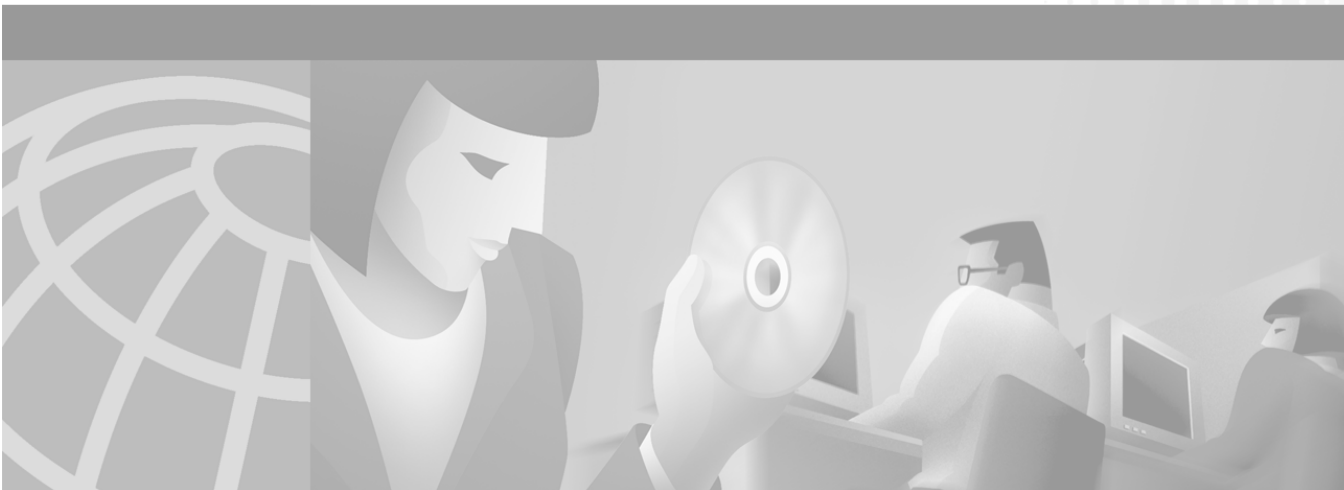




Cisco WebAttendant - Manuale dell'utente

Cisco CallManager Versione 3.2

Sede centrale

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
U.S.A.
<http://www.cisco.com>
Telefono (dal Nord America): 408-526-4000
800 553-6387
Fax: 408 526-4100

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

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA SUI PRODOTTI VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO CHE ACCOMPAGNA I PRODOTTI STESSI E SONO QUI INCLUSE MEDIANTE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI SMARRIMENTO DELLA LICENZA SOFTWARE O DELLA GARANZIA LIMITATA, CONTATTARE IL RAPPRESENTANTE CISCO PER OTTENERNE UNA COPIA.

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

A PRESCINDERE DA QUALSIASI TIPO DI GARANZIA FORNITA, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO INCLUSI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO ALCUNA ALTRA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, IVI COMPRESI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, EVENTUALI (SE ESISTENTI) GARANZIE, DOVERI O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI ADEGUATEZZA A UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA COMPORTAMENTI, UTILIZZO O PRATICHE COMMERCIALI.

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

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, il logo Cisco *Powered Network*, Cisco Systems Networking Academy, il logo Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, il logo Networkers, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router e WebViewer sono marchi di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible ed Empowering the Internet Generation sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, il logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o società affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi.

Gli altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento o sito Web sono marchi dei rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende (0108R).

Cisco WebAttendant - Manuale dell'utente

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.

Tutti i diritti riservati.



Prefazione v

Scopo **vi**

Pubblico **vi**

Organizzazione **vi**

Documentazione correlata **vii**

Convenzioni **vii**

Come ottenere la documentazione **viii**

Documentazione Web **viii**

Documentazione su CD-ROM **viii**

Come ordinare la documentazione **ix**

Commenti sulla documentazione **ix**

Come ottenere assistenza tecnica **x**

Cisco.com **x**

TAC (Technical Assistance Center) **x**

Sito Web del centro TAC di Cisco **xi**

TAC Escalation Center **xii**

Introduzione 1-1

Interfaccia di Cisco WebAttendant **1-2**

Area del display **1-2**

Pulsanti di azione **1-2**

Area delle chiamate rapide **1-3**

Area delle linee **1-3**

Area della Rubrica **1-4**

- Prima di iniziare **1-5**
- Avvio di Cisco WebAttendant **1-6**
- Connessione e modalità in linea **1-7**
- Modalità non in linea e disconnessione **1-7**
- Visualizzazione delle impostazioni **1-8**

Gestione delle chiamate 2-1

- Rispondere a una chiamata **2-2**
- Terminare una chiamata **2-2**
- Mettere una chiamata in attesa **2-3**
- Recuperare una chiamata in attesa **2-3**
- Trasferire una chiamata **2-4**
- Effettuare una chiamata **2-6**

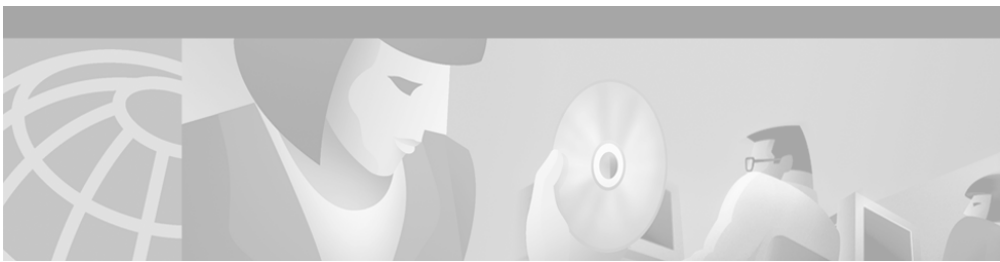
Utilizzo della rubrica 3-1

- Ordinamento della rubrica **3-2**
- Ricerca di un nome o un numero specifici nella rubrica **3-2**
- Utilizzo della rubrica per effettuare le chiamate **3-3**

Utilizzo dei pulsanti di chiamata rapida 4-1

- Configurazione dei pulsanti di chiamata rapida **4-2**
 - Utilizzo della rubrica per configurare i pulsanti di chiamata rapida **4-2**
 - Configurazione dei pulsanti di chiamata rapida **4-2**
- Esecuzione di chiamate mediante i pulsanti di chiamata rapida **4-3**

Risoluzione dei problemi 5-1



Prefazione

La prefazione descrive lo scopo e i destinatari di questo manuale, la sua organizzazione e le convenzioni utilizzate. Sono inoltre fornite informazioni su come ottenere la documentazione correlata.

