



Руководство пользователя консоли Cisco Unified Attendant Console

Версия 9.0.1
1 июнь 2012 г.

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

Номер части текста: OL-20134-01

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИЗДЕЛИЙ, А ТАКЖЕ СВЕДЕНИЯ О НИХ, УКАЗАННЫЕ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ИМЕЮТСЯ ВСЕ ОСНОВАНИЯ ПОЛАГАТЬ, ЧТО ЗАЯВЛЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ВСЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРИМЕНЕНИЕ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ ЛЕЖИТ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА ПРИЛАГАЕМЫЙ ПРОДУКТ УКАЗЫВАЮТСЯ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, КОТОРЫЙ ВХОДИТ В КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ ПРОДУКТА, И ВНЕДРЕНА ЗДЕСЬ ПОСРЕДСТВОМ ДАННОЙ ССЫЛКИ. ЕСЛИ ВАМ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ ЗА КОПИЕЙ К СВОЕМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO.

Предлагаемая компанией Cisco реализация TCP-заголовков является адаптацией программы, разработанной Калифорнийским университетом в Беркли (UCB) в составе общедоступной версии операционной системы UNIX этого университета. Все права защищены. © Regents of the University of California, 1981.

НЕСМОТЯ НА ВСЕ ПРОЧИЕ ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ ЗДЕСЬ ГАРАНТИИ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ» СО ВСЕМИ ВОЗМОЖНЫМИ ОШИБКАМИ. КОМПАНИЯ CISCO И УКАЗАННЫЕ ВЫШЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ПОМИМО ПРОЧЕГО ГАРАНТИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНОЙ ЦЕЛИ И НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВОЗНИКАТЬ В ПРОЦЕССЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБЫЕ КОСВЕННЫЕ, ФАКТИЧЕСКИЕ, ШТРАФНЫЕ, ПОСЛЕДУЮЩИЕ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, СРЕДИ ПРОЧЕГО, НЕПОЛУЧЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРОИНФОРМИРОВАНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА.

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

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

Все IP-адреса и номера телефонов, используемые в настоящем документе, не являются фактическими адресами и номерами телефонов. Все примеры, результаты выполнения команд, схемы топологии сети и другие данные, включенные в этот документ, предоставляются исключительно в демонстрационных целях. Использование реальных IP-адресов либо телефонных номеров в иллюстративных материалах является случайным и непредумышленным.

Cisco Unified Attendant Console

© Cisco Systems, Inc., 2012. Все права защищены.



СОДЕРЖАНИЕ

Введение 1

глава 1

Начало работы 1-1

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями 1-1

Использование клавиатуры 1-1

Описания клавиш 1-2

Дополнительные функции 1-3

Вход в приложение 1-4

Стать недоступным (F10) 1-6

Интерфейс 1-7

Панель меню 1-8

Очереди (F9) (отсутствует в выпуске Department Edition) 1-9

Ждущие входящие вызовы (F8) 1-9

Каталоги 1-10

Заполненный каталог 1-10

Личные группы каталогов (F4) 1-12

Создание новой личной группы каталогов 1-12

Добавление контактов в уже созданную личную группу каталогов 1-14

Изменение личной группы каталогов 1-14

Удаление личной группы каталогов 1-14

Панель инструментов «Управление вызовом» 1-15

Ход выполнения вызова (F5) 1-16

Активные вызовы (F7) 1-16

Запаркованные вызовы 1-18

Быстрый набор (F6) 1-19

Добавление записи в поле «Быстрый набор» 1-19

Удаление записи из поля «Быстрый набор» 1-20

Обновление записи в поле «Быстрый набор» 1-20

Строка состояния 1-21

Работа с полями 1-22

Набор номера 1-22

Поиск контактов в каталогах 1-22

Поиск в результатах (Ctrl-F2) (только в выпусках Enterprise Edition и Premium Edition) 1-23

Поиск в результатах 1-24

глава 2

Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console 2-1

- Общее 2-1
- Показать 2-3
- Присутствие 2-5
- Набор номера 2-6
- Перевод вызовов 2-6
- Парковка вызова 2-7
- Отключение звука 2-7
- Тональные сигналы 2-8
- Каталог 2-9
- Альтернативные номера 2-11
- Имена полей 2-11
- Вторичная сортировка 2-13
- Поиск с фильтром 2-14
- Протоколирование 2-15
- Дополнительно 2-16

глава 3

Использование консоли Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Ответ на вызовы 3-1
 - Ответить на следующий 3-2
 - Выбор нужного вызова (отсутствует в выпуске Department Edition) 3-3
 - Обязательная доставка 3-4
 - Пересылка вызова в каталоге 3-4
 - Альтернативные номера и состояние присутствия 3-5
- Пересылка вызовов 3-8
 - Пересылка вслепую на известный номер 3-8
 - Пересылка вслепую на контакт из внешнего каталога 3-8
 - Инициализация пересылки вызова с обращением к абоненту 3-10
 - Пересылка вызова на известный номер с обращением к абоненту 3-10
 - Пересылка вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту 3-10
- Выполнение вызовов 3-12
 - Выполнение внутренних вызовов 3-12
 - Выполнение внешних вызовов 3-12
- Перевод вызовов в режим ожидания 3-13
- Извлечение ожидающих вызовов 3-14
- Отключение звука вызова 3-14
- Парковка вызова 3-14

Извлечение запаркованных вызовов	3-15
Конференции	3-16
Восстановление вызовов	3-16
Переключение вызовов	3-17
Управление возвращенными вызовами	3-17
Элементы управления возвращенными вызовами	3-17
Параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (CMC)	3-18
Обязательный код авторизации (FAC)	3-18
Код профиля клиента (CMC)	3-19
Удаление вызовов	3-19
Использование режима срочности (отсутствует в выпуске Department Edition)	3-19
Отправка сообщения электронной почты	3-21
Состояние вызова	3-21
Свойства контакта	3-22
Добавление сообщения об отсутствии и сведений о контакте	3-25
Состояние присутствия Microsoft	3-26
Состояние присутствия Cisco Unified	3-27



Введение

В настоящем руководстве содержатся сведения, относящиеся к использованию серии программных продуктов Cisco Unified Attendant Console. Руководство применяется к следующим выпускам Cisco Unified Attendant Console:

- Department;
- Business;
- Enterprise;
- Premium.

В тексте предусмотрены примечания о всех различиях между функциями отдельных выпусков. Основные различия перечислены ниже.

Функция	Department	Business	Enterprise	Premium
Очереди (F9)	Нет	Да	Да	Да
Режим срочности (Ctrl-E)	Нет	Да	Да	Да
Поиск в результатах	Нет	Нет	Да	Да
Пересылка вслепую с автоматической постановкой на ожидание, если занято	Нет	Нет	Да	Да
Восстановление вызова с помощью параметра «Автоматическая постановка на ожидание, если занято»	Нет	Нет	Да	Да
Больше 3 полей поиска в каталоге	Нет	Нет	Да	Да
Отображение альтернативных номеров	Нет	Нет	Да	Да

Cisco Unified Attendant Console — это эффективное приложение, специально созданное для работы с вызовами и сообщениями. Это приложение позволяет отвечать на вызовы из предварительно определенного набора очередей и переводить их на требуемые добавочные номера.

С помощью данной консоли можно выполнять полный спектр задач по работе с вызовами, таких как управление конференциями, пересылка, парковка и извлечение вызовов. Удобный и интуитивно понятный интерфейс приложения обеспечивает высокую скорость и гибкость работы пользователей и поддерживает управление вызовами посредством простых действий мыши и клавиатуры.

Консоль оператора с интерфейсом в виде окон создана для работы исключительно с диспетчером Cisco Unified Communications Manager. Традиционные функции обычного телефонного коммутатора реализованы в виде приложения Windows. Визуально они более привлекательны и просты в управлении. На [Рис. 1-4 на стр. 7](#) показан макет окна консоли Cisco Unified Attendant Console по умолчанию.

Назначение данного руководства

Настоящее руководство предназначено для предоставления:

- сведений о настройке и инициализации консоли Cisco Unified Attendant Console;
- инструкций по выполнению действий, связанных с ответом на вызовы, постановкой на ожидание, получением и пересылкой вызовов, а также с организацией конференций. В нем также описываются процедуры переключения, выполнения и извлечения вызовов.

Целевая аудитория данного руководства

Настоящий документ предназначен для:

- лиц, занимающихся обучением работе с консолью Cisco Unified Attendant Console;
- пользователей консоли Cisco Unified Attendant Console.

Структура документа

В данном руководстве содержатся следующие главы.

Глава	Название	Описание
1	Начало работы	В этом разделе описывается интерфейс консоли Cisco Unified Attendant Console. Здесь также объясняются основные функции, связанные с запуском приложения и входом в него.
2	Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console	В этом разделе представлены инструкции по настройке приложения. Здесь также описываются различные конфигурации и настройки.
3	Использование консоли Cisco Unified Attendant Console	В этом разделе рассматриваются вопросы, посвященные ответу на вызовы и их удалению, созданию примечаний, а также удержанию, переводу и выполнению вызовов.

Условные обозначения

В данном документе используются следующие условные обозначения.

Условное обозначение	Значение
полужирный шрифт	Полужирным шрифтом выделяются команды, ключевые слова и текст, введенный пользователем.
<i>курсив</i>	Курсивом выделяются заголовки документов, новые термины и термины, значение которых необходимо подчеркнуть, а также значения аргументов, предоставляемых пользователем.
[]	Элементы в квадратных скобках являются необязательными.
{x y z}	Обязательные альтернативные ключевые слова группируются в фигурных скобках и разделяются вертикальными чертами.

[x y z]	Необязательные альтернативные ключевые слова группируются в квадратных скобках и разделяются вертикальными чертами.
строка	Набор знаков без кавычек. Не заключайте строку в кавычки, иначе они будут рассматриваться как часть строки.
шрифт <code>courier</code>	Шрифт <code>courier</code> используется для сеансов терминала и сведений, выводимых системой.
< >	В угловые скобки заключаются непечатаемые знаки, например пароли.
[]	В квадратные скобки заключаются ответы на запросы системы, установленные по умолчанию.
!, #	Восклицательный знак (!) или знак решетки (#), установленный в начале строки кода, означает строку комментария.

**Примечание.**

Означает, что *читателю следует сделать заметку.*

**Совет**

Означает, что *следующая информация поможет разрешить проблему.*

**Предостережение**

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

**Экономия времени**

Означает, что *описываемое действие позволяет экономить время.* Выполнив действие, описанное в данном параграфе, пользователь сэкономит время.

**Предупреждение**

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

Получение документации и отправка запроса на обслуживание

Сведения о получении документации, отправке запроса на обслуживание или ознакомлении с дополнительной информацией см. в ежемесячном документе *What's New in Cisco Product Documentation*, в котором перечислены все новые и обновленные технические документы Cisco, по адресу:

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

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



Начало работы

Для работы консоли Cisco Unified Attendant Console необходимо предварительно установить и настроить соответствующее телефонное программное обеспечение и оборудование. Подробные сведения см. в руководстве *Cisco Unified Attendant Console Web Admin and Installation Guide*. Относительно настройки системы обратитесь к системному администратору.

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями

Cisco Unified Attendant Console предоставляет специальные возможности, позволяющие повысить удобство работы с консолью для слепых и плохо видящих пользователей.

Консоль Cisco Unified Attendant Console предоставляет средства настройки интерфейса приложения, благодаря которым пользователи со слабым зрением могут с легкостью изменять внешний вид окон. Это позволяет обеспечить наиболее удобный способ работы с приложением. Чтобы приступить к настройке консоли, последовательно выберите на панели меню пункты **Параметры > Настройки** или **Параметры > Размер шрифта**. Дополнительные сведения см. в [Гл. 2, «Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console»](#).

Для навигации по окнам приложения можно использовать как мышь, так и клавиатуру. В следующем разделе описана навигация с помощью клавиатуры. Для удобства работы пользователей в консоли также предусмотрены графические кнопки. При наведении указателя мыши на любой значок всплывает подсказка, на которой ясно описывается функция данной кнопки. Список значков и их описания можно найти в последующих разделах.

Операторы также могут использовать консоль Cisco Unified Attendant Console вместе с подключаемым модулем чтения с экрана JAWS. Программа чтения с экрана предоставляет оператору сведения о состоянии консоли и тексте, отображаемом в ее окнах.

Cisco Unified Attendant Console также имеет справку, зависящую от контекста. На каждой странице пользователи могут вывести на экран справочную информацию, относящуюся к интересующему их окну или полю. Для этого достаточно нажать клавишу **F1**.

Дополнительные сведения о программе специальных возможностей Cisco Accessibility Program см. по адресу:

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

Использование клавиатуры

Большинство операций легко выполняется с помощью мыши, однако для операций по управлению вызовами можно также использовать клавиатуру. В [Табл. 1-1](#) перечислены функциональные клавиши, которые можно использовать при работе с консолью Cisco Unified Attendant Console.

Описания клавиш

Табл. 1-1 Описания клавиш



Название клавиши	Описание
F1	Справка
F2	Альтернативные номера, индикатор занятости линий (BLF) и состояние присутствия.
F3	Перемещение курсора в первое поле поиска области каталога.
F4	Создание личной группы каталогов.
F5	Поле хода выполнения вызова.
F6	Поле номеров быстрого набора.
F7	Поле активных вызовов.
F8	Поле ждущих вызовов (входящие вызовы).
F9 (отсутствует в выпуске Department Edition)	Поле очередей.
F10	Стать недоступным.
F12	Сведения о контакте.
Backspace	Исправление цифр. Отмена неправильно набранных номеров.
Insert	Постановка вызова на ожидание. Перевод вызова в очередь до освобождения занятого добавочного номера.
Delete	Восстановление. Повторение вызова.
Page Down	Постановка на ожидание/извлечение. При однократном нажатии вызов переводится в режим ожидания. При повторном нажатии ждущий вызов извлекается. Любой вызов, который возвращается в поле «Ход выполнения вызова», например вызов без ответа или запаркованный вызов, извлекается точно таким же образом.
Enter	Подключение/удаление. Соединяет вызов или удаляет его, в зависимости от того, какая операция выполняется в настоящий момент.
Плюс	<p>Ответ на следующий вызов/переключение. Ответ на следующий по приоритету вызов или переключение между вызывающей и вызываемой стороной при проведении вызова.</p> <p>Если для очереди выбрана установка «Обязательная доставка», тогда эта кнопка не понадобится для перемещения вызова в область «Активный вызов» F7.</p>
Минус	Отмена консультации. Если вызываемая сторона не приняла вызов, то с помощью этой клавиши вызываемая сторона сбрасывается, а вызывающая сторона остается на линии.
Home	Парковка вызова. При нажатии этой клавиши выполняется парковка вызова на парковочный добавочный номер.
End	Конференция. Используется для запуска процедуры конференции и добавления участников.
Клавиша контекстного меню	Используется для вызова соответствующего меню в выделенном заголовке поля. Переход к нужному пункту меню выполняется клавишами со стрелками   . Для выбора нужного элемента используется клавиша «ВВОД».
Пробел	Используется для удаления номера в процессе набора.

Табл. 1-1 Описания клавиш

Название клавиши	Описание
Клавиша табуляции	В окне поиска по каталогу клавишу табуляции можно использовать для перехода между полями поиска.
Alt-<номер>	Используется для перехода между вкладками личного каталога. <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10, которое соответствует выбираемой вкладке.

Дополнительные функции

С помощью клавиши CTRL можно выполнять дополнительные функции. В Табл. 1-2 описывается использование этой клавиши.

Табл. 1-2 Функции комбинаций клавиш

Комбинация клавиш	Описание
Ctrl-F2	Используется для отображения поиска в результатах (перекрестной таблицы) внутри каталогов. Предварительно эту функцию необходимо включить в окне «Настройки».
Ctrl-F5	Используется для вызова команды «Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера»
Ctrl-M	Используется для отправки сообщения электронной почты пользователю добавочного номера, не отвечающему на вызов.
Ctrl-E (отсутствует в выпуске Department Edition)	Используется для принудительного перевода очередей в режим срочности.
Ctrl-I	Используется для запуска экрана входа, когда консоль открыта.
Ctrl-O	Используется для закрытия сеанса консоли Attendant Console.
Ctrl-Q	Используется для отключения звука вызова при выполнении определенных действий. Эта возможность устанавливается в окне «Настройки» для следующих действий: <i>выполнение поиска, нажатие цифровых клавиш для набора номеров и изменение или выбор экранов каталогов.</i>
Ctrl-R	Используется для отмены вызова.

Вход в приложение

Вход в приложение должен выполняться с помощью заданной комбинации **имени пользователя, пароля** и **добавочного номера**. Каждому пользователю присваиваются уникальные учетные данные для входа в консоль Cisco Unified Attendant Console. При входе в консоль Cisco Unified Attendant Console также выполняется вход на сервер Cisco Unified Attendant Server. В случае успешного входа в приложение можно обрабатывать как внутренние, так и внешние вызовы.

Для входа в консоль Cisco Unified Attendant Console выполните указанные ниже действия.

Шаг 1 Нажмите сочетание клавиш **CTRL-I** или выберите **Файл > Вход**. Откроется окно **Вход**.

На [Рис. 1-1](#) показано окно «Вход».

Рис. 1-1 Окно «Вход»

Шаг 2 Введите **имя пользователя** и **пароль**.

Шаг 3 Введите номер в поле **Добавочный**.

Шаг 4 Нажмите кнопку **Вход**.

В [Табл. 1-3](#) описываются поля, отображаемые в окне *Вход*.

Табл. 1-3 Поля окна «Вход»

Поле	Пример	Описание
Сведения об операторе		
Имя пользователя	OPERATOR1	Для входа в приложение необходимо указать здесь имя пользователя.
Пароль	***	Для безопасного входа требуется указать пароль.
Сведения об устройстве		
Добавочный номер	1000	Введите добавочный номер, используемый для обработки вызовов.

При входе в гибкую систему Cisco Unified Attendant Console Console Premium Edition, которая включает сервер издателя (основной) и сервер абонента (дополнительный), приложение подключается к серверу, к которому выполнялось последнее подключение. В случае сбоя сервера издателя по умолчанию приложение переключается на сервер абонента после завершения всех активных вызовов. Если приложению не удастся подключиться к серверу издателя при входе, пользователю выводится уведомление, что он входит на сервер абонента. Если приложению не удастся подключиться к обоим серверам, выводится сообщение об ошибке.



