

Руководство пользователя Cisco WebAttendant

Cisco CallManager версии 3.2

Штаб-квартира корпорации

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
США
<http://www.cisco.com>
Тел.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 526-4100

Номер текста: OL-1657-01

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И СВЕДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ПРОДУКТОВ, ОПИСЫВАЕМЫХ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, ИМЕЮЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, НО ПРЕДСТАВЛЕННЫМИ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩИЙ ПРОДУКТ ИЗЛОЖЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ПРОДУКТУ, И СОДЕРЖАТСЯ ЗДЕСЬ В КАЧЕСТВЕ СПРАВКИ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ОБНАРУЖИТЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИХ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ CISCO.

Примененное компанией Cisco сжатие заголовка TCP является адаптацией программы, разработанной в Университете штата Каролина, Беркли (UCB) как часть незащищенной авторским правом версии операционной системы UNIX. Все права защищены. © Regents of the University of California, 1981.

НЕСМОТЯ НА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО ДРУГИЕ СОДЕРЖАЩИЕСЯ ЗДЕСЬ ГАРАНТИИ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ВСЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭТИХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ "КАК ЕСТЬ" СО ВСЕМИ ВОЗМОЖНЫМИ ОШИБКАМИ. CISCO И ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ГАРАНТИИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННЫМ ЦЕЛЯМ И НАРУШЕНИЯ ПРАВ ИЛИ ЗАКОНОВ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ, А ТАКЖЕ ВОЗНИКАЮЩИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ СДЕЛОК, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ.

НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НИ CISCO, НИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ БУДУТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, РЕАЛЬНЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ, ПОТЕРЮ ПРИБЫЛИ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ДАЖЕ ЕСЛИ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

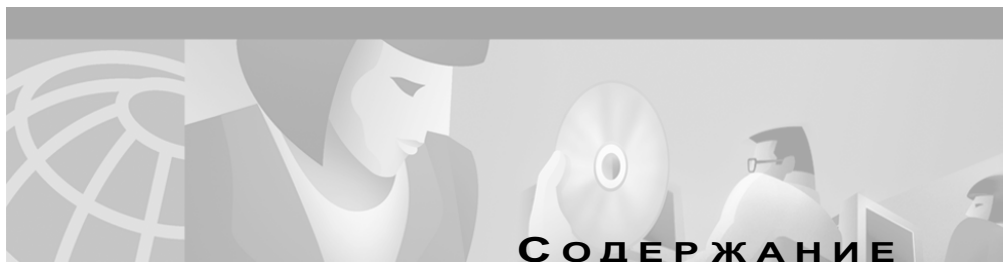
AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, логотип *Cisco Powered Network*, Cisco Systems Networking Academy, логотип Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, логотип iQ Logo, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, логотип Networkers, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router и WebViewer являются торговыми марками Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, а также Empowering the Internet Generation являются сервисными марками Cisco Systems, Inc.; а Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, логотип Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип 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 и VCO являются зарегистрированными торговыми марками Cisco Systems, Inc. и/или ее подразделений в США и некоторых других странах.

Все другие торговые марки, упомянутые в настоящем документе или на Web-сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает отношений совместной собственности между Cisco и какой-либо компанией. (0108R)

Руководство пользователя Cisco WebAttendant

© Cisco Systems, Inc., 2001.

Все права защищены.



Введение [vii](#)

Назначение [viii](#)

Для кого предназначено [viii](#)

Структура [viii](#)

Справочная документация [ix](#)

Условные обозначения [x](#)

Получение документации [x](#)

Интернет [x](#)

Документация на компакт-диске [xi](#)

Заказ документации [xi](#)

Отзыв о документации [xi](#)

Получение технической поддержки [xii](#)

Cisco.com [xii](#)

Центр технической поддержки (TAC) [xiii](#)

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC)
компании Cisco [xiii](#)

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco
TAC) [xiv](#)

Приступая к работе [1-1](#)

Интерфейс Cisco WebAttendant [1-2](#)

Область дисплея [1-2](#)

Кнопки операций [1-2](#)

Область быстрого набора [1-2](#)

Область линии Smart Line [1-3](#)

Область каталогов [1-4](#)

Перед началом работы [1-5](#)