Nella prefazione vengono presi in esame gli argomenti seguenti:

- [Scopo, pagina vi](#)
- [Pubblico, pagina vi](#)
- [Organizzazione, pagina vi](#)
- [Documentazione correlata, pagina vii](#)
- [Convenzioni, pagina vii](#)
- [Come ottenere la documentazione, pagina viii](#)
- [Come ottenere assistenza tecnica, pagina x](#)

Scopo

La presente guida *Cisco WebAttendant - Manuale dell'utente* costituisce un supporto per gli operatori nello svolgimento delle seguenti attività:

- Uso dell'interfaccia e delle funzioni di Cisco WebAttendant
- Avvio di Cisco WebAttendant e accesso
- Passaggio alla modalità in linea per la gestione delle chiamate dirette all'operatore
- Utilizzo di Cisco WebAttendant per rispondere, effettuare e trasferire le chiamate
- Configurazione e utilizzo dei pulsanti di chiamata rapida
- Utilizzo della rubrica per effettuare ricerche di numeri telefonici, trasferire le chiamate e visualizzare lo stato della linea

Pubblico

Questo manuale rappresenta una guida di riferimento e un compendio delle procedure operative necessarie per l'utilizzo di Cisco WebAttendant. Le informazioni necessarie all'amministratore di sistema per l'installazione e la configurazione sono reperibili nelle versioni più recenti dei manuali *Cisco CallManager Administration Guide* e *Cisco CallManager System Guide*.

Organizzazione

La tabella seguente elenca le sezioni principali del presente manuale:

Capitolo	Descrizione
Capitolo 1, “ Introduzione ”	Panoramica di Cisco WebAttendant, con istruzioni su come configurare l'ambiente, avviare Cisco WebAttendant, effettuare la connessione e passare alla modalità in linea per la gestione delle chiamate.

Capitolo 2, “Gestione delle chiamate”	Illustra come effettuare chiamate, rispondere e trasferire chiamate utilizzando i pulsanti di azione.
Capitolo 3, “Utilizzo della rubrica”	Illustra come utilizzare la rubrica per effettuare ricerche di numeri telefonici e per visualizzare lo stato della linea relativo agli utenti e alle risorse configurate nel database di Cisco CallManager.
Capitolo 4, “Utilizzo dei pulsanti di chiamata rapida”	Illustra come utilizzare e configurare i pulsanti di chiamata rapida.
Capitolo 5, “Risoluzione dei problemi”	Descrive alcuni problemi comuni e per ognuno fornisce una spiegazione o una soluzione.

Documentazione correlata

Consultare la documentazione indicata di seguito per ulteriori informazioni relative alle applicazioni e ai prodotti per telefonia IP di Cisco.

- *Telefono IP Cisco 7960 e 7940 - Manuale dell'utente*
- *Riferimento rapido - Telefono IP Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card*

Convenzioni



Nota

Indica che il lettore deve *annotare le informazioni*. Le note contengono suggerimenti utili o riferimenti a materiali non inclusi nella pubblicazione.

Nei suggerimenti sono stati utilizzati i seguenti simboli convenzionali:



Suggerimento

Indica che di seguito vengono forniti *suggerimenti utili*.

Nelle note di attenzione sono stati utilizzati i seguenti simboli convenzionali:

**Attenzione**

Indica che il lettore *deve prestare particolare attenzione*. Nelle situazioni descritte è infatti possibile effettuare operazioni che possono danneggiare le attrezzature o causare la perdita di dati.

Come ottenere la documentazione

Le sezioni seguenti illustrano come ottenere la documentazione da Cisco Systems.

Documentazione Web

È possibile accedere alla documentazione più aggiornata visitando il seguente indirizzo Web:

<http://www.cisco.com>

La documentazione tradotta nelle varie lingue è reperibile al seguente indirizzo Web:

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

Documentazione su CD-ROM

Il pacchetto CD-ROM di documentazione Cisco, consegnato insieme al prodotto, contiene ulteriore documentazione e materiali Cisco. La documentazione su CD-ROM viene aggiornata mensilmente, pertanto può risultare più attuale rispetto alla documentazione su carta. Il pacchetto CD-ROM è disponibile come singola unità o sottoscrivendo un abbonamento annuale.

Come ordinare la documentazione

È possibile ottenere la documentazione Cisco nei modi seguenti:

- Gli utenti registrati possono ordinare la documentazione relativa ai prodotti Cisco nel sito Networking Products Marketplace, all'indirizzo:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Gli utenti registrati di Cisco.com possono ordinare il CD-ROM della documentazione mediante un abbonamento da effettuare in linea, all'indirizzo:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Gli utenti di Cisco.com non registrati possono ordinare la documentazione tramite i rivenditori locali, contattando la sede centrale Cisco (California, U.S.A.) al numero 001 408 526-7208 o, dal Nord America, contattando il numero 800 553-6387.

Commenti sulla documentazione

È possibile inviare commenti tecnici in inglese in forma elettronica se la documentazione viene letta dal sito Cisco.com. Fare clic sul pulsante **Feedback** che si trova nella parte superiore della home page relativa alla documentazione Cisco. Dopo aver compilato il modulo, stamparlo e inviarlo via fax a Cisco, al numero statunitense 001 408 527-0730.

È inoltre possibile inviare i commenti in inglese per posta elettronica a: bug-doc@cisco.com.

Per inviare i commenti in inglese per posta, utilizzare la scheda di risposta inserita nella documentazione, oppure scrivere all'indirizzo seguente:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883
U.S.A.

I commenti degli utenti sono molto utili.

Come ottenere assistenza tecnica

Il sito Cisco.com rappresenta il punto di partenza per ogni tipo di assistenza tecnica. Utilizzando il sito del centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco, i clienti e i partner possono ottenere la documentazione, i suggerimenti per la risoluzione dei problemi nonché esempi di configurazione ottenuti con strumenti online. Gli utenti registrati di Cisco.com usufruiscono dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico dal sito del centro TAC di Cisco.

Cisco.com

Cisco.com è il raccordo di una vasta gamma di servizi in rete interattivi, che consentono di accedere immediatamente alle informazioni Cisco, alle soluzioni di rete, ai servizi, ai programmi e alle risorse, in ogni momento e in qualsiasi parte del mondo.