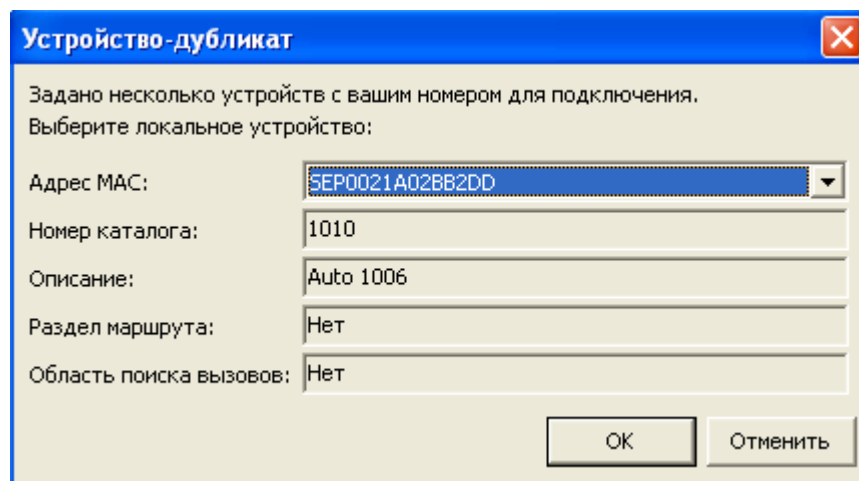
Примечание. При входе на сервер абонента невозможно создавать, обновлять и удалять контакты каталогов, включая контакты из индикатора занятости линий (BLF) или личных групп каталогов, а также создавать, обновлять и удалять личные группы каталогов.

Если сервер издателя становится доступным после входа пользователя на сервер абонента, выводится запрос, следует ли войти на сервер издателя или нужно оставаться на сервере абонента. Если в случае сбоя сервера абонента доступен сервер издателя, пользователю выводится уведомление, что он входит на сервер издателя.

Добавочный номер, который вводится при входе в систему, должен быть **основным номером** для устройства. Этот же добавочный номер может быть настроен в качестве основного еще для одного устройства в другом разделе. Для различения устройств с одинаковыми добавочными номерами используются адреса MAC. Адрес MAC — это уникальный идентификатор каждого устройства.

Если во время входа в диспетчере Cisco Unified Communications Manager будет обнаружено несколько экземпляров указанного номера каталога, откроется окно «Устройство-дубликат». Можно выбрать MAC-адрес, вывести соответствующие сведения о номере каталога и указать правильное устройство, как показано на [Рис. 1-2](#).

Рис. 1-2 Окно «Устройство-дубликат», содержащее сведения о выбранном устройстве



При выборе адреса MAC в окне отображаются сведения, настроенные в диспетчере Cisco Unified Communications Manager для данного адреса. Эти сведения описываются в Табл. 1-4.

Табл. 1-4 Поля окна «Устройство-дубликат»

Поле	Пример	Описание
Адрес MAC	SEP00141C48DDD9	В этом поле указан MAC-адрес. Данный адрес является уникальным идентификатором устройства. Если в диспетчере Cisco Unified Communications Manager имеется несколько экземпляров номеров каталога для данного устройства, то для определения соответствующего устройства используется MAC-адрес.
Номер каталога	5351	Номер, используемый оператором для входа.
Описание	Auto5351	В этом поле отображается описание устройства.
Раздел маршрута	FACAccess	Раздел маршрута, в котором настроен добавочный номер.
Область поиска вызовов	FACAccess	Область поиска вызовов, в которой настроен добавочный номер.

После выбора добавочного номера приложением инициализируется использование этого номера. Выбранный добавочный номер будет использоваться для последующих сеансов с данного ПК.

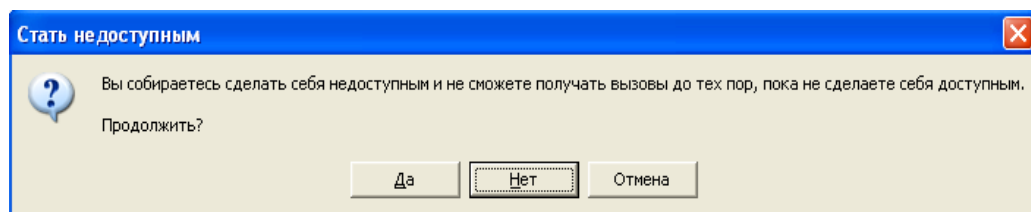


Примечание. Групповые абонентские линии НЕ поддерживаются в качестве телефонов оператора.

Стать недоступным (F10)

Чтобы сделать перерыв в работе, можно на определенное время перейти в состояние «Недоступный». Вызовы по-прежнему будут поступать на консоль, но отвечать на них будет невозможно. Для перехода в состояние **Недоступный** можно использовать клавишу **F10**. На Рис. 1-3 показано окно **Стать недоступным**, которое открывается при нажатии клавиши **F10**.

Рис. 1-3 Окно «Стать недоступным»

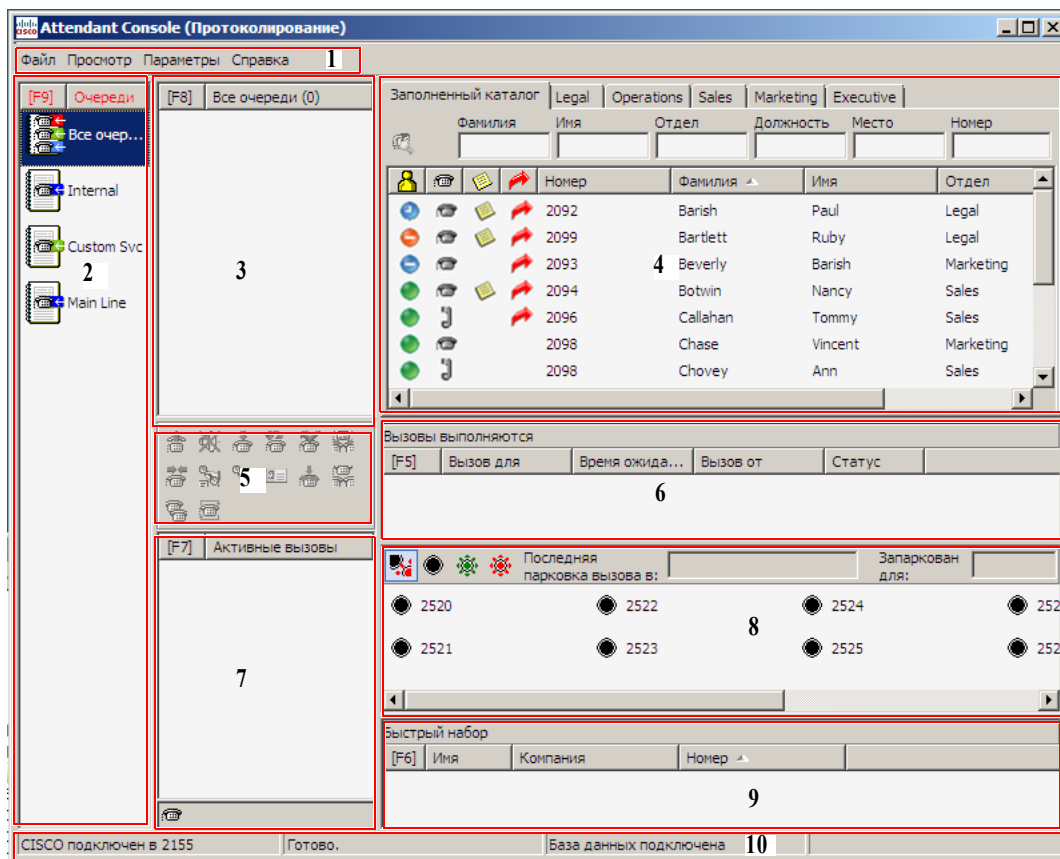


Чтобы снова стать доступным, вызовите команду **Стать доступным (F10)**.

Интерфейс

На Рис. 1-4 показан интерфейс консоли Cisco Unified Attendant Console.

Рис. 1-4 Макет окна Cisco Unified Attendant Console



Пояснения к рисунку:

1. Панель меню
2. Очереди (F9) (отсутствует в выпуске Department Edition)
3. Ждущие входящие вызовы (F8)
4. Каталоги
5. Панель инструментов «Управление вызовом»
6. Ход выполнения вызова (F5)
7. Активные вызовы (F7)
8. Запаркованные вызовы
9. Быстрый набор (F6)
10. Строка состояния.

Панель меню

В Табл. 1-5 описывается панель меню.

Табл. 1-5 **Параметры меню**

Название элемента управления	Описание
Файл	
Вход	Данный параметр используется для входа.
Закрытие сеанса	С помощью этого параметра выполняется закрытие сеанса в консоли Cisco Unified Attendant Console.
Выход	Данный параметр используется для завершения работы приложения.
Просмотр	
Панели инструментов	С помощью этого параметра выполняется включение и отключение панели инструментов <i>Управление вызовом</i> .
Очереди (отсутствует в выпуске Department Edition)	Данный параметр позволяет осуществлять <i>просмотр всех очередей</i> или <i>просмотр отдельных очередей</i> .
Быстрый набор	С помощью этого параметра выполняется включение и отключение поля <i>Быстрый набор</i> .
Парковка вызова	С помощью этого параметра выполняется включение и отключение поля <i>Запаркованные вызовы</i> .
Показать приветствие	Этот параметр позволяет открыть или закрыть окно «Приветствие».
Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера	Этот параметр позволяет включить или отключить отображение вызовов, находящихся в состоянии ожидания. Для вызова этой функции используется сочетание клавиш (CTRL-F5).
Параметры	
Настройки	С помощью этого параметра открывается окно «Настройки», используемое для настройки консоли Cisco Unified Attendant Console.
Срочно (отсутствует в выпуске Department Edition)	Данный параметр позволяет переводить все очереди в режим срочности. Все вызовы при этом пересылаются в предварительно настроенное место назначения.
Функция «Фильтровать поиск»	В этом меню можно указать, следует ли включить функцию «Поиск с оператором "И"».
Размер шрифта	С помощью этого параметра можно изменить размер шрифта интерфейса.
Справка	
Содержание	С помощью этого параметра открывается экранная справка.
Поиск по ключевому слову	Позволяет использовать ключевые слова для поиска в файле справки.
Графика	Отображение графической панели, на которой содержатся все графические значки, используемые в консоли Cisco Unified Attendant Console.
О системе Attendant Console	Версия и информация об авторских правах.





Очереди (F9) (отсутствует в выпуске Department Edition)

В поле «Очереди» отображаются очереди, доступные выполнившему вход оператору. Каждый значок представляет отдельную очередь. При поступлении входящего вызова в очередь появляется цифровой индикатор, показывающий количество вызовов, ожидающих ответа. Звуковой сигнал продолжает звучать для вызывающего абонента до тех пор, пока оператор не ответит на вызов.

В приложении Web Admin можно обозначить для определенной очереди необходимость немедленного ответа со стороны первого свободного оператора (это называется обязательным распределением). Вызовы, ожидающие в очереди, направляются на оператора, который был свободен дольше других, или распределяются по круговому принципу, т.е. вызовы поступают на операторов, вошедших в систему и готовых принять вызов из очереди. Не требуется нажимать клавишу «Ответить на следующий». Вызов автоматически появится в поле «Активный вызов» F7. Вызывающий абонент будет включен в линию.

В Табл. 1-6 описаны значки, которые отображаются в области «Очереди» (F9) экрана приложения.

Табл. 1-6 Значки в области «Очереди»

Значки	Типы очередей
	Очереди консоли, для которых настроена обязательная доставка.
	Активные очереди консоли, которые готовы к приему вызовов.
	Очереди в состоянии ночного обслуживания.
	Очереди в режиме срочности.

Все перечисленные выше операции можно также выполнить, щелкнув правой кнопкой мыши вызов в области *Очереди* и выбрав соответствующий параметр в контекстном меню.

Для принудительного перевода очередей в режим срочности нажмите Ctrl-E.


Ждущие входящие вызовы (F8)

В этом поле содержатся вызовы, ожидающие в очередях, а также следующие сведения.

- Имя вызывающего абонента.
- Номер вызывающего абонента.
- Время, в течение которого вызов ожидает в очереди.
- Название очереди (необязательно).

В Табл. 1-7 описываются функции, которые можно выполнять с вызовами в этой области с помощью клавиатуры.

Табл. 1-7 Функциональные клавиши для поля ждущих входящих вызовов

Клавиша	Функция
+	<p>Ответ на следующий входящий вызов.</p>  <p>Примечание. Если для очереди выбран параметр «Обязательная доставка», эта кнопка не понадобится для перемещения вызова в область «Активные вызовы» (F7).</p>
Enter	Ответ на входящий вызов.

Эти функции можно также выбрать в контекстном меню, открываемом с помощью правой кнопки мыши.

Каталоги

В консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрено два типа каталогов:

- **Заполненный каталог** — отображение всех контактов, доступных в среде Cisco Unified Attendant Console.
- **Личные группы каталогов** — эти каталоги допускают модификацию с целью отображения части заполненного каталога. Эти группы каталогов связаны с учетными данными, используемыми для входа в консоль Cisco Unified Attendant Console.

Заполненный каталог

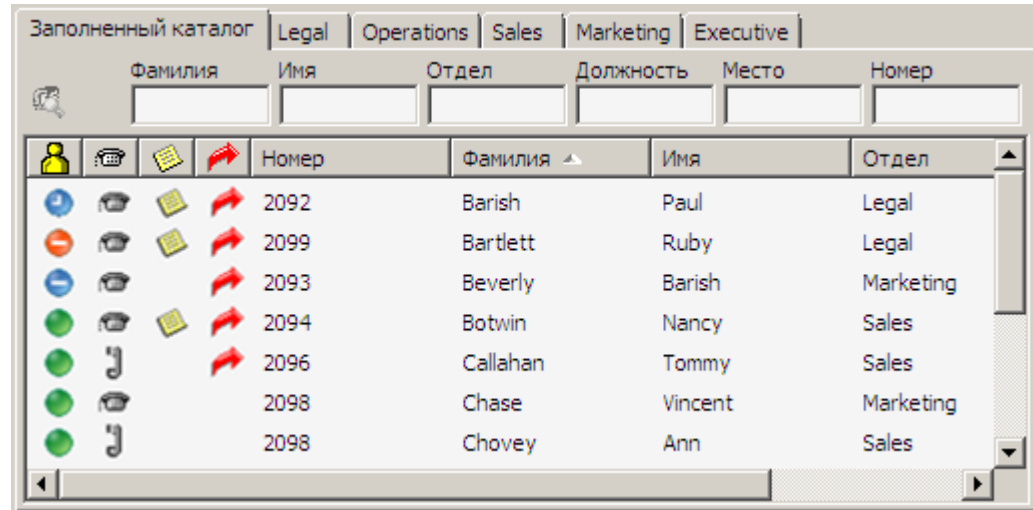
В консоли Cisco Unified Attendant Console имеется область каталога, откуда можно легко извлекать контактные сведения. Изначально отображается каталог с названием «Заполненный каталог». В нем отображаются все контакты, зарегистрированные в среде Cisco Unified Attendant Console. Он может содержать и внутренние, и внешние контакты.

Существуют аспекты каталога, которые настраиваются через программу администрирования Cisco Unified Attendant – admin, но в любом случае отображаются следующие основные сведения о контакте:

- Имя
- Фамилия
- Отдел.
- Должность.
- Добавочный номер
- Эл. почта.

Для всех параметров установлены значения по умолчанию, которые можно изменить. На Рис. 1-5 показан пример окна «Заполненный каталог».

Рис. 1-5 Заполненный каталог



Операции управления вызовами для контактов в любом из каталогов можно выполнять с помощью следующих способов.

- Выберите мышью контакт в каталоге и нажмите любую кнопку управления вызовами на панели инструментов «Управление вызовом». Назначение этих кнопок объяснялось в предыдущих разделах.
- Щелкните контакт правой кнопкой мыши и выберите параметр в контекстном меню.
- Выполните операции управления вызовами с помощью сочетаний клавиш, как описано в предыдущих разделах.

В Табл. 1-8 представлены значки, которые отображаются рядом с контактом в области каталога. В Табл. 1-9 описаны функции клавиш, используемых в области каталога.

Табл. 1-8 Значки контактов в области каталога

Значок	Описание
	Состояние присутствия контакта.
	Указывает на состояние добавочного номера. Также может использоваться для обозначения используемого типа номера контакта, например мобильный, рабочий, домашний, факс или пейджер.
	Указывает, что к контакту присоединены примечания.
	Указывает, что для контакта указан альтернативный номер либо заполнено одно из следующих полей номеров контакта. <ul style="list-style-type: none"> • Мобильный • Рабочий 1 • Рабочий 2 • Домашний

Табл. 1-9 Клавиши, используемые для функций в каталоге

Клавиша	Функция
CTRL-F2 (зависит от настроек — см. раздел Поиск с фильтром , стр. 2-14) (только в выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition)	Открытие окна «Поиск в результатах» для поиска альтернативных сотрудников выбранного контакта. Этот поиск будет выполняться по категории, установленной в настройках. В строке заголовка открытого окна «Поиск в результатах» отображаются сведения о столбце каталога, в котором выполняется поиск, и данные для выбранного контакта из этого столбца. В случае необходимости можно переместить окно «Поиск в результатах» или изменить его размер.
F2	Отображение индикатора занятости линий (BLF), состояния присутствия и альтернативных номеров.
F4	Создание личной группы каталогов.
F12	Отображение свойств контакта.
Shift-F4	Редактирование существующей личной группы каталогов.
Ctrl-F4	Удаление существующей личной группы каталогов.
Ctrl-Tab и Ctrl-Shift-Tab	Используется для выбора следующей или предыдущей вкладки каталога и отображения сведений о контакте.
Alt-<номер>, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10	Позволяет оператору консоли переходить к определенному личному каталогу. Этот способ можно использовать для просмотра только первых 10 вкладок каталога. Пример. Если при наличии пяти каталогов нажать комбинацию клавиш Alt-2 , будет отображена вторая вкладка каталога. Если нажать комбинацию клавиш Alt-4 , будет отображена четвертая вкладка каталога.

Личные группы каталогов (F4)

Личные группы каталогов дают оператору консоли Cisco Unified Attendant Console возможность создавать пользовательские каталоги, которые упрощают навигацию по полному каталогу.



Примечание. При использовании гибкой установки выпуска Cisco Unified Attendant Console Premium Edition для создания личных групп каталогов необходимо войти на сервер издателя.

Для перехода между личными каталогами можно также выбирать имя вкладки. Кроме того, для выбора следующего или предыдущего каталога можно воспользоваться сочетаниями клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав **Alt-<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10.

Благодаря личным группам каталогов можно перетащить вызов, поступивший в консоль Cisco Unified Attendant Console, и поместить его на определенную вкладку личной группы каталогов. При этом контакты внутри этой группы будут доступны для выбора.

Создание новой личной группы каталогов



Примечание. Можно создать до 100 личных групп каталогов.



Примечание. Личная группа каталогов — это возможность для операторов консоли Cisco Unified Attendant Console настраивать свои каталоги. Такие группы не должны использоваться для добавления личных номеров в корпоративную сеть, поскольку это повлияет на используемые лицензии в отношении контактов.