Запуск Cisco WebAttendant 1-6

Вход в систему и переход в онлайнный режим 1-7

Переход в автономный режим и выход из системы 1-7

Просмотр настроек 1-8

Обработка вызовов 2-1

Ответ на вызов 2-2

Завершение вызова 2-2

Удержание вызова 2-3

Возврат к удерживаемому вызову (отмена удержания) 2-3

Перевод вызова 2-4

Выполнение вызова 2-6

Использование каталога 3-1

Сортировка каталога 3-2

Поиск определенного имени или номера в каталоге 3-3

Использование каталога для выполнения вызовов 3-4

Использование кнопок быстрого набора 4-1

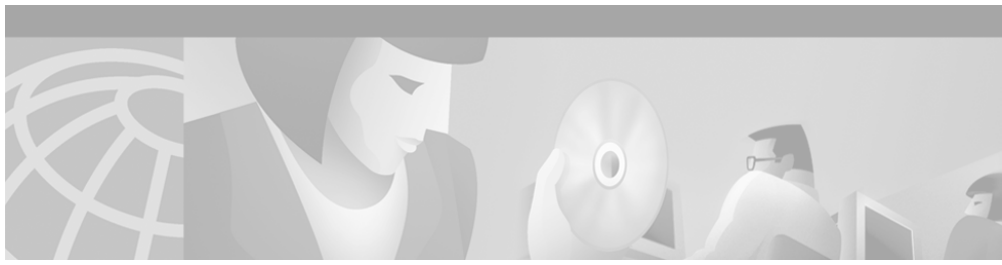
Настройка кнопок быстрого набора 4-2

Использование каталога для настройки кнопок быстрого набора 4-2

Конфигурирование кнопок быстрого набора 4-2

Выполнение вызовов с помощью кнопок быстрого набора 4-3

Поиск и устранение неполадок 5-1



Введение

В настоящей вводной части описывает назначение, структура, условные обозначения настоящего руководства, а также сведения о том, для кого оно предназначено. Кроме того, в нем содержится информация о том, как получить справочную документацию.

Настоящая вводная часть включает следующие разделы:

- [Назначение, стр. viii](#)
- [Для кого предназначено, стр. viii](#)
- [Структура, стр. viii](#)
- [Справочная документация, стр. ix](#)
- [Условные обозначения, стр. x](#)
- [Получение документации, стр. x](#)
- [Получение технической поддержки, стр. xii](#)

Назначение

Руководство пользователя Cisco WebAttendant помогает обслуживающему персоналу в выполнении следующих задач:

- Знакомство с интерфейсом и функциями Cisco WebAttendant
- Запуск Cisco WebAttendant и вход в систему
- Переход в онлайн-режим для обработки вызовов, полученных обслуживающим персоналом
- Использование Cisco WebAttendant для ответа на вызовы, выполнения и перенаправления вызовов
- Конфигурирование и использование кнопок быстрого набора
- Использование каталога для поиска в нем номеров, перенаправления вызовов и просмотра данных о состоянии линии

Для кого предназначено

Настоящее руководство является справочным и процедурным пособием для пользователей Cisco WebAttendant. Системный администратор может найти информацию по установке и конфигурации в последней версии *Cisco CallManager Administration Guide (Руководство по администрированию Cisco CallManager)* и *Cisco CallManager System Guide (Руководство по системе Cisco CallManager)*.

Структура

В приведенной ниже таблице перечислены основные разделы этого руководства:

Глава	Описание
Глава 1, “Приступая к работе”	Предлагает обзор Cisco WebAttendant, а также инструкции для настройки среды, запуска Cisco WebAttendant, входа в систему и перехода в онлайн-режим для обработки вызовов.
Глава 2, “Обработка вызовов”	Описывает, как выполнить вызов, ответить на вызов или перенаправить его с помощью кнопок операций.
Глава 3, “Использование каталога”	Описывает, как пользоваться каталогом, чтобы найти номера телефонов, просмотреть данные о состоянии линий для пользователей и ресурсов, сконфигурированных в базе данных Cisco CallManager.
Глава 4, “Использование кнопок быстрого набора”	Описывает, как использовать и конфигурировать кнопки быстрого набора.
Глава 5, “Поиск и устранение неполадок”	Описывает некоторые общие сценарии и предлагает пояснения или решения для каждого из них.

Справочная документация

Обратитесь к следующим документам для получения дальнейшей информации о приложениях и продуктах, связанных с IP-телефонией Cisco:

- *Руководство пользователя IP-телефона Cisco моделей 7960 и 7940*
- *Краткий справочник по IP-телефону Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card (Краткий справочник по IP-телефону Cisco 12 SP+)*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card (Краткий справочник по IP-телефону Cisco 30 VIP)*

Условные обозначения

Для примечаний используются следующие обозначения:



Примечание Обозначает *на заметку*. Примечания содержат полезные предложения или ссылки на материал, который не включен в публикацию.