Cisco.com è un'applicazione Internet altamente integrata, nonché uno strumento potente e facile da utilizzare, che rende disponibile una vasta gamma di funzioni e servizi utili per:

- Facilitare i processi aziendali e migliorare la produttività
- Risolvere questioni tecniche con il supporto in linea
- Scaricare e provare pacchetti software
- Ordinare materiali didattici e commerciali Cisco
- Iscrivere a programmi online per la valutazione delle competenze, la formazione e la certificazione

È possibile iscriversi a Cisco.com per ottenere informazioni e servizi personalizzati. L'indirizzo per accedere a Cisco.com è il seguente:

<http://www.cisco.com>

TAC (Technical Assistance Center)

Il centro TAC di Cisco è disponibile per tutti i clienti che necessitano di assistenza tecnica per un prodotto, una tecnologia o una soluzione Cisco. Il centro TAC di Cisco rende disponibili due tipi di supporto: il sito Web e il TAC Escalation Center.

Le questioni sottoposte al centro TAC vengono classificate in base alla relativa urgenza:

- Livello di priorità 4 (P4): occorrono informazioni o assistenza sulla capacità dei prodotti Cisco, la loro installazione o configurazione di base.
- Livello di priorità 3 (P3): riduzione delle prestazioni della rete. La funzionalità della rete è notevolmente ridotta, ma la maggior parte delle attività aziendali prosegue.
- Livello di priorità 2 (P2): le prestazioni della rete di produzione sono seriamente limitate, con conseguente impatto negativo sulle attività aziendali. Non è disponibile una soluzione.
- Livello di priorità 1 (P1): la rete di produzione è inattiva; se il servizio non viene ripristinato in tempi brevi, l'impatto sulle attività aziendali risulterà estremamente negativo. Non è disponibile una soluzione.

Le risorse del centro TAC consentono di scegliere l'assistenza adeguata in base alla priorità attribuita al problema e alle condizioni dei contratti di servizio, dove applicabili.

Sito Web del centro TAC di Cisco

Il sito Web del centro TAC di Cisco consente di risolvere autonomamente i problemi con priorità P3 e P4, con notevole risparmio in termini di tempo e denaro. Il sito offre un accesso continuo, 24 ore al giorno, a strumenti, materiale informativo e prodotti software online. L'indirizzo per accedere al sito Web del centro TAC di Cisco è il seguente:

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

Tutti i clienti, i partner e i rivenditori che hanno sottoscritto un contratto di servizio valido con Cisco possono usufruire dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico del sito Web del centro TAC. Per accedere al sito è necessario disporre di un ID di accesso e di una password per Cisco.com. Se è stato sottoscritto un contratto di servizio valido, ma non si dispone dell'ID o della password di accesso, è necessario registrarsi visitando il seguente indirizzo:

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

Se non è possibile risolvere il problema tecnico mediante il sito Web del centro TAC e se l'utente è un utente registrato di Cisco.com, è possibile avviare una procedura di risoluzione online dei problemi, mediante lo strumento TAC Case Open, reperibile al seguente indirizzo:

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

Se è disponibile un accesso Internet, è consigliabile avviare le procedure relative alle situazioni con priorità P3 e P4 utilizzando il sito Web del centro TAC.

TAC Escalation Center

Il TAC Escalation Center si occupa delle questioni alle quali è stato assegnato un livello di priorità 1 o 2; tali livelli vengono assegnati quando una riduzione grave delle prestazioni della rete ha un impatto potenzialmente negativo sulle attività aziendali. Contattando il TAC Escalation Center in caso di un problema con priorità P1 o P2, un tecnico del centro TAC avvierà automaticamente una procedura di risoluzione del problema.

Per ottenere un elenco dei numeri verdi dei centri TAC del proprio paese, visitare il seguente indirizzo Web:

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

Prima di effettuare la chiamata, contattare il centro operativo di rete dell'azienda, per determinare il livello del servizio di assistenza Cisco che spetta all'azienda, ad esempio SMARTnet, SMARTnet Onsite oppure NSA (Network Supported Accounts). Tenere inoltre a portata di mano il numero del contratto di servizio e il numero di serie del prodotto.



Introduzione

Cisco WebAttendant è un'applicazione plug-in che consente di configurare i telefoni IP Cisco come console per la gestione delle chiamate. Grazie all'interfaccia grafica utente, il client Cisco WebAttendant crea una console per la gestione delle chiamate che rende disponibili pulsanti di chiamata rapida e modalità di accesso rapido alla Rubrica aziendale per effettuare ricerche di numeri di telefono, verificare lo stato della linea e trasferire le chiamate. L'applicazione Cisco Web Attendant potrà essere utilizzata da centralinisti o da addetti alle segreterie per gestire le chiamate entranti di un'azienda o nel dipartimento, mentre altri dipendenti potranno utilizzarlo per la gestione delle chiamate telefoniche personali.

È possibile installare il client Cisco WebAttendant nei PC che dispongano della connettività IP al sistema Cisco CallManager. Il client può operare con un telefono IP Cisco registrato in un sistema Cisco CallManager (un client per ogni telefono utilizzato come console per la gestione delle chiamate). Più client possono connettersi a un unico sistema Cisco CallManager.

Il numero di linee configurate dall'amministratore di sistema per il telefono IP Cisco determina il numero di linee (da qui in avanti definite linee o SL) disponibili per Cisco WebAttendant (un massimo di otto linee per il modello IP Cisco 30 VIP e di sei linee per il modello 7960). Affinché Cisco WebAttendant funzioni correttamente, è necessario verificare che nel telefono IP Cisco siano stati assegnati i tasti alle funzioni Attesa e Trasferisci. Per utilizzare una cuffia, è inoltre necessario assegnare il pulsante Rispondi/Chiudi.

Interfaccia di Cisco WebAttendant

L'interfaccia di Cisco WebAttendant comprende diverse aree e pulsanti, che verranno descritti nelle sezioni seguenti.

Area del display

Posizionata nell'angolo in alto a sinistra della console di Cisco WebAttendant, l'area del display consente di visualizzare i seguenti elementi:

- Chiamata in corso (ad esempio da 1001 a 2001)
- Stato di Telephony Call Dispatcher Server (SERV o No SERV)
- Stato della connessione
- Stato della modalità in linea o non in linea

I numeri composti vengono visualizzati nell'angolo in alto a destra dell'area del display.

Pulsanti di azione

I pulsanti di azione si trovano nella parte superiore, al centro della console di Cisco WebAttendant, e consentono di connettersi o di uscire dal programma, di passare alla modalità in linea o a quella non in linea, di visualizzare le impostazioni e di gestire le chiamate. Vedere la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#) per informazioni su come utilizzare i pulsanti di azione.

Area delle chiamate rapide

L'area delle chiamate rapide si trova nella parte superiore destra della console di Cisco WebAttendant. Consente di programmare i numeri di chiamata rapida, di effettuare chiamate utilizzando tali numeri e di monitorare lo stato del telefono delle linee di chiamata rapida. Due colonne di pulsanti di chiamata rapida rendono disponibili fino a 26 diversi numeri.