Шаг 1 Чтобы создать новую личную группу каталогов, поместите указатель мыши в поле каталога консоли Cisco Unified Attendant Console и нажмите клавишу **F4** или щелкните в поле каталога правой кнопкой мыши и последовательно выберите пункты **Личная группа каталогов** и **Новый**. Откроется диалоговое окно (Рис. 1-6), в котором потребуется указать следующую информацию.

Рис. 1-6 Диалоговое окно «Личная группа каталогов»

Шаг 2 В области **Сведения** необходимо указать значимое **имя** и **описание** группы.

Шаг 3 В области «Фильтр» следует ввести критерии, с помощью которых требуется отфильтровать группу каталогов. Выберите тип **поля** из раскрывающегося списка.

Шаг 4 Затем выберите тип **параметра**, который будет использоваться.

- Если это текстовое поле, например **фамилия**, **отдел** и т.п., можно выбрать один из следующих параметров:
 - начинается с;
 - содержит;
 - заканчивается на;
 - равно.
- Если это числовое поле, например **номер**, можно выбрать следующие параметры:
 - начинается с;
 - содержит;
 - заканчивается на;
 - равно;
 - больше или равно;
 - Меньше или равно.

Шаг 5 Введите **значение** параметра.

Пример: **Поле:** *Фамилия*, **тип параметра:** *Начинается с* и **значение параметра:** *К*. Так можно создать каталог со списком контактов, фамилии которых начинаются с буквы «К».

Шаг 6 [Необязательно] Можно нажать кнопку **Новый**, чтобы добавить дополнительные критерии. Для создания или изменения личного каталога можно использовать до трех критериев.



Примечание. Если созданный каталог использует для фильтрации параметр **Номер**, введенные критерии будут применяться относительно всех индексированных полей с номерами (**Основной добавочный номер, Рабочий 1, Рабочий 2, Мобильный** и т. д.), а на экран будут выведены все результаты, соответствующие заданным критериям.

При отображении каталогом только основного добавочного номера или номера замены (заданного на вкладке **Параметры > Настройки > Общее** в поле **Приоритет номеров внутренних контактов**) может показаться, что каталог выводит непоследовательные результаты. Однако это не так. В данном случае это будет означать, что у контакта есть еще одно поле с номерами, которое соответствует заданному набору критериев (например, Рабочий 1, Рабочий 2, Мобильный и т. д.).

*Пример: основной номер контакта — мобильный 22222, однако для номера **рабочий1** установлено значение 1111. Поэтому, в соответствии с приоритетом, каталог будет всегда отображать 22222 в качестве основного номера. Тем не менее, если номер **рабочий1** находится в индексированном поле, а оператор создает личную группу каталогов, в которой значение параметра «Номер» — 1111, то на экране будет отображаться приведенный в качестве примера контакт (так как мобильный номер соответствует критериям), однако в качестве номера будет отображаться первичный номер 22222.*

Добавление контактов в уже созданную личную группу каталогов

Можно выбрать контакт из заполненного каталога и перетащить его в ранее созданную вкладку личного каталога. После этого контакт окажется в личном каталоге, независимо от того, соответствует он критериям, заданным для этой группы, или нет.



Примечание. При использовании гибкой установки выпуска Cisco Unified Attendant Console Premium Edition для добавления, удаления и изменения контактов необходимо войти на сервер издателя.

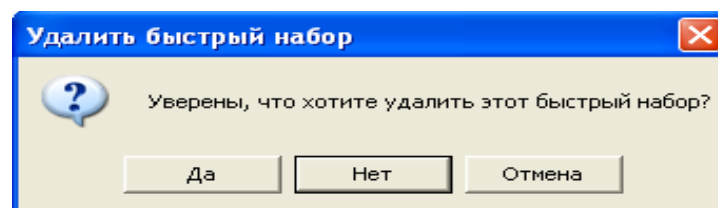
Изменение личной группы каталогов

Сочетание клавиш **SHIFT-F4** позволяет просмотреть подробные сведения о существующей личной группе каталогов и изменить их.

Удаление личной группы каталогов

Сочетание клавиш **CTRL-F4** позволяет удалить существующую личную группу каталогов. Будет выведен запрос о подтверждении удаления.

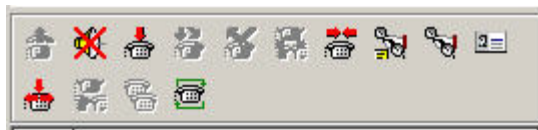
Рис. 1-7 Пример предупреждения об удалении личной группы каталогов



Панель инструментов «Управление вызовом»


Панель инструментов «Управление вызовом» расположена между областями «Ждущие вызовы» и «Активные вызовы». На ней содержатся значки для всех доступных в данный момент операций управления вызовами. На Рис. 1-8 показан пример панели инструментов «Управление вызовом» с рядом доступных и недоступных значков.

Рис. 1-8 Панель инструментов «Управление вызовом»



В Табл. 1-10 описываются значки панели инструментов «Управление вызовом».

Табл. 1-10 Значки панели инструментов «Управление вызовом»

Название элемента управления	Значок	Описание
Ответить на вызов		Щелкните этот значок, чтобы ответить на звонящий вызов (не помещенный в очередь).
Отключить звук вызова		Щелкните этот значок, чтобы отключить звук вызова. Это действие поставит вызов на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызываемый будет слышать музыку.
Удалить вызов		Щелкните этот значок для удаления активного вызова.
Переслать вызов		Щелкните этот значок, чтобы выполнить перевод с обращением к абоненту.
Извлечь вызов		Щелкните этот значок для извлечения ждущего вызова.
Переключение вызова		Щелкните этот значок для переключения между <i>активным</i> и <i>ждущим</i> вызовами.
Восстановить		Щелкните этот значок для повтора предыдущего действия с вызовом.
Функция «Поставить на ожидание с примечаниями»		<p>Присоединение информационных примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания.</p> <p> Примечание. Эти примечания предназначены исключительно для пользователя, они не пересылаются вместе с вызовом.</p>
Ожидание		Щелкните этот значок, чтобы перевести конкретный вызов непосредственно в режим ожидания.
Свойства контакта		Щелкните этот значок для просмотра контактных сведений вызываемого абонента.
Начать конференцию		Щелкните этот значок, чтобы обратиться к другому пользователю и начать с ним конференцию.
Конференция		Щелкните этот значок, чтобы подключить участников к конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Щелкните этот значок для перевода вызова на занятый добавочный номер.
Припарковать вызов		Щелкните этот значок, чтобы поместить вызов в устройство парковки.

Все перечисленные выше операции также можно выполнить, щелкнув правой кнопкой мыши вызов в поле «Активные вызовы» и выбрав соответствующий параметр в контекстном меню. Кроме того, доступ к этим параметрам можно получить с помощью клавиатуры (см. Гл. 1, «Использование клавиатуры»).

Ход выполнения вызова (F5)

В поле «Ход выполнения вызова» отображается два типа вызовов.


- Вызовы, переведенные в режим ожидания.
- Вызовы с истекшим временем ожидания (возвращенные вызовы), которые были переведены или помещены в парковочное устройство.

Вызов из области «Ход выполнения вызова» можно извлечь или восстановить следующими способами.

- Выберите мышью вызов в области «Ход выполнения вызова» и нажмите любую кнопку управления вызовами на панели инструментов «Управление вызовом». Назначение этих кнопок объяснялось в предыдущих разделах.
- Щелкните вызов правой кнопкой мыши и выберите параметр в контекстном меню.
- Выполните операции управления вызовами с помощью сочетаний клавиш, как описано в предыдущих разделах.

В Табл. 1-11 приводится описание полей, отображаемых в области хода выполнения вызова.

Табл. 1-11 Поля, отображаемые для вызова в области «Ход выполнения вызова»

Название элемента управления	Описание
Ход выполнения вызова	Номер вызывающего абонента.
Время	Время ожидания вызывающего абонента.
Добавочный номер	Добавочный номер, на который переводится вызов.
Состояние	Показывает состояние вызова: переведен в режим ожидания или возвращен по истечении времени ожидания.
Наклейка 	Значок наклейки, показывающий, что к вызову присоединены примечания.

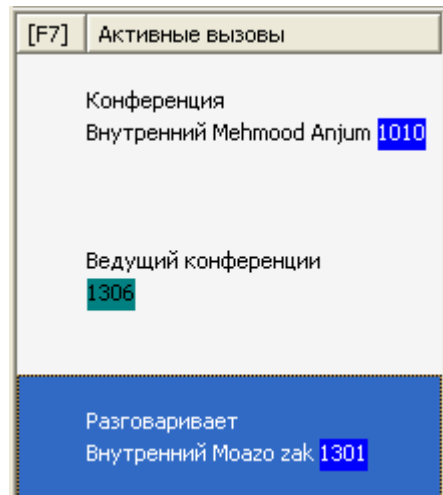
Активные вызовы (F7)

В поле «Активные вызовы» отображаются вызовы, которые обрабатываются в настоящий момент. Здесь можно просматривать следующую информацию о вызовах.

- Название очереди.
- Текущее состояние вызова, например «В ожидании», «Вызов», «Разговаривает» или «Занято».

На Рис. 1-9 показан пример поля «Активные вызовы».

Рис. 1-9 Пример поля «Активные вызовы»



Примечание.

Если в программе Web Admin для очереди была настроена обязательная доставка, для ответа на вызов не нужно нажимать **Плюс**. Он автоматически появится в поле «Активный вызов» F7, и вызывающий абонент появится на линии.

В Табл. 1-12 описываются клавиши, которые можно использовать в области «Активные вызовы».

Табл. 1-12 Клавиши, используемые для обработки вызовов в поле «Активные вызовы»

Клавиша	Функция
Enter	Ответ на входящий звонящий вызов.
Enter	Удаление принятого вызова.
Enter	Выполнение перевода вызова с обращением к абоненту.
Page Down	Перевод в режим ожидания.
Page Down	Извлечение ждущего вызова.
-	Отмена перевода с обращением к абоненту.
End	Начало конференции и присоединение к ней всех участников.
Delete	Восстановление вызова.
F2	Отображение альтернативных номеров, индикатора занятости линий (BLF) и состояния присутствия.
F12	Отображение сведений о контакте.
Home	Помещение принятого вызова в парковочное устройство.
Ctrl-M	Используется для отправки сообщения электронной почты пользователю добавочного номера, не отвечающему на вызов.





Все перечисленные выше операции можно также выполнить, щелкнув правой кнопкой мыши вызов в области **Активные вызовы** и выбрав соответствующий параметр в контекстном меню.

Запаркованные вызовы

В поле «Запаркованные вызовы» отображается список парковочных устройств. Если парковка вызовов не используется, поле «Запаркованные вызовы» можно скрыть, последовательно выбрав параметры **Просмотр > Парковка вызова** (при этом происходит включение или отключение отображения). По умолчанию отображаются все устройства.


В [Табл. 1-13](#) описываются элементы управления, которые можно использовать для управления полем «Запаркованные вызовы».

Табл. 1-13 Элементы управления запаркованными вызовами

Элемент управления	Функция
	Отображение всех парковочных устройств.
	Отображение парковочных устройств, доступных для текущего оператора. Неиспользуемые устройства указываются в списке с этим символом.
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы. Устройства с вызовами, запаркованными текущим оператором, указываются в списке с этим символом.
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы других операторов. Устройства с вызовами, запаркованными другими операторами, указываются в списке с этим символом.

Отображаются также следующие поля.

- **Последняя парковка вызова в** — номер устройства, в котором запаркован последний вызов текущего оператора.
- **Запаркован для** — в случае парковки вызова, возвращенного от занятого добавочного номера, в этом поле отображается имя контакта, от которого был возвращен вызов.

Значок  **Не работает** возле парковочного устройства означает, что устройство не работает и не может использоваться для парковки вызовов.



Вызовы можно парковать или извлекать следующими способами.

- Выберите мышью парковочное устройство и щелкните любой значок на панели инструментов «Управление вызовом».
- Щелкните устройство правой кнопкой мыши и выберите команду из контекстного меню.
- Выполните операции управления вызовами с помощью сочетаний клавиш, как описано в предыдущих разделах.

Быстрый набор (F6)

В поле «Быстрый набор» содержится список часто вызываемых номеров, позволяющий быстро выполнять набор номера. На Рис. 1-10 показан пример имени в поле «Быстрый набор».

Рис. 1-10 Поле «Быстрый набор»

Быстрый набор			
[F6]	Имя	Компания	Номер ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Операции управления вызовами можно выполнять следующими способами.

- Выберите мышью контакт и щелкните любой значок на панели инструментов «Управление вызовом».
- Выполните операции управления вызовами с помощью сочетаний клавиш, как описано в предыдущих разделах.



Примечание. При использовании гибкой установки выпуска Cisco Unified Attendant Console Premium Edition для добавления, удаления и изменения номеров быстрого набора необходимо войти на сервер издателя.


Добавление записи в поле «Быстрый набор»

Для добавления номера в поле «Быстрый набор» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Щелкните поле «Быстрый набор» правой кнопкой мыши и выберите команду **Добавить быстрый набор**.
- Шаг 2** Введите значения в полях **Номер**, **Имя** и **Компания** для контакта. На Рис. 1-11 показано диалоговое окно «Быстрый набор».

Рис. 1-11 Диалоговое окно «Быстрый набор»

Быстрый набор ? X

 Введите номер, имя и компанию для этого быстрого набора.

ПРИМЕЧАНИЕ. Личный быстрый набор доступен для просмотра и изменения только вам.

Частный быстрый набор:

Номер:

Имя:

Компания:

В Табл. 1-14 описываются поля диалогового окна «Быстрый набор» (показанного на Рис. 1-11).

Табл. 1-14 Поля окна «Быстрый набор»

Поле	Пример	Описание
Частный быстрый набор		Изменение и просмотр частных номеров быстрого набора разрешены только текущему оператору. Другие пользователи, входящие в приложение, не смогут просматривать номера, для которых установлен этот флажок. Если флажок снят, номера будут доступны для просмотра ВСЕМИ пользователями.
Номер	5550111	Номер контакта, сохраняемый в списке быстрого набора.
Имя	John Smith	Имя контакта.
Компания	CompanyA	Название компании, в которой работает контакт.

Шаг 3 Нажмите кнопку **ОК**.



Примечание. Можно просто перетащить контакт из полей **внешнего каталога** в область **Быстрый набор**.

Удаление записи из поля «Быстрый набор»

Для удаления записи из поля «Быстрый набор» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите номер быстрого набора, который нужно удалить.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Удалить быстрый набор**.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **Да** в запросе на подтверждение.

Обновление записи в поле «Быстрый набор»

Для обновления записи в поле «Быстрый набор» выполните следующие действия.

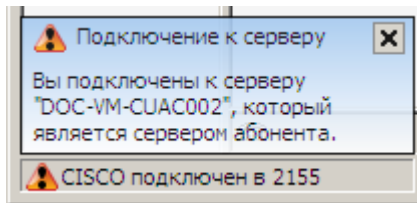
- Шаг 1** Выберите номер быстрого набора, который нужно обновить.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Изменить быстрый набор**.
- Шаг 3** При необходимости измените **имя, номер и компанию** контакта.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**.

Строка состояния

Строка состояния — это информационная область, расположенная в нижней части окна графического пользовательского интерфейса. Она состоит из разделов, в каждом из которых отображаются сведения о текущем состоянии определенного аспекта приложения. Ниже перечислены разделы строки состояния (слева направо).

- Подключение к серверу.
- Состояние приложения. Например, **Готово**.
- Подключение к базе данных.

Если при потере подключения к серверу или в случае подключения к серверу абонента навести указатель мыши на раздел «Подключение к серверу», открывается соответствующее сообщение. Пример:



Аналогичным образом, если в случае подключения к базе данных абонента навести указатель мыши на раздел «Подключение к базе данных», открывается соответствующее сообщение.

Чтобы закрыть любое из этих сообщений, щелкните значок крестика или подождите 10 секунд.

Если после просмотра сообщений неисправное состояние не будет устранено, в соответствующем разделе строки состояния продолжает отображаться значок восклицательного знака.

Работа с полями

Ниже описывается ряд процедур, которые можно использовать при работе в консоли Cisco Unified Attendant Console.

Набор номера

При выполнении вызова можно не выбирать контакт в каталогах, а набрать номер с помощью клавиатуры. При вводе номера цифры появляются в **поле вызова** области **Активные вызовы**. В [Табл. 1-15](#) перечислены клавиши, которые можно использовать для изменения набранного номера.

Доступны следующие клавиши:

Табл. 1-15 *Клавиши, используемые для изменения набранного номера*

Клавиша	Функция
Backspace	Удаление цифр во время ввода номера контакта
Пробел	Удаление номера в процессе набора.
Enter	Набор введенного номера.

Поиск контактов в каталогах

Поисковая система консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет находить в каталогах конкретное лицо по настраиваемым критериям. Если в консоли содержится очень много контактов, эта система оказывается очень полезной.

Для поиска лица или номера выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите каталог, в котором находится необходимый контакт. Это может быть либо заполненный каталог, либо личная группа каталогов. Для перехода между личными каталогами можно также выбирать имя вкладки. Кроме того, для выбора следующего или предыдущего каталога можно воспользоваться сочетаниями клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав **Alt-<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10.
- Шаг 2** После того, как выбрана вкладка каталога, курсор по умолчанию переместится в первое поле поиска. Кроме того, курсор автоматически помещается в первое поле поиска при начале ввода символов.
- Шаг 3** Можно выбрать любые критерии поиска. Поиск может выполняться по любым из следующих полей.
- Фамилия
 - Имя
 - Отдел
 - Номер
- Шаг 4** Для перехода между полями нажмите клавишу **табуляции** на клавиатуре или щелкните мышью соответствующее поле поиска.
- Шаг 5** Введите ключевое слово.

 **Примечание.**

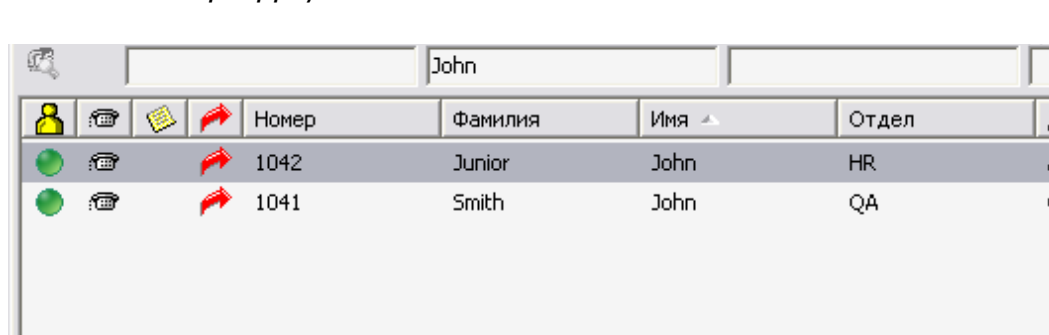
Ключевые слова можно ввести в двух полях, при условии что включен параметр «Поиск с оператором "И"». Чтобы сделать это, откройте меню **Параметры > Настройки > Фильтровать поиск** и установите флажок **Хочу выполнить поиск с оператором "И"**, или откройте меню **Параметры > Фильтровать поиск** и установите флажок **Использовать поиск с оператором "И"**. Пример: *John* в поле **Имя** и *Smith* в поле **Фамилия**. В результатах поиска будут отображены все записи, соответствующие критериям, введенным в ОБОИХ полях. Записи, соответствующие только одному из критериев, будут исключены.