Для советов используются следующие обозначения:



Совет Означает, что ниже следуют *полезные советы*.

Для предостережений используются следующие обозначения:



Осторожно Обозначает *будьте осторожны*. В этой ситуации необходимо проявлять осторожность, чтобы не выполнить действие, которое может привести к повреждению оборудования или потере данных.

Получение документации

В указанных ниже разделах объясняется, как получить документацию компании Cisco Systems.

Интернет

Большую часть текущей документации Cisco можно найти в Интернете по следующему адресу URL:

<http://www.cisco.com>

Переведенная документация находится по следующему адресу URL:

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

Документация на компакт-диске

Документация Cisco и дополнительная литература могут поставляться как пакет документации Cisco на компакт-диске, который входит в комплект продукта. Документация на компакт-диске обновляется ежемесячно и может представлять собой самую последнюю версию по сравнению с печатной документацией. Пакет документации на компакт-диске может быть приобретен отдельно или предоставляться по годовой подписке.

Заказ документации

Документацию Cisco можно получить следующими способами:

- Зарегистрированные непосредственные клиенты Cisco могут заказать документацию по продуктам Cisco в разделе Networking Products MarketPlace (Рынок сетевых продуктов):
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Зарегистрированные пользователи Cisco.com могут заказать компакт-диск с документацией в разделе Subscription Store (Онлайновая подписка):
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Незарегистрированные пользователи Cisco.com могут заказать документацию через местного сотрудника по связи с клиентами, обратившись в управление компании Cisco (Калифорния, США) по телефону 408 526-7208, или, на территории Северной Америки, по телефону 800 553-NETS (6387).

Отзыв о документации

При просмотре документации по продуктам Cisco на Cisco.com можно отправлять технические замечания электронным способом. Нажмите кнопку **Feedback** (Отзыв) вверху главной страницы Cisco Documentation (Документация Cisco). После заполнения формы распечатайте ее и отправьте по факсу в корпорацию Cisco по номеру: 408 527-0730.

Можно отправлять свои замечания по электронной почте по адресу: bug-doc@cisco.com.

Чтобы отправить замечания по почте, воспользуйтесь карточкой для ответа за передней обложкой документа или напишите по следующему адресу:

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

Мы будем очень благодарны за Ваш отзыв.

Получение технической поддержки

Cisco рассматривает Cisco.com как исходный пункт для всех видов технической поддержки. Клиенты и партнеры могут получать документацию, советы по устранению неполадок, а также образцы конфигураций с помощью онлайн-инструментальных средств, пользуясь Web-сайтом Центра технической поддержки (TAC) Cisco. У зарегистрированных пользователей Cisco.com существует полный доступ к ресурсам технической поддержки на Web-сайте Cisco TAC.

Cisco.com

Cisco.com - это базовый комплект интерактивных, сетевых служб, который предоставляет немедленный, открытый доступ к информации, сетевым решениям, службам, программам и ресурсам Cisco в любое время из любой точки мира.

Cisco.com - это высокоинтегрированное Интернет-приложение и мощный, простой в использовании инструмент, который предлагает широкий ряд функций и служб, чтобы помочь Вам следующем:

- Упростить бизнес-процессы и улучшить производительность
- Решить технические проблемы с помощью онлайн-службы поддержки
- Загрузить и протестировать пакеты программного обеспечения
- Заказать учебные материалы и товары Cisco
- Зарегистрироваться для онлайн-повышения квалификации, обучения и программ сертификации

Вы можете самостоятельно зарегистрироваться на Cisco.com для получения информации и услуг, предназначенных для определенного пользователя. Для получения доступа к Cisco.com посетите следующий адрес URL:

<http://www.cisco.com>

Центр технической поддержки (TAC)

Центр технической поддержки (TAC) компании Cisco доступен для всех клиентов, нуждающихся в технической поддержке для продукта, технологии или решения Cisco. Два вида поддержки возможны через Cisco TAC: Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) компании Cisco и Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC).