Per ogni numero di chiamata rapida sono visibili due aree:

- L'area del pulsante, che visualizza lo stato della linea e un massimo di sei cifre del numero di chiamata rapida. Le icone di stato indicano gli stati seguenti:
 - Linea blu: telefono disponibile.
 - Linea rossa: stato del telefono sconosciuto.
 - Icona con telefono blu: telefono occupato.
- Un'area di visualizzazione più ampia consente di inserire la descrizione associata al numero di chiamata rapida.

Vedere la sezione [“Utilizzo dei pulsanti di chiamata rapida”](#) a pagina 4-1 per informazioni su come impostare e utilizzare i pulsanti di chiamata rapida.

Area delle linee

L'area delle linee (SL, Smart Line), posizionata in basso rispetto all'area del display, sul lato sinistro della console Cisco WebAttendant, consente di visualizzare fino a un massimo di otto linee, a seconda del numero di linee configurate dall'amministratore di sistema. Per informazioni sui requisiti del telefono da utilizzare con Cisco WebAttendant, consultare il manuale *Cisco CallManager System Guide*.

Nell'area dei pulsanti SL è possibile visualizzare i quattro stati delle linee :

- Linea fissa di colore blu chiaro: linea attiva.
- Linea lampeggiante di colore giallo: chiamata in arrivo sulla linea.
- Linea lampeggiante di colore rosso: chiamata in attesa sulla linea.
- Linea fissa di colore blu scuro: linea libera.

Area della Rubrica

La Rubrica, posizionata nella parte inferiore della console di Cisco WebAttendant, consente di visualizzare il numero della linea, lo stato della linea e le informazioni utente contenute nel database della Rubrica Aziendale di Cisco CallManager. È possibile fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare la colonna in ordine crescente, oppure è possibile effettuare una ricerca nella rubrica inserendo una lettera o un numero nella barra del titolo della colonna nella quale si desidera effettuare la ricerca. Per effettuare le chiamate è sufficiente fare doppio clic sui numeri telefonici oppure trascinarli sui pulsanti dell'area SL. Vedere la sezione [“Utilizzo della rubrica” a pagina 3-1](#) per ulteriori informazioni su come effettuare ricerche di numeri telefonici e su come effettuare le chiamate.

Il display dello stato, posizionato nell'area in basso a sinistra della console Cisco WebAttendant consente di visualizzare lo stato della linea telefonica di ogni voce contenuta nella rubrica. Le icone dell'area di stato sono identiche alle icone di stato della linea dei pulsanti di chiamata rapida:

- Linea blu: telefono disponibile.
- Linea rossa: stato del telefono sconosciuto.
- Icona con telefono blu: telefono occupato.

Prima di iniziare

L'amministratore di sistema installa e configura Cisco WebAttendant, quindi associa il prodotto a un telefono IP Cisco mediante la finestra di dialogo Impostazioni di Cisco WebAttendant. A questo punto è possibile configurare l'ambiente di lavoro.

Per configurare l'ambiente, attenersi alla procedura indicata di seguito:

Procedura

- Passo 1** Verificare che nel sistema sia installato Internet Explorer versione 5.0 o superiore e che i controlli ActiveX siano attivati. Consultare l'amministratore di sistema per ulteriori informazioni.



Nota Cisco WebAttendant non supporta Netscape Navigator.

- Passo 1** Se disponibile, collegare una cuffia al telefono IP Cisco.



Suggerimento È consigliabile utilizzare una cuffia nel caso in cui venga gestito un elevato volume di chiamate o se si ha intenzione di eseguire altre attività mentre si utilizza Cisco WebAttendant. La cuffia consente di utilizzare Cisco WebAttendant senza sollevare la cornetta del telefono IP Cisco associato. Per utilizzare la cuffia è necessario verificare che il telefono disponga del pulsante Rispondi/Rilascia.

- Passo 2** Sono state eseguite tutte le operazioni necessarie per utilizzare Cisco WebAttendant. Per ulteriori istruzioni, vedere la sezione [“Avvio di Cisco WebAttendant” a pagina 1-6](#).

Avvio di Cisco WebAttendant

Per avviare Cisco WebAttendant attenersi alla procedura indicata di seguito:

Procedura

Passo 1 Avviare Cisco WebAttendant in uno dei seguenti modi:

- Scegliere **Start > Programmi > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
- Se Internet Explorer non è il browser Web predefinito, aprire Internet Explorer e digitare il seguente URL nel campo Indirizzo:

C:\percorso_installazione\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

dove *percorso_installazione* indica la posizione di installazione di Cisco WebAttendant.

Ad esempio, se Cisco WebAttendant è stato installato nella posizione predefinita, nel campo Indirizzo è necessario digitare il seguente indirizzo:

C:\Programmi\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

Passo 3 Fare clic su **Sì** se viene visualizzata una finestra di dialogo di Internet Explorer contenente il messaggio seguente: "Un componente software (un controllo ActiveX) in questa pagina è potenzialmente dannoso. Consentire l'esecuzione?"

Il client Cisco WebAttendant viene avviato in una nuova finestra.

È ora possibile effettuare la connessione e passare alla modalità in linea.

Connessione e modalità in linea

Per effettuare l'accesso, passare alla modalità in linea e gestire le chiamate, attenersi alla procedura indicata di seguito:

Procedura

Passo 1 Fare clic sul pulsante **Connetti** di Cisco WebAttendant.

Cisco WebAttendant controlla le informazioni fornite dall'amministratore di sistema nella finestra Impostazioni e accede alle informazioni della rubrica degli utenti dell'azienda.

L'accesso consente di utilizzare Cisco WebAttendant per rispondere, effettuare e trasferire le chiamate, visualizzare lo stato della linea, utilizzare la rubrica, configurare e utilizzare i pulsanti di chiamata rapida.

È necessario innanzitutto impostare l'ID utente e la password di Cisco WebAttendant. Se l'accesso non riesce, contattare l'amministratore di sistema.

Passo 4 Fare clic sul pulsante **Go Online (In linea)** di Cisco WebAttendant.

In questa modalità, Cisco Telephony Call Dispatcher riceve una notifica che indica che l'utente è disponibile a rispondere alle chiamate.

Modalità non in linea e disconnessione

Quando non si usa Cisco WebAttendant, è necessario disconnettersi dalla linea. In questa modalità Cisco Telephony Call Dispatcher riceve una notifica che indica che l'utente non è disponibile a gestire le chiamate. Alla fine della giornata, passare alla modalità non in linea, disconnettersi e chiudere Cisco WebAttendant.