Шаг 6 Нажмите клавишу **Enter**.

В выбранном каталоге будут отфильтрованы все контакты, не соответствующие введенному ключевому слову.

После того как требуемое лицо будет найдено, дважды щелкните его мышью или два раза нажмите клавишу **ВВОД**, чтобы вызвать контакт. На [Рис. 1-12](#) показан пример результатов поиска лиц с именем «John».



Рис. 1-12 Пример результатов поиска



The screenshot shows a search interface with a search bar containing 'John'. Below the search bar is a table of search results. The table has columns for 'Номер' (Number), 'Фамилия' (Last Name), 'Имя' (First Name), and 'Отдел' (Department). Two results are shown: one with number 1042, last name 'Junior', first name 'John', and department 'HR'; and another with number 1041, last name 'Smith', first name 'John', and department 'QA'. Each row has a green circle icon on the left and a red arrow icon on the right.

Номер	Фамилия	Имя	Отдел
1042	Junior	John	HR
1041	Smith	John	QA

 **Примечание.**

Фильтрация контактов, не соответствующих критериям поиска, производится только в том случае, если нажата кнопка **Поиск с фильтром** . Если эта кнопка не нажата, контакты, соответствующие введенному ключевому слову, лишь выделяются приложением. Например, если при нажатой кнопке **Поиск с фильтром**  ввести букву «А», будет выбран первый контакт, у которого имя начинается на «А».

Поиск в результатах (Ctrl-F2) (только в выпусках Enterprise Edition и Premium Edition)

Поиск в результатах предоставляет возможность фильтрации, которая позволяет выполнять поиск по определенным критериям, например по отделу, имени или фамилии. Данную функцию можно использовать в любом из каталогов с контактами.

Для использования функции поиска в результатах выберите контакт в каталоге с помощью мыши или клавиатуры. Затем запустите функцию поиска в результатах, нажав сочетание клавиш **Ctrl-F2**. При этом открывается окно расширенного поиска, в котором отображаются все контакты, соответствующие значению в поле поиска в результатах.

Поиск в результатах

Можно переместить окно расширенного поиска и изменить его высоту. После внесения изменений новое положение окна и его размер запоминаются консолью Cisco Unified Attendant Console.

Окно расширенного поиска можно закрыть в любой момент, нажав клавишу ESC или щелкнув значок закрытия окна (x).

Для продолжения работы с консолью Cisco Unified Attendant Console после запуска функции поиска в результатах необходимо сделать выбор или закрыть окно расширенного поиска.

Чтобы задать поле, по которому будет выполняться поиск в результатах, необходимо указать соответствующие критерии в окне «Настройки» (последовательно выберите **Параметры > Настройки** и перейдите на вкладку **Поиск с фильтром**). Для отключения функции расширенного поиска выберите значение Нет.



Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console

С помощью консоли Cisco Unified Attendant Console можно настраивать как внешний вид, так и функциональные возможности приложения.

Чтобы приступить к настройке консоли, последовательно выберите в главном меню пункты **Параметры > Настройки**. При этом откроется окно **Настройки**.



Примечание.

Чтобы изменить размер шрифта, используемого в интерфейсе, можно открыть окно **Настройки** или выбрать **Параметры > Размер шрифта** в главном меню. Список доступных размеров см. в разделе [Показать, стр. 2-3](#)

Ниже приведено описание вкладок окна **Настройки**.

Общее

На этой вкладке доступны следующие параметры.

- **Вывод приложения на экран, когда**

Консоль Cisco Unified Attendant Console предоставляет возможность восстановления окна приложения в следующих случаях.

- **Вызовы в очереди ожидают ответа.**
- **Мое локальное устройство звонит** (если вход в приложение выполнен с помощью этого устройства).
- **Минимизировать, если не используется.**

При установке одного или двух первых флажков окно приложения будет восстановлено на рабочем столе, если оно было свернуто. Третий параметр позволяет сворачивать окно приложения в случае отсутствия активных или ожидающих в очереди вызовов.

- **Приоритет номеров внутренних контактов**

Приоритет необходимо устанавливать следующим образом: если контакту не принадлежит первый номер в списке, вместо него будет заменен следующий номер.

В данной таблице указаны доступные номера контактов, а также порядок, в котором они будут расположены в поле «Номер» определенного каталога. Если у контакта нет **основного добавочного номера**, используемым номером будет **Рабочий 1**, затем **Рабочий 2**, затем **Мобильный** и т. д.

Для изменения порядка замены номеров выберите **тип номера**, который нужно переместить, и с помощью клавиш со стрелками **вверх** и **вниз** переместите его в необходимое расположение.



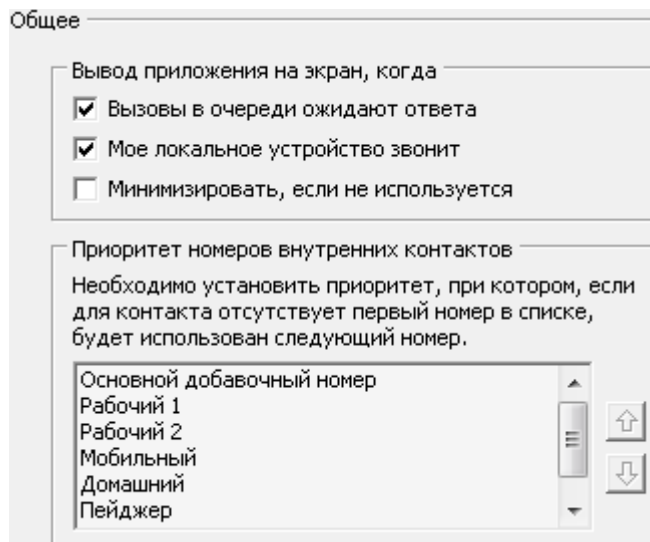
Примечание Обратите внимание на следующее.

- Если созданный каталог использует для фильтрации параметр **Номер**, введенные критерии будут применяться относительно всех индексированных полей с номерами (**Основной добавочный номер, Рабочий 1, Рабочий 2, Мобильный** и т.д.), а на экран будут выведены все результаты, соответствующие заданным критериям.
- Если в каталоге отражается только основной добавочный номер или замещающий номер (заданный на вкладке **Настройки > Общее и Приоритет номеров внутренних контактов**), может показаться, что каталог выводит непоследовательные результаты. Однако это не так. В данном случае это будет означать, что у контакта есть еще одно поле с номерами, которое соответствует заданному набору критериев (например, **Рабочий 1, Рабочий 2, Мобильный** и т.д.).
- Пример Основной номер контакта — *мобильный 22222*, однако для номера *рабочий1* установлено значение *1111*. Поэтому, в соответствии с приоритетом, каталог будет всегда отображать *22222* в качестве основного номера.

Тем не менее, если номер **рабочий1** находится в индексированном поле, а оператор создает личную группу каталогов, в которой значение параметра «Номер» — *1111*, то на экране будет отображаться приведенный в качестве примера контакт (так как мобильный номер соответствует критериям), однако в качестве номера будет отображаться основной номер *22222*.

На [Рис. 2-1](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Общее».

Рис. 2-1 **Вкладка «Общее» раздела «Настройки»**



Показать

На вкладке **Показать** можно установить следующие параметры.

- **Порядок очередей** (только в выпуске Cisco Unified Attendant Console Premium Edition) — если необходимо установить порядок очередей, отличный от порядка их создания, установите флажок **Сортировать очереди в алфавитном порядке**.
- **Когда выбирается раздел** — параметр **Изменить цвет шрифта** позволяет настроить цвета шрифтов надписей в выбранной области консоли Cisco Unified Attendant Console. Это наглядно показывает, какая область выбрана при работе с консолью. По умолчанию текст становится красным.
- **Сведения о вызове**
 - С помощью флажка **Показать тэг маршрута** можно отображать место назначения каждого вызова и стандартные сведения о вызове, такие как идентификатор вызывающего абонента и уведомление о внутреннем или внешнем вызове. Этот параметр установлен по умолчанию.
 - При установке флажка **Показать условия отключения по времени** отображается информация о причине возврата вызова оператору.
- **Во время вызова** — здесь можно управлять выводом на экран запроса индикатора занятости линий или состояния присутствия. По умолчанию флажок **Показать приглашение, если статус присутствия установлен снят**.
- **При перетаскивании** — флажок **Показать значок перетаскивания** позволяет просматривать на экране полное изображение вызова, перетаскиваемого по экрану.

- **Размер шрифта** — с помощью этого параметра можно изменить размер шрифта интерфейса консоли Cisco Unified Attendant Console для повышения удобства его использования. Выберите одно из следующих значений: **По умолчанию**, **Средний**, **Большой** или **Огромный**. Этот параметр можно также задать в главном меню приложения, выбрав пункты **Параметры > Размер шрифта**.
- **Устойчивость** (только в выпуске Cisco Unified Attendant Console Premium Edition) — чтобы получать запросы при переключении между серверами в случае сбоя или восстановления, установите флажок **Выводить запрос при переключении серверов** (включен по умолчанию).

На [Рис. 2-2](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Показать».

Рис. 2-2 **Вкладка «Показать» раздела «Настройки»**

Показать

Порядок очередей

Сортировать очереди в алфавитном порядке

Когда выбирается раздел

Изменить цвет шрифта

Этого цвета: ■

Показать информацию о вызове

Показать тэг маршрута

Показать условия отключения по времени

Во время вызова

Показать приглашение, если статус присутствия установлен

При перетаскивании

Показать значок перетаскивания

Размер шрифта

По умолчанию

Устойчивость

Выводить запрос при переключении серверов

Присутствие

На этой вкладке оператор может настроить сведения о присутствии.

- **Экран сведений о присутствии по умолчанию** – предоставляется выбор между значениями **Состояние присутствия Microsoft**, **Состояние присутствия Cisco** или **Нет**.
- **Включить сведения о присутствии Microsoft** – для отображения сведений о присутствии Microsoft установите этот флажок и выберите поле, из которого будет извлекаться информация.

Необходимо выбрать из раскрывающегося списка одно из следующих значений: **эл. почта**, **адрес электронной почты 2**, **адрес электронной почты 3**, **пользовательское поле 1**, **пользовательское поле 2**, **пользовательское поле 3** и **профиль пользователя**.

- **Включить сведения о присутствии Cisco** – для отображения сведений о присутствии Cisco установите этот флажок и выберите поле, из которого будет извлекаться информация.

Необходимо выбрать из раскрывающегося списка одно из следующих значений: **эл. почта**, **адрес электронной почты 2**, **адрес электронной почты 3**, **пользовательское поле 1**, **пользовательское поле 2**, **пользовательское поле 3** и **профиль пользователя**.

На [Рис. 2-3](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Присутствие».

Рис. 2-3 **Вкладка «Присутствие» раздела «Настройки»**

Присутствие

Экран сведений о присутствии по умолчанию

Состояние присутствия Microsoft

Состояние присутствия Cisco

Нет

Включить сведения о присутствии Microsoft

Для извлечения сведений о присутствии используйте следующее поле:

Эл. почта

Включить сведения о присутствии Cisco

Для извлечения сведений о присутствии используйте следующее поле:

Профиль пользователя

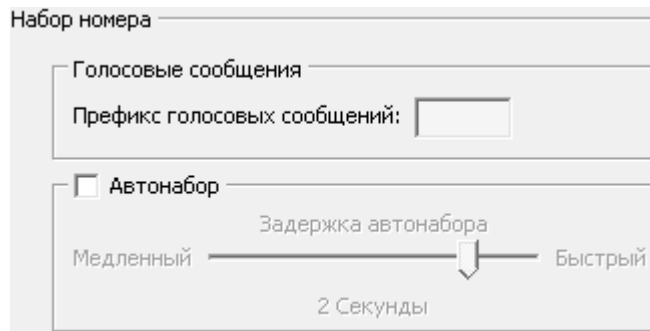
Набор номера

На этой вкладке доступны следующие параметры.

- **Префикс голосовых сообщений** — этот параметр позволяет вводить префикс, с помощью которого вызов будет переведен непосредственно на добавочный номер голосовой почты.
- **Автонабор** — этот параметр включает автоматический набор внутреннего или внешнего номера по истечении определенного периода времени. Можно задать продолжительность временного периода для функции автонабора. Желаемый интервал вводится в области «Активные вызовы».

На Рис. 2-4 показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Набор номера».

Рис. 2-4 Вкладка «Набор номера» раздела «Настройки»



Перевод вызовов

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **При перетаскивании и двойном щелчке** (все выпуски)

В этом разделе можно выбрать тип перевода вызова, который необходимо выполнять при его перетаскивании или двойном щелчке. С помощью переключателя можно выбрать один из следующих параметров:

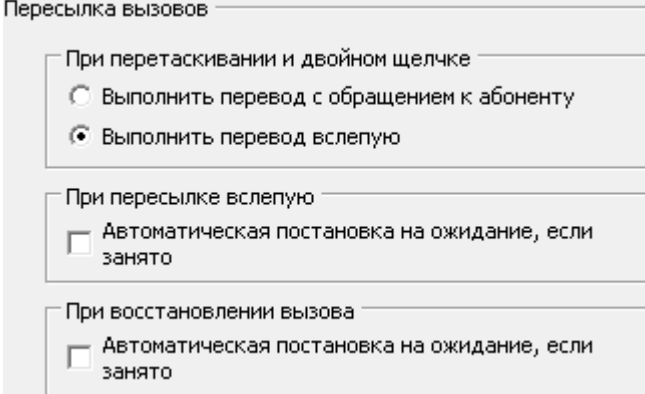
 - **Выполнить перевод с обращением к абоненту**
 - **Выполнить перевод вслепую** (выбран по умолчанию)
- **При пересылке вслепую** (только в выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition)

В случае пересылки вызова вслепую можно установить флажок **Автоматическая постановка на ожидание, если занято**. Вызов автоматически переводится в режим ожидания до тех пор, пока соответствующий добавочный номер не освободится, что повышает скорость обработки вызовов.
- **При восстановлении вызова** (только в выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition)

В случае восстановления вызова можно установить флажок **Автоматическая постановка на ожидание, если занято**. Вызов автоматически переводится в режим ожидания до тех пор, пока соответствующий добавочный номер не освободится, что повышает скорость обработки вызовов.

На [Рис. 2-5](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Пересылка вызовов».

Рис. 2-5 *Вкладка «Пересылка вызовов» раздела «Настройки» (только в выпусках Enterprise Edition и Premium Edition)*

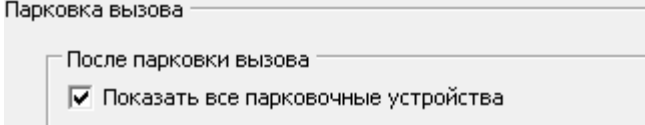


Парковка вызова

На этой вкладке находится флажок. Если он выбран, то после парковки вызова все парковочные устройства будут отображаться в области «Парковка вызова».

На [Рис. 2-6](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Парковка вызова».

Рис. 2-6 *Вкладка «Парковка вызова» раздела «Настройки»*



Отключение звука

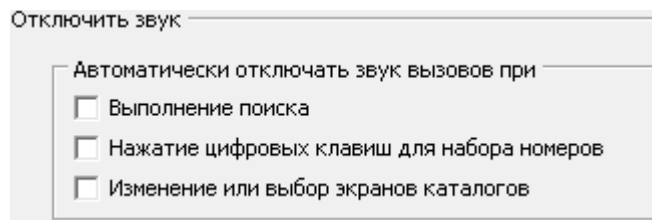
На этой вкладке выполняется установка автоматического отключения звука вызовов. Можно выбрать любой из следующих параметров:

- **Выполнение поиска** – при установке этого флажка происходит автоматическое отключение звука вызова, когда оператор щелкает одно из полей поиска.
- **Нажатие цифровых клавиш для набора номеров** – при установке этого флажка происходит автоматическое отключение звука вызова, когда оператор набирает номер.
- **Изменение или выбор экранов каталогов** – при установке этого флажка звук вызова автоматически отключается, когда оператор щелкает каталоги.

При выборе одного из этих параметров вызов будет поставлен на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызывающий абонент будет слышать музыку.

На [Рис. 2-7](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Отключить звук».

Рис. 2-7 **Вкладка «Отключить звук» раздела «Настройки»**



Тональные сигналы

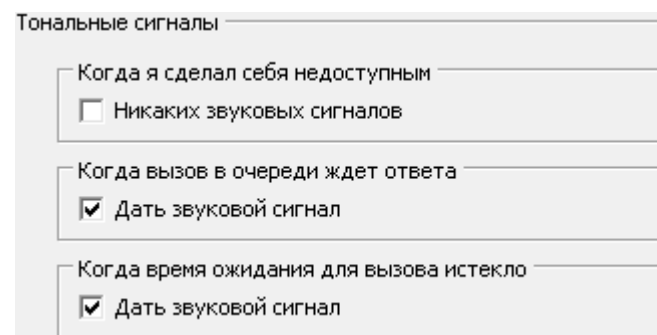
На этой вкладке выполняется включение или отключение тональных сигналов в зависимости от конкретных событий. В случае возникновения установленных событий консоль оператора воспроизводит тональные сигналы.

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Когда я сделал себя недоступным** – этот параметр содержит флажок **Никаких звуковых сигналов**. Установите этот флажок, если требуется, чтобы приложением не воспроизводилось никаких звуковых сигналов в случае временного отсутствия оператора возле консоли.
- **Когда вызов в очереди ждет ответа** – этот параметр содержит флажок **Дать звуковой сигнал**. Установите этот флажок, если требуется воспроизводить звуковой сигнал при наличии в очереди ожидающего вызова.
- **Когда время ожидания для вызова истекло** – этот параметр содержит флажок **Дать звуковой сигнал**. Можно установить этот флажок, чтобы сигнализировать о возврате вызова из поля «Ход выполнения вызова», «Парковка вызова» или других полей.

На [Рис. 2-8](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Тональные сигналы».

Рис. 2-8 **Вкладка «Тональные сигналы» раздела «Настройки»**



Каталог

Вкладка «Каталог» позволяет настраивать способ отображения сведений о контактах в области «Каталог» консоли Cisco Unified Attendant Console. Вкладка состоит из следующих разделов.