Запросы в Cisco TAC классифицируются в соответствии со срочностью решения вопроса:

- Уровень приоритета 4 (P4) - необходима информация или поддержка относительно возможностей продукта Cisco, установки продукта или основной конфигурации продукта.
- Уровень приоритета 3 (P3) - ухудшение производительности сети. Функциональные возможности сети заметно ухудшились, но значительная часть деловой деятельности продолжается.
- Уровень приоритета 2 (P2) - работа производственной сети серьезно ухудшилась, что оказывает влияние на существенные аспекты деловой деятельности. Обходной путь для проблемы отсутствует.
- Уровень приоритета 1 (P1) - работа производственной сети будет остановлена, и это приведет к критическим последствиям для деловой деятельности, если служба не будет быстро восстановлена. Обходной путь для проблемы отсутствует.

Выбор ресурса Cisco TAC зависит от приоритета проблемы и условий контрактов на обслуживание, если они применимы.

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) компании Cisco

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) Cisco позволяет Вам решить вопросы уровня P3 и P4 самостоятельно, что дает возможность сэкономить время и средства. Этот сайт предоставляет круглосуточный

доступ к онлайн-инструментам, базам знаний и программному обеспечению. Для получения доступа к Web-сайту Cisco TAC посетите следующий адрес URL:

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

Все клиенты, партнеры и реселлеры, у которых с компанией Cisco существует действительный контракт на обслуживание, обладают полным доступом к ресурсам технической поддержки на Web-сайте Cisco TAC. Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) Cisco запрашивает идентификатор входа в систему Cisco.com и пароль. При наличии действительного контракта на обслуживание и отсутствии таких данных, как идентификатор входа или пароль, посетите следующий адрес URL для регистрации:

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

Если технические проблемы невозможно решить с помощью Web-сайта Cisco TAC, и Вы являетесь зарегистрированным пользователем Cisco.com, можно разобрать конкретный случай в онлайн-режиме с помощью инструмента TAC Case Open по следующему адресу URL:

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

При наличии доступа в Интернет рекомендуется разбирать случаи уровня P3 и P4 через Web-сайт Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC)

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC) занимается вопросами, которые классифицируются как уровень приоритета 1 или 2; эти категории назначаются в том случае, когда серьезные ухудшения производительности сети существенно влияют на деловую деятельность. При обращении в Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации TAC) с проблемой P1 или P2 инженер Cisco TAC автоматически приступит к рассмотрению случая.

Для получения справочника с номерами бесплатных телефонов Cisco TAC для своей страны посетите следующий адрес URL:

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

Перед звонком проконсультируйтесь со своим центром сетевых технологий, чтобы выяснить уровень предоставления услуг по поддержке от компании Cisco, который был определен для Вашей компании; например, SMARTnet, SMARTnet Onsite или Network Supported Accounts (NSA). Кроме того, подготовьте номер контракта на обслуживание и серийный номер продукта.



Приступая к работе

Cisco WebAttendant - это подключаемое приложение, позволяющее настраивать IP-телефоны Cisco как пульты оператора. Благодаря использованию графического интерфейса пользователя, пользователь Cisco WebAttendant создает пульт оператора, который использует кнопки быстрого набора и быстрый доступ к каталогам для поиска номеров телефона, отслеживания состояния линии и направления вызовов. Служащий в приемной или помощник по административной работе могут использовать систему Cisco WebAttendant для обработки вызовов, поступающих в отдел или компанию, а другой служащий может использовать ее для организации собственных вызовов.

Клиент Cisco WebAttendant устанавливается на ПК, имеющем IP-соединение с системой Cisco CallManager. Пользователь работает с IP-телефоном Cisco, который зарегистрирован в системе Cisco CallManager (один пользователь для каждого телефона, который будет использоваться в качестве пульта оператора). К одной системе Cisco CallManager можно подключить несколько пользователей.

Количество имеющихся линий Smart Lines (SL) на Cisco WebAttendant зависит от количества линий, сконфигурированных системным администратором для IP-телефона Cisco (до восьми линий на IP-телефоне Cisco модели 30 VIP и шесть линий на IP-телефоне Cisco модели 7960). Для правильной работы системы Cisco WebAttendant необходимо убедиться, что на IP-телефоне Cisco имеются назначенные для удержания и переадресации кнопки. Если требуется использовать наушники, необходимо также назначить кнопку ответа/отбоя.

Интерфейс Cisco WebAttendant

Интерфейс Cisco WebAttendant содержит несколько областей и кнопок, описание которых приводится в следующих разделах.

Область дисплея

Располагается в верхнем левом углу пульта Cisco WebAttendant. Область дисплея позволяет просматривать следующие элементы:

- Номер текущей операции вызова (например, 1001 в 2001)
- Состояние сервера Telephony Call Dispatcher (SRV или No SRV)
- Вошли ли Вы в систему
- Находитесь ли Вы в онлайнном или автономном режиме

Набираемые номера отображаются в правом верхнем углу области дисплея.