- Per passare alla modalità non in linea e disconnettersi, fare clic su **Go Offline (Non in linea)** quindi su **Disconnetti**.
- Se è necessario interrompere la gestione delle chiamate per un breve periodo, fare clic su **Go Offline (Non in linea)**. Per riprendere la gestione delle chiamate, fare clic su **Go Online (In linea)**.

- Per uscire completamente da Cisco WebAttendant e chiudere la finestra dell'applicazione, fare clic sul pulsante **Chiudi** nella barra del titolo.

Tenere presente che i pulsanti In linea/Non in linea e Connetti/Disconnetti sono pulsanti contestuali. Se l'utente è in linea, verrà visualizzato il pulsante Non in linea. Se l'utente non è in linea, verrà visualizzato il pulsante In linea. Quando l'utente è connesso, viene visualizzato il pulsante Disconnessione e viceversa.

Visualizzazione delle impostazioni

Tramite la finestra di dialogo Impostazioni, l'amministratore di sistema imposta valori specifici che consentono la comunicazione tra il server Cisco CallManager, il telefono IP Cisco e l'applicazione client Cisco WebAttendant.

Per visualizzare le impostazioni di Cisco WebAttendant, fare clic su **Impostazioni** nella console di Cisco WebAttendant.

Attivare la casella di controllo **Attiva Web Attendant quando si riceve una chiamata** per fare in modo che la console Cisco WebAttendant venga automaticamente visualizzata quando il sistema riceve una chiamata.



Attenzione

Nella finestra di dialogo Impostazioni è possibile modificare l'ID e la password utente di Cisco WebAttendant. È inoltre possibile attivare o disattivare la casella di controllo Attiva WebAttendant quando si riceve una chiamata. Non modificare gli altri valori specificati nella finestra di dialogo Impostazioni senza il consenso e le istruzioni dell'amministratore di sistema. La modifica degli altri valori potrebbe infatti impedire il corretto funzionamento di Cisco WebAttendant.

L'ID e la password utente di Cisco WebAttendant vengono assegnate dall'amministratore di sistema. Per modificare la password, contattare l'amministratore di sistema.



Gestione delle chiamate

Per rispondere, comporre un numero e trasferire le chiamate con Cisco WebAttendant, è possibile utilizzare il mouse, la tastiera del PC e il tastierino numerico, una combinazione di mouse e tastierino numerico, oppure il telefono IP Cisco associato a Cisco WebAttendant.

Questo capitolo fornisce le istruzioni necessarie all'esecuzione delle seguenti operazioni:

- [Rispondere a una chiamata, pagina 2-2](#)
- [Terminare una chiamata, pagina 2-2](#)
- [Mettere una chiamata in attesa, pagina 2-3](#)
- [Recuperare una chiamata in attesa, pagina 2-3](#)
- [Trasferire una chiamata, pagina 2-4](#)
- [Effettuare una chiamata, pagina 2-6](#)

Rispondere a una chiamata

Quando Cisco WebAttendant riceve una chiamata in entrata, il relativo pulsante della linea (Smart Line) passa dal colore blu scuro fisso al colore giallo lampeggiante. Quando si risponde alla chiamata e il chiamante è connesso, il pulsante della linea diventa di colore blu chiaro fisso.

Per rispondere a una chiamata utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato.

- Fare clic o doppio clic sul pulsante SL lampeggiante di colore giallo.
- Premere il tasto numerico sulla tastiera del PC (non quello del tastierino numerico) che corrisponde alla linea intelligente desiderata (per la linea 1, premere **1** e così via).
- Premere il tasto **A** sulla tastiera del PC mentre il pulsante SL giallo lampeggia.
- Utilizzare il mouse per trascinare il pulsante SL lampeggiante di colore giallo sul pulsante **RISPONDI**.
- Premere il pulsante che rappresenta la chiamata in entrata sul telefono IP Cisco.

Terminare una chiamata

Per terminare (disconnettere) una chiamata in corso utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato.

- Fare clic sul pulsante **CHIUDI**.
- Premere il tasto **D** o il tasto **CANC** sulla tastiera del PC.
- Premere il tasto **Canc** del tastierino numerico alla destra della tastiera del PC.
- Utilizzare il mouse per trascinare la linea intelligente attiva sul pulsante **CHIUDI**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per chiudere la chiamata, ad esempio alzare e riposizionare la cornetta, premere Viva voce o premere il tasto programmabile Chiudi.

Mettere una chiamata in attesa

È possibile mettere in attesa una chiamata per rispondere a un'altra chiamata in arrivo o per verificare la disponibilità del destinatario desiderato. Quando una chiamata viene messa in attesa, il pulsante SL corrispondente alla linea diventa di colore rosso e inizia a lampeggiare.

Per mettere in attesa una chiamata utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla linea attiva.
- Fare clic sul pulsante **ATTESA**.
- Premere i tasti **H**, **+**, **=** oppure **freccia sinistra** sulla tastiera del PC.
- Utilizzare il mouse per trascinare la linea intelligente attiva sul pulsante **ATTESA**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per mettere la chiamata in attesa.

Recuperare una chiamata in attesa

Quando viene recuperata una chiamata in attesa, il pulsante SL rosso lampeggiante diventa di colore blu chiaro e fisso e il chiamante viene connesso.

Per recuperare una chiamata in attesa utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato.

- Fare clic o doppio clic sul pulsante SL o sulla corrispondente linea della chiamata in attesa.
- Premere il tasto numerico sulla tastiera del PC che corrisponde alla linea della chiamata in attesa. Ad esempio, se la linea 1 è in attesa, premere **1** per recuperare la chiamata.
- Utilizzare il mouse per trascinare il pulsante SL corrispondente alla chiamata in attesa sul pulsante **RIPRENDI**.
- Scegliere la linea in attesa, quindi premere i tasti **U**, **-** (meno) oppure **freccia destra**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per recuperare la chiamata in attesa.

Trasferire una chiamata

Quando viene trasferita una chiamata in corso (il pulsante SL è di colore blu chiaro e fisso), il chiamante viene connesso alla persona richiesta. In Cisco WebAttendant il trasferimento delle chiamate può essere con o senza supervisione.

Trasferimento senza supervisione

Quando viene effettuato un trasferimento senza supervisione, non è possibile consultare il destinatario della chiamata prima che questa venga trasferita.

Per effettuare un trasferimento senza supervisione, utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato. Scegliere la linea da trasferire ed effettuare una delle operazioni seguenti.