- **Группа каталогов** – в этом разделе можно определить способ отображения определенного каталога. Это можно сделать для всех каталогов, вместе взятых, установив флажок **Все группы каталогов используют одинаковые параметры** и выбрав каталог. (Примечание. Для всех каталогов будут применены параметры выбранного каталога.) В качестве альтернативного варианта можно выбрать каталог из таблицы, а затем настроить его независимо от других, если флажок **Все группы каталогов используют одинаковые параметры** не установлен. С помощью этого списка также можно изменить порядок отображения каталогов. Для этого надо выбрать каталог и переместить его внутри списка с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.



Примечание. Создание и редактирование содержимого каталога фактически выполняется в области «Каталог» консоли Cisco Unified Attendant Console.

- **Стандартный порядок вывода** — можно указать **Стандартный порядок вывода** во внутреннем каталоге, выбрав одно из значений по умолчанию в раскрывающемся списке. Список контактов будет отсортирован в каталоге в соответствии с выбранным параметром.
- **Показать следующую информацию** — в этом разделе представлено два поля по списком: **Доступно** и **На экране**. Можно выбрать значения из поля *Доступно* и вставить их в поле *На экране*. Выбранная информация будет отображаться для контакта.
- **Поиск по** — в этом разделе выбираются поля поиска, которые будут использоваться для поиска записей во внутреннем каталоге. В выпусках Cisco Unified Attendant Console Business Edition и Department Edition можно выбрать до трех полей поиска. В выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition предусмотрен элемент управления **Выводить на экран следующее количество полей поиска**, позволяющий выводить на экран до шести полей.

На Рис. 2-9 показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Внутренний каталог».

Рис. 2-9 Вкладка «Каталог» раздела «Настройки» (только в выпусках Enterprise Edition и Premium Edition)

Каталог

Группы каталогов

Все группы каталогов используют одинаковые параметры

Заполненный каталог

Стандартный порядок вывода

Фамилия

Показать следующую информацию

Доступно:	На экране:
Адрес электронно	Значок присутстви
Адрес электронно	Значок состояния
Заголовок	Значок примечани
Инициалы	Значок альтернат
Компания	Номер
Место	Фамилия
Название комнату	Имя
Отсутствие	Отдел

Поиск по

Выводить на экран следующее количество полей поиска: 6

Поиск 1: Фамилия

Поиск 2: Имя

Поиск 3: Отдел

Поиск 4: Должность

Поиск 5: Место

Поиск 6: Номер

Примечание. Серым цветом выделяются поля, которые не проиндексированы в базе данных.

Альтернативные номера



Примечание. Этот параметр доступен только в выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition.

В выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition можно использовать экран «Альтернативные номера» для отображения определенной информации с каждым выбранным контактом. Рекомендуется настраивать порядок отображения таким образом, чтобы он совпадал с порядком отображения в области «Каталог».

На [Рис. 2-10](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Альтернативные номера».

Рис. 2-10 **Вкладка «Альтернативные номера» раздела «Настройки»**

Альтернативные номера

Показать следующую информацию

Доступно:	На экране:
Адрес электронно	Значок состояния тел
Адрес электронно	Значок примечаний
Должность	Тип
Заголовок	Фамилия
Значок альтернат	Имя
Значок присутств	Отдел
Инициалы	Номер
Компания	

Порядок вывода альтернативных номеров

Выводить альтернативные номера контактов в следующем порядке:

- Рабочий 1
- Рабочий 2
- Домашний
- Мобильный
- Факс
- Пейджер
- Помощник
- Альтернативный
- Основной добавочный номер

Имена полей

Текст **имен полей**, отображаемый в приложении, можно изменить. Для этого достаточно ввести новую строку в поле **Показать текст**, которая заменит **стандартный** текст.

Для изменения текста в поле **Показать текст** на вкладке **Имена полей** выполните следующие действия.

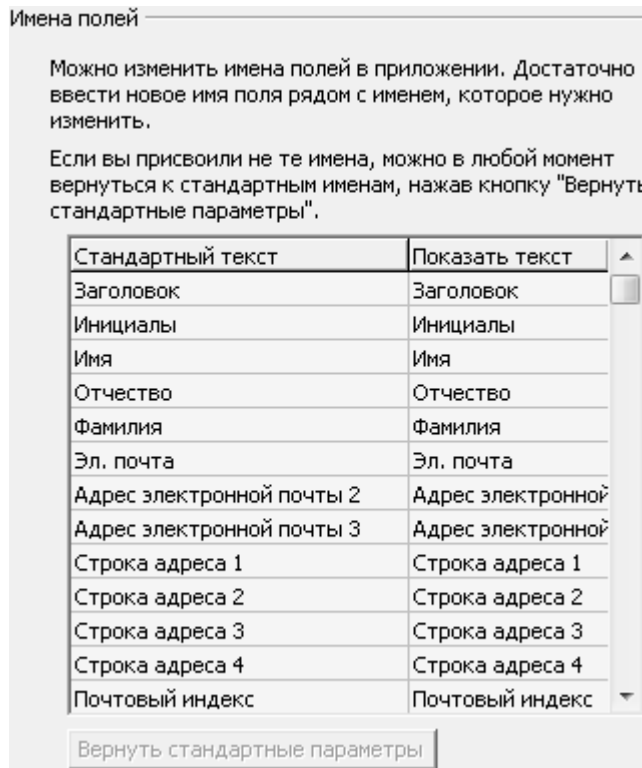
- Шаг 1** Щелкните значение в столбце **Показать текст**.
- Шаг 2** Введите новый текст в поле **Показать текст**, который заменит **стандартный** текст.

Шаг 3 Нажмите кнопку **ОК**.

Чтобы восстановить стандартный текст, нажмите кнопку **Вернуть стандартные параметры**.

На [Рис. 2-11](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Имена полей».

Рис. 2-11 Вкладка «Имена полей» раздела «Настройки» (только в выпусках Enterprise Edition и Premium Edition)



В выпусках Cisco Unified Attendant Console Business Edition и Department Edition можно задать следующие имена полей.

- Имя.
- Фамилия.
- Эл. почта.
- Должность.
- Отдел.

Вторичная сортировка

Эта вкладка активна, только если оператор не выполнил вход в консоль Cisco Unified Attendant Console.

Способ сортировки и поиска данных в консоли Cisco Unified Attendant Console задается посредством указания **столбца для вторичной сортировки** (по умолчанию в качестве этого столбца задан столбец **Имя**). При необходимости можно восстановить значения по умолчанию. Кнопка **Вернуть стандартные параметры** становится активной при изменении значения в поле **Столбец для вторичной сортировки**.

Для изменения значений в поле «Столбец для вторичной сортировки» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Щелкните значение в поле **Столбец для вторичной сортировки**.
- Шаг 2** Появится раскрывающееся меню, содержащее различные параметры, связанные со значениями в поле «Столбец для сортировки».
- Шаг 3** Выберите значение для замены предыдущего.
- Шаг 4** Для замены дополнительных значений повторите шаги 1–3.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.

На [Рис. 2-12](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Вторичная сортировка».

Рис. 2-12 *Вкладка «Вторичная сортировка» раздела «Настройки»*

Вторичная сортировка

Вторичная сортировка

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы отключены, то можете изменить только вторичную сортировку.

Можно задать способ сортировки и поиска данных в приложении, указав столбец для вторичной сортировки.

Если вы задали не те столбцы для вторичной сортировки, можно в любой момент вернуться к стандартным столбцам, нажав кнопку "Вернуть стандартные параметры".

Столбец для сортировки	Столбец для вторичн
Заголовок	Фамилия
Инициалы	Фамилия
Имя	Фамилия
Отчество	Фамилия
Фамилия	Имя

Вернуть стандартные параметры

Поиск с фильтром

При использовании полей поиска внутри каталогов можно указать способ выполнения поиска на экране. Эта настройка выполняется на данной вкладке с помощью следующих параметров.

- **Поиск с оператором «И»**

Это позволит консоли Attendant выбрать два критерия одновременно и осуществить поиск записей в соответствии с обоими критериями. Пример: *John* в поле **Имя** и *Smith* в поле **Фамилия**. В результатах поиска будут отображены все записи, соответствующие критериям, введенным в ОБОИХ полях. Записи, соответствующие только одному из критериев, будут исключены.

Чтобы включить эту функцию, установите флажок **Хочу выполнить поиск с оператором «И»**.



Примечание. Эту функцию также можно активировать в меню **Параметры**, выбрав пункт **Фильтровать поиск** и установив флажок **Использовать И при поиске**.

- **При поиске с фильтром**

- **Нажать Enter для поиска** — при выборе этого параметра поиск после ввода данных в одно из полей поиска осуществляется нажатием клавиши **Enter**.
- **Поиск после каждого нажатия клавиши** — при выборе этого параметра результаты поиска обновляются при каждом нажатии клавиши во время ввода критерия поиска в поле. Этот параметр установлен по умолчанию.
- **Поиск после задержки** — если при вводе сведений в поле поиска выбран этот параметр, результат поиска отобразится с задержкой, заданной в разделе **Задержка поиска**.

- **Поиск в результатах** (только в выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition)

В выпусках Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition и Premium Edition можно использовать функцию поиска в результатах для поиска альтернативных контактов посредством нажатия сочетания клавиш CTRL+F2. Для выбора доступны следующие значения: **Нет**, **Фамилия**, **Имя**, **Отдел** и **Номер**. При выборе значения **Нет** поиск в результатах отключается.

На [Рис. 2-13](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Поиск с фильтром».

Рис. 2-13 *Вкладка «Поиск с фильтром» раздела «Настройки»*

Поиск с фильтром

Поиск с оператором "И"

Во время поиска с оператором "И" одновременно запрашиваются несколько полей. Например, можно одновременно искать по имени и фамилии.

Хочу выполнить поиск с оператором "И"

При поиске с фильтром

Нажать Enter для поиска

Поиск после каждого нажатия клавиши

Поиск после задержки

Задержка поиска

1 5

Секунды

1 Секунда

Поиск в результатах

Удерживая клавиши Ctrl+F2, выполните поиск среди результатов, используя следующий столбец:

Нет

Протоколирование

Эта вкладка позволяет включать и отключать ведение журнала. С помощью флажков можно управлять следующими параметрами ведения журнала.

- **База данных:** включение в консоли приложения ведения журнала операций базы данных.
- **Серверная связь:** включение в консоли приложения ведения журнала операций связи с сервером.

На экране отображается имя файла журнала и путь к этому файлу.

На [Рис. 2-14](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Подключение».

Рис. 2-14 *Вкладка «Подключение» раздела «Настройки»*

Подключение

Информация о подключении

База данных

Серверная связь

Зарегистрировать путь и имя файла:

C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

Дополнительно

На вкладке «Дополнительно» можно указать типы *непосредственно переведенных вызовов* (в соответствии с их назначением), которые отправляются обратно оператору в случае отсутствия ответа.



Примечание Обратите внимание на следующее.

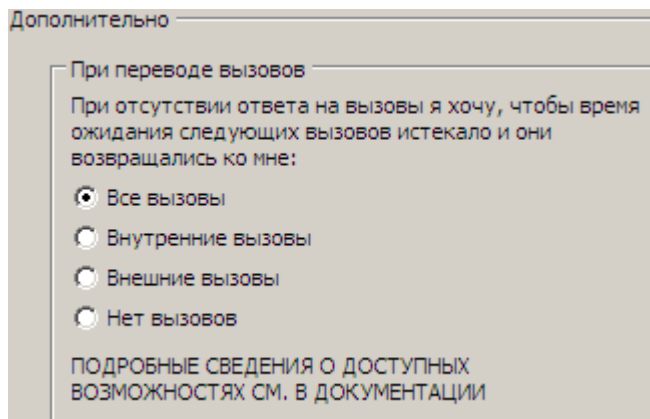
- По умолчанию непосредственные переводы отключены. Чтобы использовать непосредственные переводы, **необходимо** настроить CSS шлюза для разрешения возвращения входящих вызовов.
- Если используются непосредственные переводы, функция отмены вызовов не работает и внутри системы могут отменяться только вызовы устройств, отслеживаемых сервером консоли Cisco Unified Attendant Console.

Непосредственные переводы позволяют конечному абоненту видеть исходную идентификацию CLI. Однако использование непосредственных переводов ограничивает возможность консоли возвращать переведенные вызовы оператору в случае отсутствия ответа.

По умолчанию переводы вслепую перенаправляют вызовы с трубки оператора в сервисную очередь (порт СТИ), после чего вызов подключается к конечному абоненту. Непосредственные переводы, напротив, обходят сервисную очередь и отправляют вызов непосредственно конечному абоненту. Вызывающий не переводится в режим ожидания (поэтому он слышит звук вызова, а не музыку), и для конечного абонента отображаются не сведения о сервисной очереди, а исходная идентификация CLI.

На [Рис. 2-15](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Дополнительно».

Рис. 2-15 **Вкладка «Дополнительно» раздела «Настройки»**









Использование консоли Cisco Unified Attendant Console

Как следует из заголовка, в данном разделе описывается рабочий процесс приложения. Здесь рассматриваются темы, связанные с управлением вызовами, и приводятся инструкции по работе с консолью Cisco Unified Attendant Console. В приложении предусмотрено два уровня контроля, которые отражаются в консоли Cisco Unified Attendant Console: состояние телефона и линии. Значки, перечисленные в Табл. 3-1, отображаются в каталогах и отражают состояние телефона.

Табл. 3-1 **Значки состояния телефона в области каталога**

Значок	Описание
	Состояние отбоя.
	Активный.
	Недоступный.
	Входящий вызов.

Ответ на вызовы

Консоль Cisco Unified Attendant Console позволяет обрабатывать два типа вызовов.

- **Внутренние вызовы** – принимаются от локального добавочного номера.
- **Внешние вызовы** – принимаются от внешнего номера.

Обрабатываемые вызовы отображаются в области **Активные вызовы (F7)**. В Рис. 1-9 на стр. 1-17 показан пример вызова в области «Активные вызовы».

Вызовам, входящим в систему, присваивается приоритет, после чего они помещаются в очередь в области «Ждущие вызовы» (F8). Ответ на вызовы можно выполнять посредством следующих трех методов:

- **Ответить на следующий** — ответ на следующий вызов в очереди.
- **Выбрать нужный** — выбор из очереди определенного вызова для ответа.
- **Обязательная доставка** — для очередей может быть задан параметр «Обязательная доставка». Это значит, что они будут переданы оператору с наиболее продолжительным временем простоя.

Ответить на следующий

Перед выводом входящих вызовов на экран система присваивает каждому из них определенный приоритет. После этого вызовы отображаются в области «Ждущие вызовы» (F8) в порядке убывания приоритета.

Использование параметра «Ответить на следующий» является самым простым способом ответа на входящие вызовы. В этом случае ответ на вызовы происходит в порядке приоритета, установленного системой. Первыми обрабатываются вызовы с наивысшим приоритетом.

Для ответа на следующий вызов с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

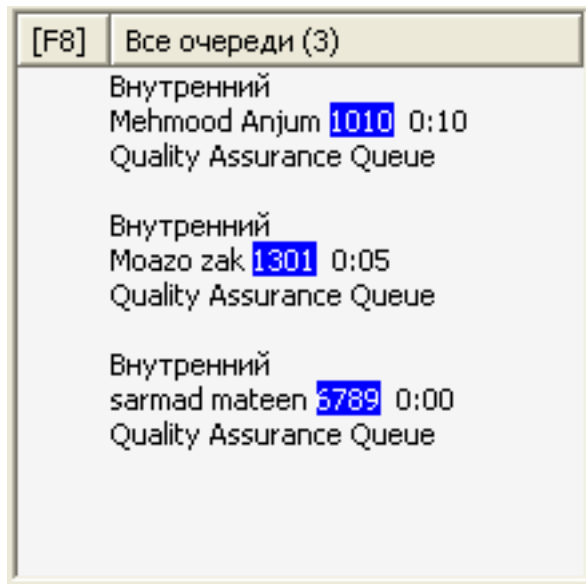
-
- Шаг 1** Нажмите клавишу F8, чтобы выбрать область «Ждущие вызовы».
- Шаг 2** Нажмите клавишу «+» на клавиатуре, после чего вызов будет отправлен в телефон.
-

Для ответа на следующий вызов с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните правой кнопкой мыши в области «Ждущие вызовы».
- Шаг 2** В контекстном меню выберите пункт **Ответить на следующий**.
-

На следующем рисунке показано, как можно использовать контекстное меню для ответа на следующий вызов. Выполняется ответ на следующий вызов с наивысшим приоритетом независимо от того, какой вызов выбран в области «Ждущие вызовы». На Рис. 3-1 показан вызов, ответ на который выполняется с помощью параметра «Ответить на следующий».

Рис. 3-1 Пример ответа на вызов с помощью параметра «Ответить на следующий»



Выбор нужного вызова (отсутствует в выпуске Department Edition)



Примечание. Данный раздел не относится к Cisco Unified Attendant Console Department Edition, поскольку в этом выпуске не отображаются очереди.

При необходимости отображаемые входящие вызовы можно отобразить из конкретной очереди.

Для ответа на вызов необходимо выбрать очередь, а затем указать вызов, на который требуется ответить.

Для выбора очереди с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

Шаг 1 Нажмите клавишу **F9**, чтобы выбрать поле **Очереди**.

Шаг 2 Выберите нужную очередь с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.

Шаг 3 В поле **F8** отобразятся вызовы, ожидающие ответа в выбранной очереди.



Примечание. Чтобы вернуться к просмотру всех вызовов из всех очередей, выберите значок **Все очереди** в поле **F9**.

В случае использования мыши достаточно щелкнуть очередь в поле **Очереди (F9)**. После выбора очереди можно принимать вызовы, ожидающие ответа.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите область «Ждущие вызовы» с помощью клавиши **F8**.

Шаг 2 Выберите вызов для ответа с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.


Шаг 3 Чтобы соединиться с вызовом, нажмите клавишу **Enter**.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите поле **Все очереди**.

Шаг 2 Щелкните нужный вызов.


Шаг 3 Нажмите кнопку  **Ответить на вызов** на панели инструментов управления вызовами.

В поле «Активные вызовы» появится личный вызов, направленный на добавочный номер текущего пользователя, и прозвучит звонок телефона. Для ответа на вызов можно поднять трубку или нажать кнопку  **Ответить на вызов**.



Примечание. Для ответа можно просто перетащить вызов из области **Ждущие вызовы (F8)** в область **Активные вызовы**.

Обязательная доставка

Можно назначить очередь, на вызовы из которой должен будет незамедлительно ответить следующий свободный оператор. Вызовы из этой очереди настроены для отправки оператору с наиболее продолжительным временем простоя или для распределения по круговому принципу между операторами, вошедшими в систему и готовыми ответить на вызовы из очереди. Не требуется нажимать клавишу «Ответить на следующий» («плюс»), поскольку вызов перейдет непосредственно в поле «Активные вызовы», и телефон зазвонит. Для ответа на вызов можно поднять трубку или нажать кнопку  **Ответить на вызов**.