Кнопки операций

Кнопки операций, расположенные в верхней средней части пульта Cisco WebAttendant, позволяют входить в систему или выходить из нее, переключаться в онлайнный или автономный режим, просматривать настройки и обрабатывать вызовы. Для получения информации об использовании кнопок операций см. раздел [“Обработка вызовов” на стр. 2-1](#).

Область быстрого набора

Область быстрого набора, расположенная в правой верхней части пульта Cisco WebAttendant, позволяет программировать номера быстрого набора, выполнять вызовы с помощью номеров быстрого набора, а также

отслеживать состояние телефона для линий быстрого набора. Два столбца кнопок быстрого набора предоставляют до 26 различных номеров быстрого набора.

Для каждого номера быстрого набора имеется две области:

- Область кнопок, которая отображает состояние линии и номер быстрого набора, содержащий до шести цифр. Значок состояния сообщает о следующих состояниях:
 - Синий значок линии - Телефон доступен.
 - Красный значок линии - Состояние телефона неизвестно.
 - Синий значок телефона - Телефон занят.
- Более длинная область дисплея, которая позволяет вводить описание номера быстрого набора

Для получения информации о настройке и использовании кнопок быстрого набора см. раздел [“Использование кнопок быстрого набора”](#) на стр. 4-1.

Область линии Smart Line

Область линий Smart Line (SL), расположенная под областью дисплея в левой части пульта Cisco WebAttendant, отображает от одной до восьми линий SL в зависимости от количества линий, сконфигурированных системным администратором. Для получения информации по требованиям к телефону для Cisco WebAttendant системный администратор должен обратиться к *Cisco CallManager System Guide (Руководство по системе Cisco CallManager)*.

В области кнопок SL отображаются четыре состояния линий SL:

- Кнопка SL постоянного голубого цвета - Линия активна.
- Мигающая кнопка SL желтого цвета - На линию поступил вызов.
- Мигающая кнопка SL красного цвета - На линии удерживается вызов.
- Кнопка SL постоянного темно-синего цвета - Линия свободна.

Область каталогов

Каталог, расположенный в нижней части Cisco WebAttendant, отображает номер линии, состояние линии, а также информацию пользователя из базы данных каталога пользователей Cisco CallManager. Можно выбрать заголовок столбца, чтобы отсортировать столбец в порядке возрастания, или можно выполнить поиск по каталогу, введя букву или номер в строке заголовка столбца, в котором нужно выполнить поиск. Можно дважды нажать номера заголовков или перетащить номера каталогов на кнопки в области линий Smart Line (SL), чтобы выполнить вызовы. Для получения дополнительной информации о поиске по номерам каталогов и выполнении вызовов см. раздел [“Использование каталога” на стр. 3-1](#).

Дисплей состояния, расположенный в левой нижней области пульта Cisco WebAttendant, отображает состояние телефонной линии для каждой записи каталога. Значки в области состояния обозначают следующие состояния (они идентичны значкам состояния линии, отображаемым для кнопок быстрого набора):

- Синий значок линии - Телефон доступен.
- Красный значок линии - Состояние телефона неизвестно.
- Синий значок телефона - Телефон занят.

Перед началом работы

После того, как системный администратор установит, настроит систему Cisco WebAttendant и привяжет ее к IP-телефону Cisco (с помощью диалогового окна Настройки Cisco WebAttendant), можно настраивать рабочую среду.

Выполните следующие шаги для настройки рабочей среды:

Процедура

- Шаг 1** Убедитесь, что на компьютере установлен web-браузер Internet Explorer версии 5.0 или более поздней с включенным компонентом ActiveX. Для получения дополнительной информации обратитесь к системному администратору.



Примечание Cisco WebAttendant не будет работать вместе с Netscape Navigator.

- Шаг 2** Подключите наушники (если имеются) к IP-телефону Cisco.



Совет Компания Cisco рекомендует использовать наушники с Cisco WebAttendant, если требуется обрабатывать большое количество вызовов или выполнять другие обязанности при использовании Cisco WebAttendant. Наушники позволяют использовать Cisco WebAttendant без снятия трубки привязанного IP-телефона Cisco. Для использования наушников необходимо убедиться, что на телефоне имеется кнопка ответа/отбоя.