- Utilizzare il tastierino numerico sulla tastiera del PC per digitare il numero al quale si desidera trasferire la chiamata, quindi fare clic sul pulsante **TRASF.**
- Nell'area delle chiamate rapide, fare clic sul pulsante di chiamata rapida o fare doppio clic sul nome o sul numero.
- Nella rubrica, fare doppio clic sul nome o sul numero.
- Trascinare il pulsante SL attivo sul nome o sul numero telefonico o nell'area delle chiamate rapide.
- Comporre il numero utilizzando il tastierino numerico della tastiera del PC, quindi premere il tasto **T** oppure **Invio** sulla tastiera del PC.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per trasferire la chiamata (premere Trasfer, comporre il numero della persona a cui si desidera trasferire la chiamata e premere di nuovo il pulsante Trasfer).

Trasferimento con supervisione

Il trasferimento con supervisione consente di consultare il destinatario della chiamata prima di trasferirla.

Per effettuare un trasferimento con supervisione utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato. Scegliere la linea da trasferire ed effettuare una delle operazioni seguenti.

- Utilizzare il tastierino numerico sulla tastiera del PC per immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata, quindi fare clic sul pulsante **TRASFSuperv.** Dopo aver consultato il destinatario, completare il trasferimento facendo di nuovo clic sul pulsante.



Nota

La prima volta che viene premuto il pulsante **TRASFSuperv** o che viene premuto il tasto **S** sulla tastiera del PC, la chiamata viene automaticamente messa in attesa.

- Nell'area delle chiamate rapide, fare clic sul nome o sul numero e quindi fare clic sul pulsante **TRASFSuperv**. Se si fa clic sul pulsante di chiamata rapida invece che sul nome o sul numero dell'area delle chiamate rapide prima di consultare il destinatario, la chiamata viene trasferita automaticamente. Dopo aver consultato il destinatario, completare il trasferimento facendo di nuovo clic sul pulsante **TRASFSuperv**.
- Trascinare il pulsante di chiamata rapida attivo dalla voce della rubrica al pulsante **TRASFSuperv** oppure trascinare il pulsante **TRASFSuperv** sul pulsante di chiamata rapida attivo o sulla voce della rubrica. Dopo aver consultato il destinatario, completare il trasferimento facendo di nuovo clic sul pulsante **TRASFSuperv**.
- Comporre il numero utilizzando il tastierino numerico della tastiera del PC, quindi premere il tasto **S** sulla tastiera del PC. Dopo aver consultato il destinatario, completare il trasferimento premendo il tasto **Invio** o di nuovo il tasto **S**.
- Annullare o disconnettere la modalità di trasferimento con supervisione premendo **ESC** o il tasto **D** sulla tastiera del PC.

**Nota**

Per passare nuovamente alla modalità di trasferimento con supervisione, controllare che venga recuperata la chiamata in attesa prima di effettuare una delle operazioni precedenti.

Effettuare una chiamata

È possibile effettuare le chiamate quando la linea è disponibile.

Per effettuare una chiamata utilizzare uno dei metodi seguenti. I metodi descritti sono equivalenti e consentono di ottenere lo stesso risultato.

- Utilizzare il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del PC per comporre il numero, quindi fare clic sul pulsante **CHIAMA**.

**Nota**

Verificare che il tasto **Bloc Num** sia attivo quando viene utilizzato il tastierino numerico per comporre i numeri telefonici.

- Fare doppio clic sul numero telefonico per comporre automaticamente il numero.
- Fare clic sul pulsante di chiamata rapida per comporre automaticamente il numero.
- Trascinare il pulsante di chiamata rapida o il numero telefonico sul pulsante o sulla linea intelligente disponibile.
- Premere il tasto numerico sulla tastiera del PC che corrisponde alla linea disponibile. Comporre il numero utilizzando il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del PC, quindi premere il tasto **M** oppure **Invio**. Ad esempio, per effettuare una chiamata sulla linea 2, premere il tasto **2**, comporre il numero con il tastierino numerico, quindi premere **M** oppure **Invio**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per comporre il numero.



Suggerimento Quando si utilizza la tastiera per scegliere le linee ed effettuare le chiamate, utilizzare i tasti numerici sulla tastiera del PC per scegliere la linea corrispondente (ad esempio, premere 1 per scegliere la linea 1). Utilizzare il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del PC per comporre il numero.



Suggerimento In caso di un errore di composizione quando si utilizza il tastierino numerico, premere il tasto **Indietro** per cancellare il numero errato.



Utilizzo della rubrica

Cisco WebAttendant consente di utilizzare una rubrica contenente i numeri telefonici degli interni dell'azienda. È possibile utilizzare questa rubrica per:

- Effettuare ricerche di numeri telefonici ed effettuare chiamate
- Determinare se un telefono è correntemente in uso

La rubrica di Cisco WebAttendant utilizza il database delle rubriche degli utenti di Cisco CallManager. È possibile individuare nella rubrica qualunque utente o risorsa identificata nell'area Utente di Cisco CallManager Administration.

L'amministratore di sistema gestisce il database delle rubriche di Cisco CallManager. Se è necessario aggiungere alla rubrica persone o risorse, ad esempio la sala conferenze, occorre chiedere all'amministratore di sistema di aggiornare la rubrica con le informazioni necessarie.

La rubrica fornisce le informazioni seguenti:

- Stato: viene visualizzata una linea blu fissa quando un telefono è disponibile, un'icona con un telefono blu se tale telefono è occupato, una linea rossa fissa se non è possibile determinare lo stato. In genere, quando non è possibile determinare lo stato è probabile che il telefono relativo non possa ricevere chiamate.
- Numero telefonico: visualizza il numero dell'interno.
- Colonne del nome, del cognome e del dipartimento: visualizzano ulteriori informazioni su un numero telefonico. Se uno qualsiasi di questi campi è vuoto, ciò significa che l'amministratore di sistema non ha fornito le

informazioni necessarie nell'area Utente di Cisco CallManager Administration. I campi possono essere aggiornati dall'amministratore di sistema.

Ordinamento della rubrica

È possibile ordinare la rubrica in ordine crescente facendo clic su una delle seguenti intestazioni di colonna o premendo uno dei corrispondenti tasti funzione:

- Numero telefonico (F1)
- Cognome (F2)
- Nome (F3)
- Dipartimento (F4)



Nota

Premendo lo stesso tasto funzione per due volte consecutive, è possibile tornare nell'area della finestra nella quale si lavorava in precedenza.

Ricerca di un nome o un numero specifici nella rubrica

Per individuare un nome o un numero specifici, è possibile inserire l'intestazione della colonna. Per individuare un nome o un numero specifici nella rubrica, attenersi alla procedura indicata di seguito:

Procedura

Passo 1 Fare clic sulle intestazioni delle colonne Numero telefonico (F1), Nome (F2), Cognome (F3) o Dipartimento (F4), oppure premere uno dei corrispondenti tasti funzione.