Операторы могут выйти из системы, когда в их телефонах звонит вызов с обязательной доставкой.

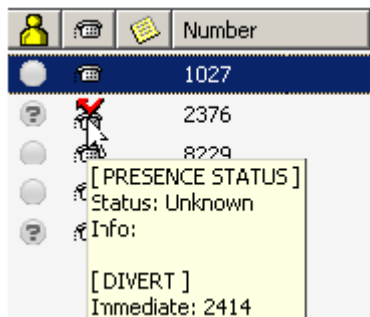
Пересылка вызова в каталоге

Если на устройстве контакта установлена функция пересылки вызовов, в области «Внешний каталог» это будет видно по значку.



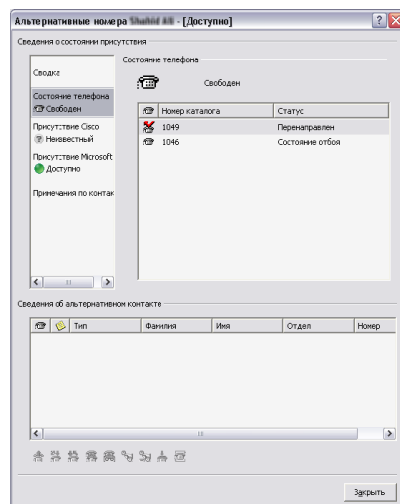
Примечание. Если контакт имеет несколько линий, значок пересылки вызовов будет отображаться лишь в том случае, если пересылка вызовов настроена на первичную линию.

Если навести указатель на контакт, отобразится подсказка с дополнительными сведениями, такими как номер, установленный для пересылки вызовов. Пример:



Для отображения вторичных линий необходимо нажать клавишу F2, после чего откроется окно «Состояние присутствия». На [Рис. 3-2](#) добавочный номер 1001 отображается как перенаправленный, а 1027 — как находящийся в состоянии отбоя.

Рис. 3-2 Пример состояния присутствия, установленного в устройстве с несколькими линиями



Альтернативные номера и состояние присутствия

Экран «Статус» можно открыть двумя способами.











- При выборе контакта во внешнем каталоге и нажатии клавиши **F2**.
- При переводе вызова оператором на добавочный номер, которому назначено состояние присутствия. В этом случае для оператора открывается окно с сообщением, что лицу, на номер которого переводится вызов, назначено состояние присутствия. В [Табл. 3-2](#) описаны элементы управления, которые содержатся в окне состояния присутствия.

Табл. 3-2 Элементы управления в окне состояния присутствия

Элемент управления	Описание
Состояние телефона	Текущее состояние контакта. Состояние телефона представляется значком состояния телефона и текстом.
Область «Сводка»	Состояние телефона, сведения о присутствии Cisco и примечания по контакту. При выборе одного из этих элементов в области «Сведения» отображается описание состояния.
Область «Сведения»	Содержимое этой области изменяется в зависимости от элемента, выбранного в области «Сводка». Если в области «Сводка» выбрано состояние телефона, в области подробных сведений будет показан список отдельных линий, связанных с телефоном контакта.
Сведения об альтернативном контакте	В этой области указывается номер, на который необходимо перевести вызов. Если этот номер сохранен в каталоге, то вместо номера здесь будет отображаться полное имя контакта.

В [Табл. 3-3](#) перечислены значки, обозначающие состояние линии.

Табл. 3-3 Значки состояния линии

Значок	Описание
	Состояние отбоя.
	Состояние ответа абонента.
	Недоступный.
	Входящий вызов.
	Исходящий вызов.
	Исходящий вызов на занятом добавочном номере.
	Вызов подключен
	Ждущий вызов.
	Пересылка вызова.
	Примечания.

Для пересылки вызова выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите контакт в области «Сведения об альтернативном контакте».
- Шаг 2** В зависимости от операции, которую необходимо выполнить, оператор может выбрать любой из следующих параметров.

- Ответить на вызов.
- Вызов.
- Перевод с обращением к абоненту.
- Перевод вслепую.
- Передача в голосовую почту.
- Ожидание.
- Поставить на ожидание с примечаниями.
- Начать конференцию.
- Припарковать вызов.

Шаг 3 Для отмены нажмите кнопку **Заккрыть**.

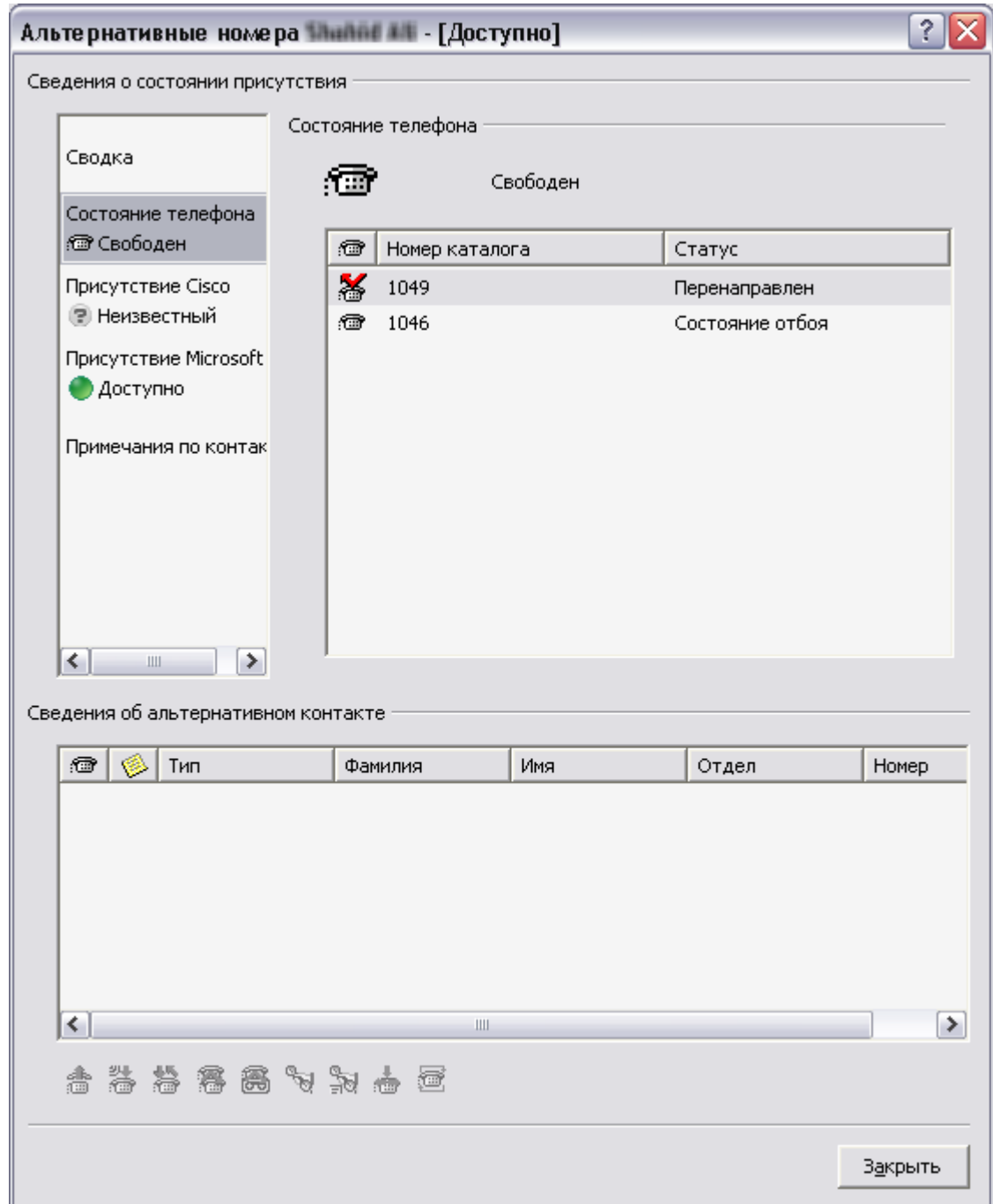
В [Табл. 3-4](#) показаны действия клавиатуры, которые можно использовать для выполнения необходимых операций перевода:

Табл. 3-4 **Сочетания клавиш для пересылки вызова**

Клавиша	Описание
Enter	Вызов переводится на выбранный альтернативный номер с предварительным обращением к абоненту.
Enter + Enter (двойное нажатие клавиши Enter)	Вызов переводится на выбранный альтернативный номер вслепую.

На Рис. 3-3 показано телефонное устройство, с которым связаны две линии. В данном примере состояние присутствия не установлено, а окно вызвано путем нажатия клавиши F2.

Рис. 3-3 Окно альтернативных номеров и состояния присутствия



Пересылка вызовов

После ответа на вызов его можно перевести на требуемое устройство, контакт или добавочный номер. Перевод можно осуществлять с предварительным обращением к абоненту (с консультацией) или без обращения (вслепую). Вызовы можно передавать в любое доступное внешнее или внутреннее место назначения.

Перевод вызова осуществляется путем выполнения простых операций с помощью клавиатуры или мыши. Для этого можно ввести требуемый добавочный номер (если он известен) или выполнить поиск соответствующего контакта в каталогах.


Пересылка вслепую — это перевод вызова без предварительного обращения к получателю.

Пересылка вслепую на известный номер

Для перевода вызова вслепую на известный номер с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Введите номер назначения (внутренний или внешний). Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Для быстрой пересылки вызова дважды нажмите клавишу ВВОД.
-

Для перевода вызова вслепую на известный номер с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** С помощью клавиатуры введите номер назначения (внутренний или внешний). Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **ВВОД**. При этом начнется процесс пересылки.
 - Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать** еще раз, чтобы переслать вызов.
-

Пересылка вслепую на контакт из внешнего каталога

Если добавочный номер требуемого получателя неизвестен, можно с легкостью выполнить поиск в каталоге, чтобы найти соответствующий контакт. В каталогах можно осуществлять поиск с помощью ряда полей поиска, которые отображаются в верхней части области «Внешний каталог».

Для перевода вызова вслепую на контакт из внешнего каталога с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Если необходимо выполнить поиск контакта по первому отображаемому полю поиска, просто начните вводить данные. Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое отображаемое поле поиска. Курсор будет автоматически помещен в первое поле поиска. Если необходимо использовать поле поиска, которое не отображается первым на экране, перейдите в требуемое поле с помощью клавиши табуляции.
 - Шаг 3** В процессе ввода в каталоге остаются только контакты, соответствующие критерию поиска (в зависимости от настроек параметра «Поиск с фильтром» — см. Гл. 2, «Поиск с фильтром» на стр. 2 - 14). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не будет найден требуемый контакт, или выделите контакт с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.

Шаг 4 Дважды нажмите клавишу ВВОД, чтобы переслать вызов.

Для перевода вызова вслепую на контакт из внешнего каталога с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.

Шаг 2 Щелкните требуемое поле поиска в области каталога. Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое поле поиска отображаемого каталога.

Шаг 3 Начните вводить критерий поиска. По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию. Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не отобразится требуемый контакт, и выделите его с помощью мыши.

Шаг 4 Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.

Шаг 5 Щелкните значок  **Переслать** для пересылки вызова.

Альтернативный вариант

Шаг 1 Наведите указатель мыши на нужный вызов в поле **Активные вызовы**.

Шаг 2 Нажмите левую кнопку мыши.

Шаг 3 Удерживая клавишу мыши, перетащите вызов в соответствующее место назначения в области **Внешний каталог**, а затем отпустите кнопку мыши.



Примечание. Если контакт находится в определенном личном каталоге, можно открыть этот каталог, наведя курсор мыши на вкладку «Личный каталог», чтобы открыть ее, прежде чем выбирать контакт.

Альтернативный вариант

Шаг 1 Выберите сведения о вызове, отображаемые в поле **Активные вызовы**.

Шаг 2 Наведите указатель мыши на соответствующее место назначения в поле **Внешний каталог** или **Быстрый набор** и щелкните правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.

Шаг 3 В контекстном меню выберите пункт **Вызов**.

Шаг 4 Убедитесь, что инициализируемый вызов выбран в поле **Активные вызовы**.

Шаг 5 Нажмите кнопку **Закончить передачу**.

Если абонент не ответил на переведенный вызов в течение определенного периода времени, вызов возвращается обратно в область «Активные вызовы». Затем эти вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в последней части данного руководства.

Инициализация пересылки вызова с обращением к абоненту


В данном случае перед фактическим выполнением перевода вызова происходит обращение к вызываемому абоненту.

Пересылка вызова на известный номер с обращением к абоненту

Для пересылки вызова на известный номер с обращением к абоненту, используя клавиатуру, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Введите номер назначения. Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу ВВОД.
 - Шаг 4** После консультации с получателем нажмите клавишу ВВОД еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для пересылки вызова на известный номер с обращением к абоненту, используя мышь, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** С помощью клавиатуры введите номер назначения. Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Enter**. При этом начнется процесс пересылки.
 - Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать** еще раз, чтобы переслать вызов.
-


Пересылка вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту


Если добавочный номер требуемого получателя неизвестен, можно с легкостью выполнить поиск во внешнем каталоге, чтобы найти соответствующий контакт. В каталогах можно осуществлять поиск с помощью ряда полей поиска, которые отображаются в верхней части области «Внешний каталог».

Для пересылки вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту, используя клавиатуру, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите каталог, в котором появляется контакт. Это можно сделать, нажав клавишу ALT и номер вкладки. *Пример. С помощью сочетания клавиш ALT и 3 можно открыть 3-ю вкладку, а с помощью ALT и 5 – 5-ю вкладку.*
 - Шаг 3** Если необходимо выполнить поиск контакта по первому отображаемому полю поиска, просто начните вводить данные. Курсор будет автоматически помещен в первое поле поиска. Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое поле поиска. Если необходимо использовать поле поиска, которое не отображается первым на экране, перейдите в требуемое поле с помощью клавиши Tab.
 - Шаг 4** В процессе ввода в каталоге остаются только контакты, соответствующие критерию поиска (в зависимости от состояния кнопки **Поиск с фильтром** — см. раздел Гл. 2, «Поиск с фильтром» на стр. 2 - 14). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не будет найден требуемый контакт, или выделите контакт с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 5** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу Enter.
 - Шаг 6** После обращения к абоненту нажмите клавишу Enter еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для перевода вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту, используя мышь, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Щелкните требуемое поле поиска в необходимом каталоге. Если были созданы личные каталоги, щелкните на вкладке соответствующего каталога.
- Шаг 3** Начните вводить критерий поиска. По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию (в зависимости от состояния кнопки «Поиск с фильтром» — см. раздел [Гл. 2, «Поиск с фильтром» на стр. 2 - 14](#)). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не отобразится требуемый контакт, и выделите его с помощью мыши.
- Шаг 4** Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.
- Шаг 5** Щелкните значок  **Переслать**, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
- Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Наведите указатель мыши на нужный вызов в поле **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Нажмите левую кнопку мыши.
- Шаг 3** Удерживая кнопку мыши, перетащите вызов в соответствующее место назначения внутри нужного каталога: наведите курсор на вкладку каталога и выберите контакт, а затем отпустите кнопку мыши. При этом будет выполнен запрос на прием вызова.
- Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать**, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
- Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Выберите сведения о вызове, отображаемые в поле **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Наведите указатель мыши на соответствующее место назначения внутри необходимого поля **Внешний каталог** или **Быстрый набор** и щелкните правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.
- Шаг 3** В контекстном меню выберите пункт **Вызов**.
- Шаг 4** Убедитесь, что инициализируемый вызов выбран в поле **Активные вызовы**.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **Закончить передачу**.
-

Несмотря на то, что в ходе этих процедур производится консультация с абонентом или выполняется запрос на прием вызова, если по какой-либо причине в течение определенного периода времени не происходит соединения переведенного вызова с местом назначения, вызов возвращается обратно в область «Активные вызовы». Затем эти вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в последней части данного руководства.

Выполнение вызовов

Cisco Unified Attendant Console позволяет набирать номера и выполнять вызовы. Вызовы можно направлять непосредственно на контакт или выполнять их с помощью различных элементов управления вызовами, таких как парковка вызовов, пересылка или конференции. Эти элементы управления подробно рассматривались выше (см. раздел Гл. 1, «Значки панели инструментов «Управление вызовом» на стр. 1 - 15). Можно выполнять два типа вызовов.

- **Внутренний вызов** – вызов, выполняемый на номера, существующие в системе. Например, в центре обработки вызовов внутренними будут вызовы, которые направляются на номера, существующие в этом центре.
- **Внешний вызов** – вызов, выполняемый на номера, являющиеся внешними для системы. Например, оператор центра обработки вызовов может позвонить клиенту в маркетинговых целях.

Выполнение внутренних вызовов

Для вызова локального добавочного номера выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Введите требуемый номер. Вне зависимости от области, выбранной на консоли, цифры при вводе появляются в **поле набора области Активные вызовы**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Подключиться/Удалить** с помощью мыши или клавишу **ВВОД** на клавиатуре.
-

Начинается процедура вызова выбранного контакта, и в области **Активные вызовы** отображаются подробные сведения.

Выполнение внешних вызовов

Для выполнения внешнего вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Наберите код доступа, а затем внешний номер. (Если консоль Cisco Unified Attendant Console не настроена для автоматического добавления кода доступа. Эта настройка выполнена в консоли Cisco Unified Attendant Console).
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Enter**, чтобы начать набор.
-

Начиная ввод цифр, не обязательно устанавливать курсор в поле набора — при вводе курсор автоматически помещается в это поле.

Для выполнения внешнего вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите требуемый **Внешний каталог** с помощью мыши.
- Шаг 2** Дважды щелкните номер, который необходимо набрать.
-

Перевод вызовов в режим ожидания

Отвечая на вызов, можно перевести активный вызов в режим ожидания с помощью консоли Cisco Unified Attendant Console, чтобы ответить на другие входящие вызовы. Вызов ожидает в **сервисной очереди** в течение периода времени, определенного параметром **Hold Recall Time** (Время возврата вызова из режима ожидания) в программе Cisco Unified Attendant Admin. По истечении **времени возврата вызова из режима ожидания**, состояние вызова **В ожидании** изменяется на значение **Лимит ожидания до отключения**. Затем вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в последней части данного руководства. Вызов можно вернуть из режима ожидания и до истечения лимита ожидания. На [Рис. 3-4](#) показан пример ожидающего вызова, отображающегося в области «Ход выполнения вызова».

Рис. 3-4 Ожидающий вызов в области хода выполнения вызова


Вызовы выполняются				
[F5]	Вызов для	Время ожида...	Вызов от	Статус
	1000	0:05	1046	В ожидании

Вызов будет отображаться в области **Ход выполнения вызова**, и его в любое время можно извлечь в область **Активные вызовы**.

Для перевода вызова в режим ожидания с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать область **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Page down**, чтобы перевести выбранный вызов в режим ожидания.
-

Для перевода вызова в режим ожидания с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Ожидание**.
-


Извлечение ожидающих вызовов

Вызовы, переведенные в режим ожидания, можно извлечь из области **Ход выполнения вызова** в область **Активные вызовы**. Вызовы, возвращенные из режима ожидания, парковки и пересылки, также отображаются в области **Ход выполнения вызова**.

Для извлечения ожидающего вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.


-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F5**, чтобы выбрать область **Ход выполнения вызова**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Чтобы извлечь вызов из режима удержания, нажмите клавишу **Page down**.
-

Для извлечения ожидающего вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните ожидающий вызов в области **Ход выполнения вызова**.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Извлечь**.

Отключение звука вызова

В консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрена возможность отключения звука вызова при выполнении определенных действий. Используется два типа отключения звука: первый является автоматическим и устанавливается на вкладке в меню **Параметры > Настройки > Отключить звук**. Если этот параметр установлен, звук отключается в следующих случаях: при выполнении поиска, при наборе номера, а также при изменении или выборе экранов каталогов.

Отключение звука вызова второго типа выполняется вручную посредством нажатия кнопки «Отключить звук» () или сочетания клавиш **Ctrl-Q**. Отмена отключения звука производится тем же сочетанием клавиш. Можно также щелкнуть активный вызов правой кнопкой мыши и выбрать команду **Отключить звук** в контекстном меню.

Парковка вызова

В консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрена возможность парковки вызовов в парковочном устройстве. Запаркованный вызов можно принять с любого телефона в диспетчере вызовов. Для этого достаточно набрать добавочный номер, на котором запаркован вызов. Вызов можно запарковать в определенном парковочном устройстве или позволить системе выбрать устройство автоматически. Доступные парковочные устройства отображаются в области **Парковка вызова**.

Для парковки вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать область **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Home**, чтобы запарковать вызов в одном из доступных парковочных устройств.
-

Для парковки вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите вызов в поле **Активные вызовы**.

Шаг 2 Нажмите кнопку  **Припарковать вызов**.

Для парковки вызова в определенном устройстве с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите вызов в поле **Активные вызовы**.


Шаг 2 Перетащите вызов в требуемое парковочное устройство и отпустите вызов, отжав кнопку мыши.

Если абонент не ответил на запаркованный вызов в течение определенного периода времени, вызов возвращается обратно в область «Ход выполнения вызова». Такие вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в последней части данного руководства.

Извлечение запаркованных вызовов

Для извлечения запаркованного вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите парковочное устройство, связанное с извлекаемым вызовом.

Шаг 2 Нажмите кнопку  **Извлечь**.

Для извлечения запаркованного вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.



Шаг 1 Наберите номер парковочного устройства.

Шаг 2 Если абонент не ответил на запаркованный вызов в течение определенного периода времени (также называемого **отменой парковки вызова**), вызов возвращается в область **Ход выполнения вызова**, откуда его можно извлечь с помощью консоли Cisco Unified Attendant Console, используя процедуры, описанные в разделе **Извлечение ожидающих вызовов**.

Конференции

Конференция позволяет добавлять третьего участника в сеанс вызова.

Чтобы начать конференцию с третьим участником, используя мышь, после подключения вызова, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите или введите добавочный номер для добавления в конференцию.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Начать конференцию**, чтобы инициировать конференцию.
 - Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите кнопку  **Конференция**.
-

Чтобы начать конференцию с третьим участником, используя клавиатуру, после подключения вызова, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите или введите добавочный номер для добавления в конференцию.
 - Шаг 2** Нажмите клавишу **End** на клавиатуре.
 - Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите клавишу **End**, чтобы присоединить всех участников.
-

Как только конференция будет запущена, в поле **Активные вызовы** появится дополнительное поле. Это поле, озаглавленное **Ведущий конференции**, используется для отключения пользователя от вызова после присоединения всех участников к конференции. На [Рис. 1-9 на стр. 1-17](#) показан пример конференции в области «Активные вызовы».

Если какой-либо из участников не отвечает на конференц-вызов, вызов возвращается. Такие вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в последней части данного руководства.



Примечание. Если третий участник отказывается от участия в конференции, консоль Cisco Unified Attendant Console удаляет инициированный вызов. При этом происходит возврат к первоначальному вызову.

Восстановление вызовов

Эта функция позволяет экономить время. Восстановление вызовов означает повторение предыдущего процесса посредством одного щелчка мыши. В полях F5 и F7 можно выполнить восстановление вызовов для отмены предыдущего действия применительно к таким операциям:

- Постановка вызова на ожидание.
- Пересылка вызова.
- Конференция.
- Парковка вызова.

Если в силу каких-либо причин процесс завершился неудачей, можно нажать кнопку **Восстановить**, чтобы повторить его. В случае использования клавиатуры нажмите для восстановления клавишу **DELETE**.

Переключение вызовов

В ходе выполнения двух активных вызовов — одного ожидающего и одного подключенного — можно переключаться между ними.

Если контакт вызывается для консультации, входящий вызов ставится на ожидание. После того как принимающий абонент согласился ответить, можно щелкнуть правой кнопкой мыши входящий вызов в области **Активные вызовы** и выбрать команду **Переключить**. Входящий вызов, который находился в режиме ожидания во время консультации, станет активным.

Можно также перевести в режим ожидания вызов, отправленный на внешний номер. Переключение также можно производить с помощью клавиши «+» на клавиатуре.

Управление возвращенными вызовами

Вызов, который не может быть принят добавочным номером, возвращается в область «Ход выполнения вызова» (F5). Это может быть связано с тем, что контакту не удалось ответить на вызов вовремя. В консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрен ряд элементов управления вызовами, специально предназначенных для обработки возвращенных вызовов без повторного поиска получателей.

После того как вызов попадает в область **Активные вызовы** после отмены в области **Ход выполнения вызова**, для просмотра **элементов управления возвращенными вызовами** достаточно щелкнуть вызов правой кнопкой мыши.

Эти элементы управления похожи на описанные выше. Единственное различие в том, что в случае возвращенных вызовов все элементы управления работают в контексте контакта, которому первоначально переводился вызов.

Если щелкнуть извлеченный вызов правой кнопкой мыши и выбрать команду **Начать конференцию**, контакт добавочного номера, с которого был возвращен вызов, будет автоматически добавлен в конференцию. Для этого конкретного контакта не требуется выполнять поиск в каталоге или вводить добавочный номер.

Элементы управления возвращенными вызовами

В [Табл. 3-5](#) приводится краткое описание функциональных возможностей для работы с возвращенными вызовами.

Табл. 3-5 Список элементов управления вызовами, используемых для возвращенных вызовов











Название элемента управления	Значок	Описание
Удалить вызов		Удаление принятого вызова.
Обратиться к		Перевод принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен, с обращением к абоненту.
Перевод вслепую		Перевод принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен.
Восстановить		Повтор предыдущего действия с возвращенным вызовом.
Поставить на ожидание с примечаниями		Присоединение информационных примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания.

Табл. 3-5 Список элементов управления вызовами, используемых для возвращенных вызовов

Название элемента управления	Значок	Описание
Ожидание		Перевод возвращенного вызова в режим ожидания для того же добавочного номера или контакта, от которого он был возвращен, не создавая примечаний для контакта.
Свойства контакта		Добавление или обновление сведений о контакте, от которого был возвращен вызов.
Начать конференцию		Обращение к контакту, от которого был возвращен вызов, и начало с ним конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Перевод вызова на занятого оператора.
Припарковать вызов		Помещение вызова на парковочное устройство.

Все перечисленные выше операции также можно выполнить, щелкнув правой кнопкой мыши вызов в области «Активные вызовы» и выбрав соответствующий параметр в контекстном меню. Кроме того, доступ к этим параметрам можно получить с помощью клавиатуры (см. Гл. 1, «Использование клавиатуры» на стр. 1 - 1).

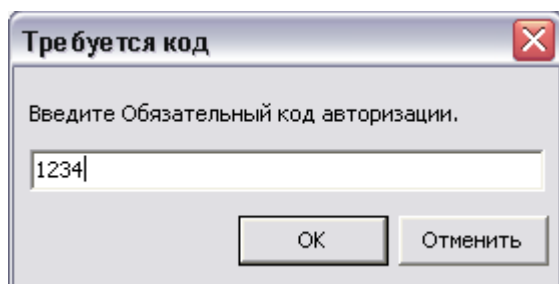
Параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (CMC)

При выполнении внешнего вызова без предварительного обращения к абоненту может понадобиться ввести обязательный код авторизации (FAC) и код профиля клиента (CMC). Эти коды настраиваются администратором с помощью программы Cisco Unified Attendant Admin. Если ввод кода требуется при пересылке вызова с обращением к абоненту, открывается соответствующее диалоговое окно. После этого достаточно ввести правильный код, и вызов будет выполнен.

Обязательный код авторизации (FAC)

Обязательные коды авторизации используются для обеспечения безопасности в диспетчере Cisco Unified Call Manager при наборе **шаблонов маршрута**. Как правило, эти коды используются для блокировки вызовов на внешние или международные номера. Например, в центрах обработки вызовов зачастую только некоторым агентам разрешается выполнять вызовы на определенные номера с обращением к абоненту. Для обеспечения безопасности этим агентам предоставляется обязательный код авторизации. Принцип работы обязательного кода авторизации состоит в том, что при выполнении пересылки внешнего вызова, защищенного кодом FAC, необходимо ввести этот код. В случае отсутствия обязательного кода авторизации (FAC) или неправильного ввода этого кода происходит сбой вызова. На Рис. 3-5 показано диалоговое окно обязательного кода авторизации.

Рис. 3-5 Диалоговое окно обязательного кода авторизации (FAC)



Код профиля клиента (СМС)

Коды профиля клиента (СМС) используются для обеспечения дополнительных возможностей ведения журнала в диспетчере Cisco Unified CallManager. Они используются для регистрации вызовов для различных клиентов.

Принцип работы кода профиля клиента состоит в том, что прежде чем выполнить внешний вызов или пересылку вызова, необходимо ввести код СМС. В коде СМС обновляются записи сведений о вызове вместе с информацией о вызове. Эти сведения впоследствии можно использовать для начисления оплаты за вызовы различным центрам затрат.

Удаление вызовов

Чтобы отключить активный вызов после завершения запроса, необходимо удалить его из области **Активные вызовы**.

Для удаления вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Нажмите клавишу **Enter**.
-

Для удаления вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните соответствующий вызов в поле **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Щелкните его правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.
 - Шаг 3** Выберите пункт **Удалить вызов**.
-



Использование режима срочности (отсутствует в выпуске Department Edition)



Примечание. Эта функция не поддерживается в консоли Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

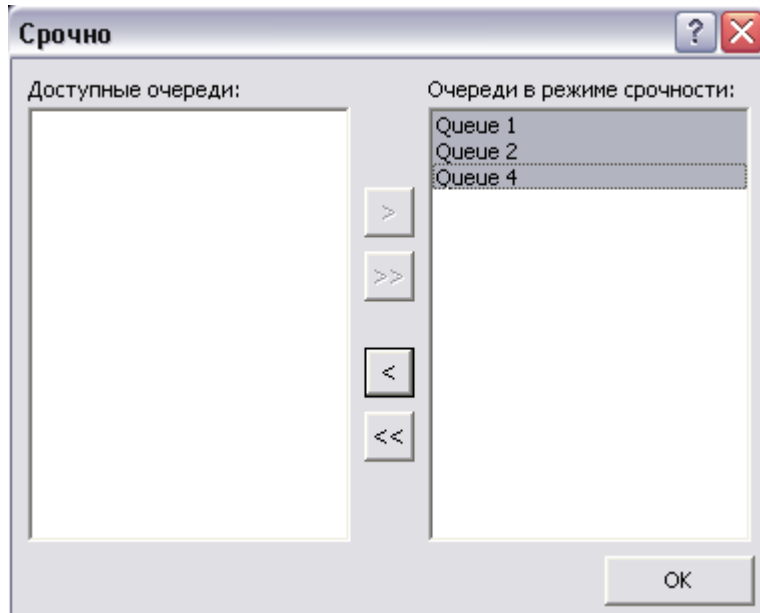
Консоль Cisco Unified Attendant Console позволяет задавать режим срочности для всех очередей. Все вызовы из очередей, находящихся в режиме срочности, автоматически перенаправляются в другое место назначения, например в службу Night Service или в голосовую почту. Эти места назначения настраиваются в консоли Cisco Unified Attendant Console.

Для перевода очереди в режим срочности с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** В главном меню выберите **Параметры > Срочно**.
 - Шаг 2** Переместите очереди из списка **Доступные очереди** в список **Очереди в режиме срочности**. Для этого нажмите кнопку , чтобы переместить все очереди, или кнопку  для выбора очередей из списка.
 - Шаг 3** В окне с сообщением «Установить режим срочности» нажмите кнопку **Да**, чтобы перевести все очереди в режим срочности.
 - Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы завершить этот процесс.
-

Кроме того, режим срочности можно включить с помощью сочетания клавиш на клавиатуре. Выберите область очередей и нажмите сочетание клавиш Ctrl-E. Отобразится следующее окно. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы продолжить. На [Рис. 3-6](#) показан пример окна режима срочности с очередями, перемещенными в этот режим.

Рис. 3-6 Очереди в режиме срочности



Для возвращения очередей из режима срочности выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните выбранную очередь правой кнопкой мыши.
 - Шаг 2** В контекстном меню выберите пункт **Срочно**.
 - Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы завершить процесс.
-

Отправка сообщения электронной почты

Если вызов возвращается вследствие истечения времени ожидания после его пересылки на добавочный номер, можно отправить соответствующему абоненту электронное сообщение с важной информацией о вызове. Для отправки сообщений электронной почты используется сочетание клавиш Ctrl-M. Можно также выбрать контакт, щелкнув на нем правой кнопкой мыши, и затем выбрать в подменю **Контакт** команду «Отправить сообщение электронной почты».

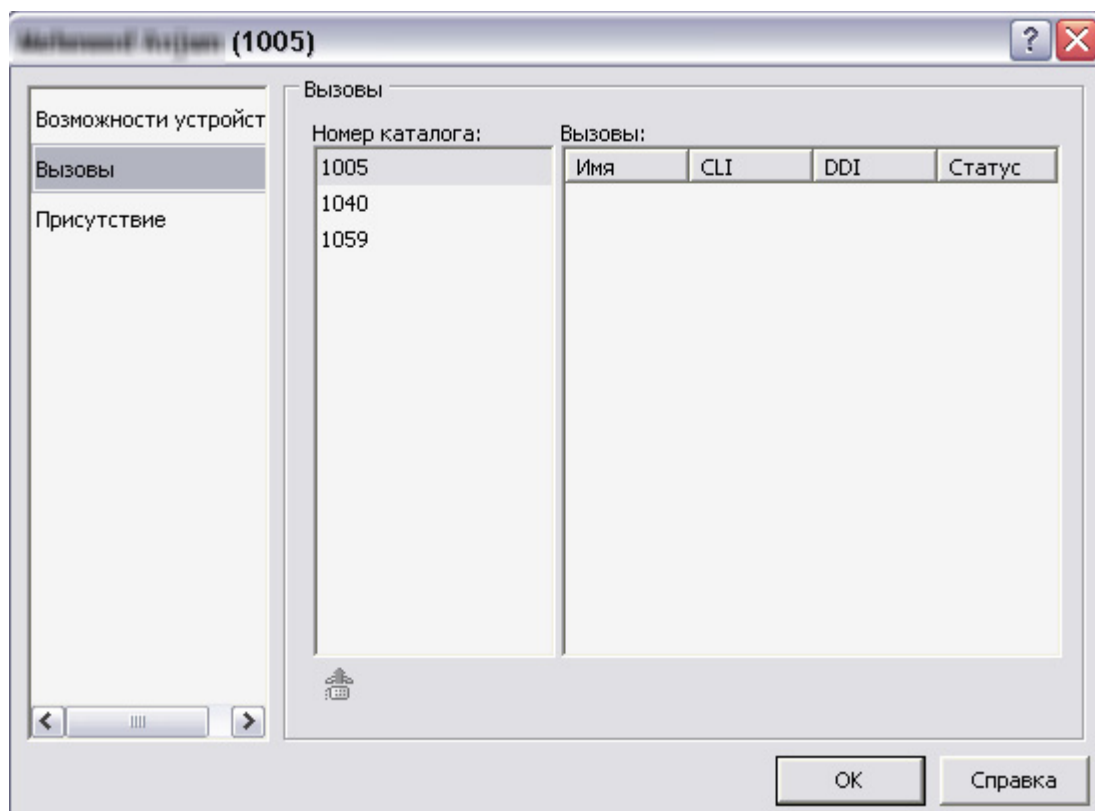


Примечание. Для работы этой функции в консоли Cisco Unified Attendant Console необходимо указать адрес электронной почты в сведениях о контакте.

Состояние вызова

Состояние вызова можно просмотреть для любого устройства в поле **Внешний каталог**. Прежде чем переслать вызов или выполнить подключение контакта к конференции, оператор может просмотреть состояние контакта в окне **Статус**. Для просмотра статуса устройства выполните следующие действия.


- Шаг 1** В области **Каталог** щелкните контакт правой кнопкой мыши.
- Шаг 2** В контекстном меню выберите пункты **Статус > Вызовы**.
- Откроется окно состояния вызовов для выбранного контакта. Пример:



В Табл. 3-6 описываются столбцы в области «Вызовы».

Табл. 3-6 Поля окна состояния вызовов

Поле	Пример	Описание
Имя	John Smith	Имя контакта
CLI	2000	Это номер, с которого был произведен вызов
DDI	1001	Это номер, на который был произведен вызов
Состояние	Разговаривает	Текущий статус вызова

Для ответа на любой звонящий вызов можно также нажать кнопку  **Ответить**.

Свойства контакта

К каждому контакту в каталоге прикрепляется соответствующий набор сведений. Некоторые сведения отображаются в области каталога. Для просмотра дополнительной информации для конкретного контакта можно открыть окно «Сведения о контакте», нажав клавишу **F12** на клавиатуре.

При открытии этого окна в нем отображается информация, уже присвоенная контакту, и некоторые поля выделены серым. Сведения в этих полях недоступны для изменения. Сведения в остальных полях при необходимости можно изменить. После внесения изменений необходимо нажать кнопку **ОК**, чтобы сохранить изменения. Обратите внимание, что для изменения доступны только поля, которые не сопоставляются при синхронизации LDAP.