Quando l'utente fa clic sull'intestazione, questa diventa automaticamente una casella bianca.

Passo 2 Immettere nella casella il numero telefonico, il cognome, il nome o il dipartimento.

Non è necessario digitare il nome o il numero completi.

Passo 3 Premere **Invio**.

La rubrica scorre fino a visualizzare la voce che meglio corrisponde ai caratteri digitati.

Esempio

Gli esempi seguenti illustrano come individuare un numero telefonico o un nome specifici nella rubrica. Si supponga di dover cercare il numero telefonico 4452. Fare clic sull'intestazione della colonna Numero telefonico. Tale colonna diventa una casella vuota nella quale sarà possibile immettere dei valori. Digitare 4452 e premere Invio; la rubrica scorre fino a individuare la voce che meglio corrisponde ai caratteri digitati.

Si supponga di dover individuare un utente con il cognome "Rossi". Fare clic sull'intestazione della colonna Cognome nella rubrica e digitare le lettere "Ros" per scorrere la rubrica fino alla voce più vicina corrispondente.

Utilizzo della rubrica per effettuare le chiamate

Se si utilizza la rubrica per effettuare le chiamate, eseguire le operazioni indicate di seguito:

- Fare doppio clic su un numero telefonico per comporre automaticamente il numero.
- Trascinare un numero telefonico dalla rubrica sul pulsante SL disponibile.



Utilizzo dei pulsanti di chiamata rapida

Cisco WebAttendant rende disponibili 26 pulsanti di chiamata rapida. È possibile programmare tali pulsanti per effettuare le operazioni seguenti:

- Comporre un numero esterno (il pulsante visualizza solo sei cifre).
- Comporre un numero telefonico interno per un dipendente che riceve un grande volume di chiamate. Questa funzionalità si rivela particolarmente utile se l'organizzazione offre un servizio di supporto ai clienti o se dispone di gruppi che si occupano, ad esempio, di vendite.

Posizionati nell'angolo superiore destro della console di Cisco WebAttendant i 26 tasti di chiamata rapida vengono visualizzati su due colonne. Tenere presente che quando si utilizza Cisco WebAttendant per la prima volta, i pulsanti di chiamata rapida non sono ancora configurati.

L'area delle chiamate rapide indica lo stato del telefono utente e utilizza le stesse icone dell'area dello stato della rubrica.



Nota

Cisco WebAttendant visualizza solo gli stati di disponibile o occupato per i telefoni IP Cisco presenti nel sistema. Nell'area dello stato viene visualizzata una linea rossa (stato non identificato) per le chiamate rapide a linee esterne. È possibile trasferire le chiamate a tali linee.

Configurazione dei pulsanti di chiamata rapida

È possibile configurare i pulsanti di chiamata rapida scegliendo i numeri telefonici della rubrica o utilizzando la finestra di dialogo Configurazione pulsante.

Utilizzo della rubrica per configurare i pulsanti di chiamata rapida

Per configurare un pulsante di chiamata rapida mediante la rubrica, attenersi alla procedura indicata di seguito.

Procedura

- Passo 1** Scegliere un numero telefonico o un nome nella rubrica.
- Passo 2** Utilizzare il mouse per trascinare la linea dalla rubrica e rilasciarla sul pulsante di chiamata rapida disponibile.

Sul pulsante viene visualizzato il numero telefonico (fino a sei cifre) e accanto al numero viene visualizzato il nome (fino a 14 caratteri). A questo punto il pulsante di chiamata rapida è programmato ed è pronto per essere utilizzato.

Configurazione dei pulsanti di chiamata rapida

Per configurare un pulsante di chiamata rapida mediante la finestra di dialogo Configurazione pulsante, attenersi alla procedura indicata di seguito.

Procedura

- Passo 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul pulsante di chiamata rapida che si desidera configurare.
- Viene visualizzato un menu.
- Passo 2** Fare clic su **Configurazione pulsante**.
- Viene visualizzata la finestra di dialogo Configurazione pulsante.

Passo 3 Nel campo Numero digitare il numero di telefono che si desidera programmare per questo pulsante di chiamata rapida, includendo anche il codice di accesso a linee esterne, ad esempio lo 0, o i prefissi per le chiamate interurbane. Il pulsante consente di visualizzare solo sei cifre.

In questo campo è possibile inserire solo cifre. Non includere trattini o spazi.

Passo 4 Nel campo Descrizione, immettere una descrizione per il tasto di chiamata rapida, ad esempio il nome o il numero completo. Poiché nella casella Numero è possibile visualizzare solo sei cifre, verificare che la descrizione immessa non contenga più di 14 caratteri alfanumerici.

Passo 5 Fare clic su **OK**.

A questo punto il pulsante di chiamata rapida è programmato ed è pronto per essere utilizzato.

Esecuzione di chiamate mediante i pulsanti di chiamata rapida

Per effettuare chiamate mediante i pulsanti di chiamata rapida:

- Fare clic sul pulsante di chiamata rapida per comporre automaticamente il numero.
- Trascinare e rilasciare il pulsante di chiamata rapida su uno dei pulsanti SL disponibili.

Esecuzione di chiamate mediante i pulsanti di chiamata rapida



Risoluzione dei problemi

In questo capitolo vengono illustrati i problemi o le situazioni più comuni relative alle funzioni o alle prestazioni di Cisco WebAttendant.

Connessione non riuscita. Come risolvere il problema?

Contattare l'amministratore di sistema per verificare e aggiornare le informazioni seguenti:

- L'indirizzo MAC del telefono IP Cisco utilizzato insieme a Cisco WebAttendant
- Gli indirizzi IP o i nomi DNS di Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) e le relative porte
- L'ID e la password utente di Cisco WebAttendant

Non è visibile nessuna linea (SL), la linea del display è rossa e indica che non è presente alcun server.

Non è riuscita la connessione a Cisco CallManager o alla rete, oppure il telefono IP Cisco associato a Cisco WebAttendant è stato registrato con un Cisco CallManager differente. Attendere qualche minuto, quindi provare di nuovo a connettersi a Cisco WebAttendant.

Se il problema persiste, contattare l'amministratore di sistema.

Cisco WebAttendant funziona correttamente, ma non consente la connessione.

Cisco CallManager non è stato avviato, oppure la connessione di rete non è riuscita. Contattare l'amministratore di sistema.

Nella barra delle applicazioni vengono visualizzate tre icone. Per quale ragione?

Un piccolo telefono blu (console telefono IP), un'icona 3P (controllo di terze parti) e una luce rossa LS (stato della linea del cliente, Line Status Client) indicano le icone associate a Cisco WebAttendant. Le icone vengono visualizzate nella barra delle applicazioni quando Cisco WebAttendant è in esecuzione.

Nella rubrica vengono visualizzati solo i numeri telefonici e non i nomi.

Le informazioni contenute nella rubrica si basano su quelle contenute nell'area utente dell'amministrazione di Cisco CallManager Administration. Contattare l'amministratore di sistema e richiedere l'aggiornamento dell'area Utente con le informazioni complete per ogni persona o numero telefonico del sistema.

Il numero nel pulsante di chiamata rapida non è visualizzato correttamente.

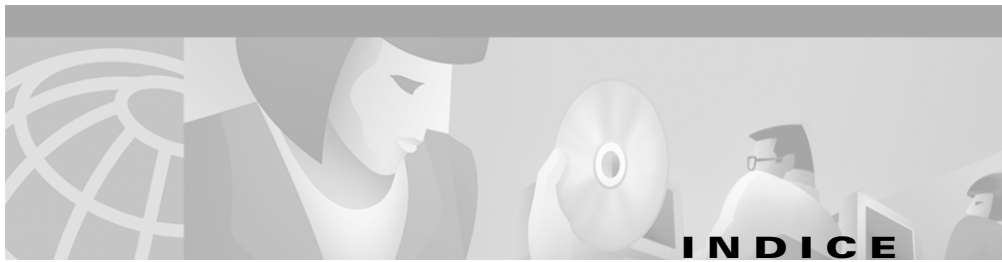
Il pulsante di chiamata rapida consente di visualizzare un massimo di sei cifre, pertanto non è possibile visualizzare l'intero numero. Per visualizzare l'intero numero utilizzare il campo Descrizione, ovvero l'area accanto al pulsante. Vedere la sezione [“Configurazione dei pulsanti di chiamata rapida” a pagina 4-2](#) per ulteriori informazioni.

È possibile modificare i colori dei pulsanti e delle etichette?

Al momento è possibile utilizzare solo i colori predefiniti.

All'avvio di Cisco WebAttendant una finestra di dialogo indica che non è possibile aprire il database.

Chiedere all'amministratore di sistema di verificare che l'utente "wauser" sia configurata correttamente. È necessario che l'amministratore di sistema consulti i manuali *Cisco CallManager System Guide* e *Cisco CallManager Administration Guide* per ulteriori informazioni su come eseguire queste operazioni.



A

attesa

mettere una chiamata in [2-3](#)

recupero di una chiamata in attesa [2-3](#)

ATTESA, pulsante [2-3](#)

avvio di Cisco WebAttendant [1-6](#)

azione, pulsanti

descrizione [1-2](#)

utilizzo [2-1](#)

utilizzo della finestra di dialogo

Configurazione pulsante [4-2](#)

utilizzo della rubrica [4-2](#)

numeri non visualizzati correttamente [5-2](#)

cognome (colonna della rubrica) [3-1](#)

colore [5-2](#)

SL, significato dei colori dei pulsanti [1-3](#)

comporre una chiamata [2-6](#)

connessione a Cisco WebAttendant [1-7](#)

connessione non riuscita [5-1](#)

Connetti/Disconnetti, pulsante [1-7](#)

C

CHIAMA, pulsante [2-6](#)

chiamata

disconnessione (fine) [2-2](#)

effettuare una chiamata [2-6](#)

gestione [2-1](#)

mettere una chiamata in attesa [2-3](#)

recupero di una chiamata in attesa [2-3](#)

risposta [2-2](#)

trasferimento [2-4](#)

chiamata rapida

area delle chiamate rapide [1-3](#)

configurazione dei pulsanti

D

dipartimento, colonna della rubrica [3-1](#)

disconnessione da Cisco WebAttendant [1-7](#)

disconnessione di una chiamata [2-2](#)

display, area [1-2](#)

E

effettuare una chiamata [2-6](#)

eseguire una chiamata [2-6](#)

F

fine di una chiamata [2-2](#)

G

Go Online/Offline (In linea/Non in linea),
pulsante [1-7](#)

I

icona di stato

linea [3-1](#)

telefono [3-1](#)

icona di stato della linea [3-1](#)

icona di stato del telefono [3-1](#)

icone

linea fissa [3-1](#)

impossibile connettersi [5-1](#)

Impostazioni, pulsante [1-8](#)

impostazioni, visualizzazione [1-8](#)

in linea, modalità [1-7](#)

interfaccia, utilizzo [1-2](#)

introduzione [1-5](#)

N

Netscape Navigator, non compatibile con Cisco
WebAttendant [1-5](#)

nome (colonna della rubrica) [3-1](#)

P

pulsante

ATTESA [2-3](#)

CHIAMA [2-6](#)

chiamata rapida [4-2](#)

chiamata rapida, finestra di
configurazione [4-2](#)

CHIUDI [2-2](#)

Connetti/Disconnetti [1-7](#)

Go Online/Offline (In linea/Non in linea) [1-7](#)

Impostazioni [1-8](#)

RIPRENDI [2-3](#)

RISPONDI [2-2](#)

TRASF [2-4](#)

utilizzo [2-1](#)

pulsanti di chiamata rapida

utilizzo [4-1](#)

R

RIPRENDI, pulsante [2-3](#)

risoluzione dei problemi

chiamata rapida, numeri non visualizzati
correttamente [5-2](#)

connessione non riuscita [5-1](#)

icone di Cisco WebAttendant nella barra
delle applicazioni [5-2](#)

impossibile connettersi [5-1](#)

modifica dei colori non disponibile [5-2](#)

Netscape Navigator non supportato [1-5](#)
nomi non visualizzati nella rubrica [5-2](#)
scomparsa delle linee Smart, nessun server
esistente [5-1](#)
rispondere a una chiamata [2-2](#)
RISPONDI, pulsante [2-2](#)
rubrica
 area [1-4](#)
 colonna dei numeri telefonici [3-1](#)
 colonna del cognome [3-1](#)
 colonna del dipartimento [3-1](#)
 colonna dello stato [3-1](#)
 colonna del nome [3-1](#)
 descrizioni delle colonne [3-1](#)
 icona di stato [3-1](#)
 nomi non visualizzati [5-2](#)
 utilizzo [3-1](#)

S

scomparsa dei pulsanti Smart Line [5-1](#)
SL (Smart Line) [1-3](#)
stato (colonna della rubrica) [3-1](#)

T

terminare una chiamata [2-2](#)
TRASF (Trasferisci), pulsante [2-4](#)

W

WebAttendant, Cisco
 avvio [1-6](#)
 connessione [1-7](#)
 gestione delle chiamate [2-1](#)
 introduzione [1-5](#)
 pulsanti di chiamata rapida [4-1](#)
 rubrica [3-1](#)
 utilizzo dell'interfaccia [1-2](#)