Отправка электронной почты контакту


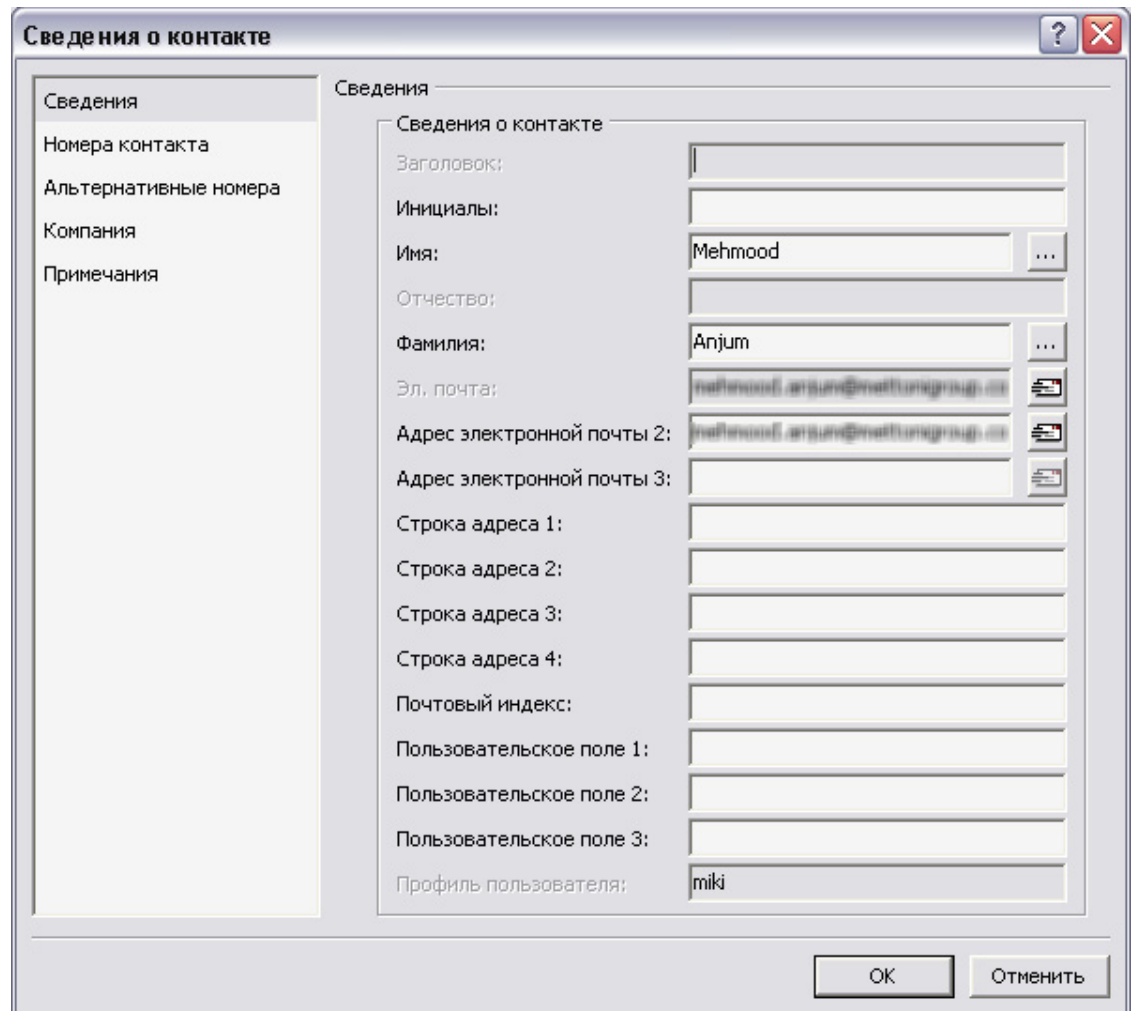
Если в окне **Сведения о контакте** добавлен адрес электронной почты контактного лица, консоль Cisco Unified Attendant Console может отправлять сообщения электронной почты соответствующему контакту из этого окна. При этом открывается клиент электронной почты, настроенный на данном компьютере. Для создания электронного сообщения нажмите кнопку . На [Рис. 3-7](#) показано окно «Сведения о контакте».

Рис. 3-7 Вкладка «Сведения о контакте»



Сведения о контакте

Сведения

Сведения

Сведения о контакте

Заголовок:

Инициалы:

Имя: Mehmood

Отчество:

Фамилия: Anjum

Эл. почта: mehmood.anjum@nattuningroup.ru

Адрес электронной почты 2: mehmood.anjum@nattuningroup.ru

Адрес электронной почты 3:

Строка адреса 1:

Строка адреса 2:

Строка адреса 3:

Строка адреса 4:

Почтовый индекс:

Пользовательское поле 1:

Пользовательское поле 2:

Пользовательское поле 3:

Профиль пользователя: miki

OK Отменить

Использование номера

На вкладке **Номера контакта** окна **Сведения о контакте** можно выбрать внешний номер телефона контакта, щелкнув соответствующий номер, а затем кнопку **Использовать номер** для автоматического набора номера.

Рис. 3-8 Вкладка «Номера контактов»

Для изменения свойств контакта с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт в области **Каталог**.
 - Шаг 2** Щелкните контакт правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.
 - Шаг 3** Выберите пункт **Свойства**.
 - Шаг 4** Измените сведения в окне **Сведения о контакте**.
 - Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Для изменения свойств контакта с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите сочетание клавиш **Alt-цифровая клавиша**, чтобы выбрать каталог. Число соответствует номеру вкладки. Например: С помощью сочетания клавиш **Alt-1** можно открыть заполненный каталог, который представлен на первой вкладке, сочетание **Alt-3** позволит открыть третью вкладку по порядку и т. д.
 - Шаг 2** Выберите контакт с помощью клавиш со стрелками **вверх** и **вниз**.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **F12**, чтобы открыть окно **Свойства контакта**.
 - Шаг 4** Измените сведения о контакте.
 - Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Добавление сообщения об отсутствии и сведений о контакте

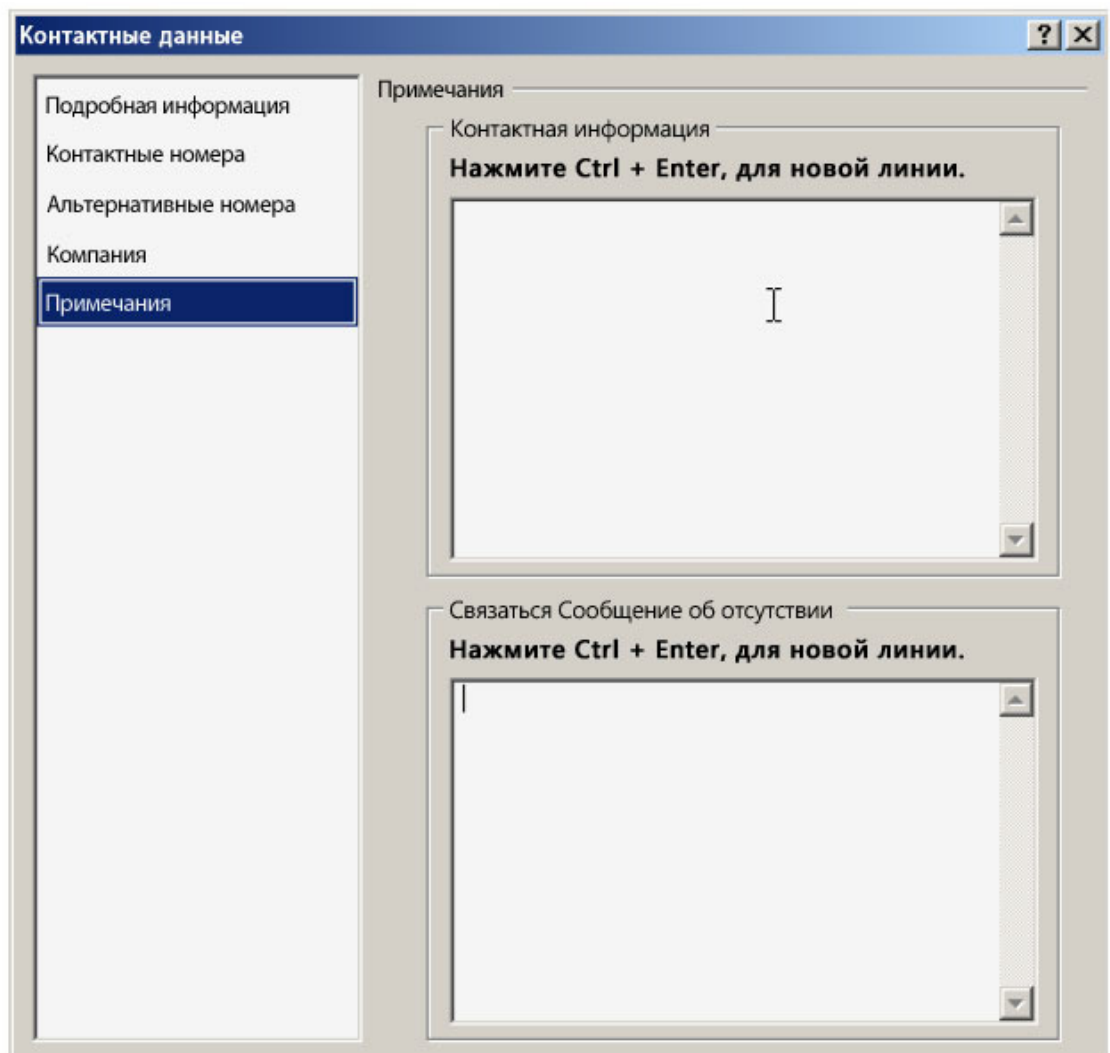
Можно также добавить сообщения об отсутствии и общие сведения о контакте на вкладке **Примечания**.

- **Сведения о контакте** — добавление дополнительных сведений к любому контакту из каталогов. Эти сведения отображаются для контакта в виде всплывающей подсказки.
- **Сообщение об отсутствии** — добавление сообщения об отсутствии для любого устройства в области **Внешний каталог**.



Примечание. Эти сведения отображаются для контакта в виде всплывающей подсказки.

Рис. 3-9 Вкладка «Примечания» в окне «Сведения о контакте»












Состояние присутствия Microsoft

В консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрена возможность просмотра сведений о присутствии Microsoft для контактов, добавленных к локальной копии программы Microsoft Office Communicator. Это позволяет эффективно управлять вызовами, используя визуальное представление состояния, которое установил контакт для обозначения своей доступности.

Если состояние для контактов установлено, в области **Внешний каталог** отображаются следующие значки состояния присутствия. Эти значки перечислены в Табл. 3-7.

Табл. 3-7 **Значки состояния присутствия Microsoft.**

Значок	Состояние	Описание
	Нет на месте	Состояние присутствия — нет на месте или скоро вернусь.
	Занят	Состояние присутствия — занят.
	Занят (допускается отрыв от работы только на срочные дела)	Состояние присутствия — занят. Это состояние похоже на состояние «Занят», однако допускает отрыв от работы в зависимости от настройки системы.
	Не беспокоить	Состояние присутствия — не беспокоить (состояние доступности «Не беспокоить»)
	Неактивный	Состояние присутствия — неактивный. Это состояние автоматически присваивается программой Communicator в случае отсутствия активности в течение заданного периода времени. Период времени по умолчанию — 5 минут.
	Занят (неактивный)	Состояние присутствия — занят (неактивный). Это состояние автоматически присваивается программой Communicator в случае перехода учетной записи из состояния «Занят» в состояние «Неактивный» в течение заданного периода времени. Период времени по умолчанию — 5 минут.
	Вне сети	Состояние присутствия — вне сети
	В сети	Состояние присутствия — в сети (состояние доступности «Доступен»)
	Неизвестно	Состояние присутствия — неизвестно (состояние доступности «Неизвестно»)

Для просмотра состояния присутствия выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт в каталоге.
 - Шаг 2** Наведите указатель мыши на значок состояния присутствия.
 - Шаг 3** На экран будут выведены сведения о состоянии присутствия
-

Можно также навести указатель мыши на значок контакта, после чего появится всплывающее окно, содержащее дополнительные сведения, которые могут быть доступны для данного состояния (например, в случае отпуска будет указана дата возвращения).

Состояние присутствия Cisco Unified

В консоли Cisco Unified Attendant Console можно просматривать сведения о состоянии присутствия Cisco Unified для всех контактов. Пользователи IP-телефонов могут теперь самостоятельно устанавливать состояние, которое отражается в области «Внешний каталог» консоли Attendant Console. Это позволяет эффективно управлять вызовами за счет простой возможности определения доступности того или иного контакта. На [Рис. 3-10](#) показан пример сведений о состоянии присутствия Cisco Unified, отображаемых в области «Внутренний каталог».

Рис. 3-10 Сведения о состоянии присутствия Cisco Unified

Иконка	Иконка	Иконка	Номер	Фамилия
Зеленый круг	Телефон	Красная стрелка	1046	Иванов
Зеленый круг	Телефон	Красная стрелка	1046	Иванов
Оранжевый круг	Телефон	Красная стрелка	1030	Иванов
Синий круг	Телефон	Красная стрелка	1005	Иванов
Синий круг	Телефон	Красная стрелка	1041	Иванов

Если состояние для контактов установлено, в области **Внешний каталог** отображаются следующие значки состояния присутствия. Эти значки перечислены в [Табл. 3-8](#).

Табл. 3-8 Значки состояния присутствия Cisco Unified

Значок	Состояние	Описание
	Нет на месте	Состояние присутствия — нет на месте или скоро вернусь.
	Занят	Состояние присутствия — занят.
	Не беспокоить	Состояние присутствия — не беспокоить.
	Вне сети	Состояние присутствия — вне сети.
	В сети	Состояние присутствия — в сети (доступен).
	Неизвестно	Состояние присутствия — неизвестно.

Для просмотра состояния присутствия выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт в каталоге.
- Шаг 2** Наведите указатель мыши на значок состояния присутствия. На экран выводятся сведения о состоянии присутствия
-

Можно также навести указатель мыши на значок контакта, после чего появится всплывающее окно, содержащее дополнительные сведения, которые могут быть доступны для данного состояния (например, в случае отпуска будет указана дата возвращения).



Глоссарий

Сообщение об отсутствии	Краткое примечание о добавочном номере в случае, если соответствующий абонент отсутствует или просит его не беспокоить.
Поле индикатора занятости линий	Набор внутренних добавочных номеров, назначенных оператору. Оператор может отслеживать состояние этих номеров с помощью консоли Cisco Unified Attendant Console.
Происхождение вызова	Индикатор происхождения вызова: внешний или внутренний (INT или EXT).
Устройства парковки вызовов	Виртуальные устройства, в которых можно временно помещать ждущие вызовы с последующим их извлечением с любого другого добавочного номера центра обработки вызовов.
Очередь вызовов	Возможность прикреплять к физическому телефону несколько вызовов, ожидающих ответа.
Состояние вызова	Содержит информацию о том, что в настоящий момент происходит с вызовом. Возможны следующие состояния: «Вызов», «В ожидании», «Разговаривает» или «Занято».
Тип вызова	Определение того, каким является вызов: входящим, исходящим или переведенным. (IN/OUT/TFR).
Номер CLI	Номер идентификатора линии вызывающего абонента (Caller Line Identification, CLI). Номер вызывающего абонента.
Добавочный	Физический телефон в центре обработки вызовов.
Заполненный каталог	В заполненном каталоге будут находиться все контакты, связанные с оператором.
Имена полей	Заголовки различных разделов в интерфейсе консоли Cisco Unified Attendant Console.
Личные группы каталогов	Личные группы каталогов – это возможность модифицировать группу заполненного каталога до меньших, более управляемых объемов. Если у оператора есть разрешения, он может создать каталог на основе определенного набора критериев. Этот каталог будет доступен ему в поле «Внешний каталог».

Возвращенный вызов	Вызов, который попадает в область «Ход выполнения вызова» в случае отсутствия ответа от контакта.
Переключение	Изменение состояния вызова «В ожидании» на состояние вызова «Активный» или наоборот.



УКАЗАТЕЛЬ

Цифры

Attendant Console

- Внутренний каталог [2-9](#)
- Вторичная сортировка [2-13](#)
- Имена полей [2-11](#)
- Общее [2-1](#)
- Парковка вызова [2-7](#)
- Перевод вызовов [2-6](#)
- Поиск с фильтром [2-14](#)
- Показать [2-3](#)
- Тональные сигналы [2-8](#)

A-Z

- Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)

A

- Автоматическая постановка на ожидание [2-6](#)
- Альтернативные номера [2-11](#)

B

- Внешний каталог [1-12](#)
- Восстановление вызова [2-6](#)
- Восстановление вызовов [3-21](#)
- Выполнение внешних вызовов [3-12](#)
- Выполнение внутреннего вызова [3-12](#)

Д

- Добавление номеров быстрого набора [1-19](#)

И

- изменение свойств контакта [3-24](#)

Интерфейс

- Активные вызовы [1-16](#)
- Быстрый набор [1-19](#)
- Внешний каталог [1-12](#)
- Все очереди [1-9](#)
- Каталоги [1-10](#)
- Очереди [1-9](#)
- Панель инструментов [1-15](#)
- Панель меню [1-8](#)
- Парковка вызова [1-18](#)
- Ход выполнения вызова [1-16](#)

Использование консоли Attendant Console

- Восстановление вызова [3-16](#), [3-22](#)
- Выполнение вызова [3-12](#)
- Извлечение запаркованных вызовов [3-15](#)
- Извлечение ожидающего вызова [3-14](#)
- Конференция [3-16](#)
- Ответ на вызовы [3-1](#)
- Отправка сообщения электронной почты [3-21](#)
- Парковка вызова [3-14](#)
- Переключение вызовов [3-17](#)
- Пересылка вызова [3-8](#)
- Поставить вызов на ожидание [3-13](#)
- Удаление вызовов [3-19](#)
- Использование режима срочности [3-19](#)

Н

Набор номера [1-22](#)

 Автонабор [2-6](#)

 Префикс голосовых сообщений [2-6](#)

Начало работы

 Вход в приложение [1-4](#)

 Интерфейс [1-7](#)

 Стать недоступным. [1-6](#)

непосредственные переводы [2-16](#)

О

Обновление номера быстрого набора [1-20](#)

Отключение звука [2-7](#)

П

Параметр «Дополнительно» [2-16](#)

Параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (СМС) [3-12](#)

Пересылка вслепую [2-6](#)

Пересылка вызова [3-21](#)

 Непосредственный [2-16](#)

 Перевод с обращением на внутренний номер [3-10](#)

 Пересылка вслепую на внешний номер [3-8, 3-10](#)

Поиск контактов [1-22](#)

Показать [2-3](#)

Р

Работа с полями [1-22](#)

С

Свойства контакта

 Сведения о контакте [3-25](#)

 Сообщение об отсутствии [3-25](#)

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями [1-1](#)

У

Удаление контактов из поля индикатора занятости линий (BLF) [1-23](#)

Удаление номера быстрого набора [1-20](#)

Управление возвращенными вызовами [3-17](#)

Установка консоли Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)