- Шаг 3** Теперь все готово для использования Cisco WebAttendant. Для получения инструкций см. раздел [“Запуск Cisco WebAttendant” на стр. 1-6](#).

Запуск Cisco WebAttendant

Выполните следующую процедуру для запуска Cisco WebAttendant:

Процедура

Шаг 1 Запустите Cisco WebAttendant любым из следующих способов:

- Выберите **Пуск > Программы > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
- Если Internet Explorer не является web-браузером по умолчанию, откройте Internet Explorer и введите следующий адрес URL в поле Местоположение (URL):

C:\install_path\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

где *install_path* - это путь для установки Cisco WebAttendant.

Например, если система Cisco WebAttendant была установлена в каталог по умолчанию, в поле Местоположение (URL) необходимо ввести следующий адрес:

C:\Program Files\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

После ввода соответствующего адреса URL в браузере Internet Explorer появится web-страница Cisco WebAttendant, и отобразится сообщение “Please wait for the Cisco WebAttendant to load” (Подождите, пока загрузится Cisco WebAttendant).

Шаг 2 Выберите **Yes (Да)**, если появится диалоговое окно Internet Explorer со следующим сообщением: “An ActiveX control on this page might be unsafe to interact with other parts of the page. Do you want to allow this interaction? (Управляющий элемент ActiveX на этой странице может быть небезопасен при взаимодействии с другими частями страницы. Разрешить это взаимодействие?)”

Клиент Cisco WebAttendant запускается в новом окне.

Теперь все готово для входа в систему и перехода в онлайн-режим.

Вход в систему и переход в онлайнный режим

Выполните следующие шаги для входа в систему, перехода в онлайнный режим и обработки вызовов:

Процедура

Шаг 1 Нажмите кнопку **Вход** в Cisco WebAttendant.

Cisco WebAttendant проверяет информацию, предоставленную системным администратором в диалоговом окне Настройки, и переходит к информации каталога пользователя для Вашей компании.

Вход в систему позволяет использовать Cisco WebAttendant для ответов на вызовы, выполнения и перенаправления вызовов, просмотра состояния линии, использования каталога, а также настройки и использования кнопок быстрого набора.

Идентификатор пользователя и пароль для Cisco WebAttendant должны быть уже настроены для Вас. Обратитесь к системному администратору, если не удастся войти в систему.

Шаг 2 Нажмите кнопку **Подключ** в Cisco WebAttendant.

При переходе в онлайнный режим Cisco Telephony Call Dispatcher получает уведомление, что Вы готовы принимать вызовы.

Переход в автономный режим и выход из системы

Если не нужно использовать Cisco WebAttendant, перейдите в автономный режим, чтобы уведомить Cisco Telephony Call Dispatcher о том, что Вы недоступны для обработки вызовов. В конце рабочего дня перейдите в автономный режим, выйдете из системы и закройте Cisco WebAttendant.

- Чтобы перейти в автономный режим и выйти из системы, нажмите кнопку **Отключ**; затем выберите **Выход**.
- Если требуется ненадолго приостановить обработку вызовов, нажмите кнопку **Отключ**. Если требуется возобновить обработку вызовов, нажмите кнопку **Подключ**.
- Чтобы полностью выйти из Cisco WebAttendant и закрыть окно приложения, нажмите кнопку **Заккрыть** в строке заголовка.

Помните, что кнопки Подключ/Отключ и Войти в систему/Выйти из системы являются контекстно-зависимыми. В онлайн-режиме отображается кнопка Отключ. В автономном режиме отображается кнопка Подключ. После входа в систему отображается кнопка Выйти из системы и т.д.

Просмотр настроек

С помощью диалогового окна Настройки системный администратор задает определенные значения для установки соединения между сервером Cisco CallManager, привязанным IP-телефоном Cisco и клиентским приложением Cisco WebAttendant.

Для просмотра настроек Cisco WebAttendant нажмите кнопку **Настройки** на панели Cisco WebAttendant.

Установите флажок **Активизировать WebAttendant при получении вызова**, чтобы панель Cisco WebAttendant Console автоматически отображалась при поступлении каждого вызова в систему.



Осторожно В диалоговом окне Настройки можно изменить идентификатор пользователя и пароль Cisco WebAttendant. Можно также установить или снять флажок Активизировать WebAttendant при получении вызова. Не изменяйте никакие другие значения, указанные в диалоговом окне Параметры, до получения инструкций от сетевого администратора. При этом Cisco WebAttendant прекратит работу.

Системный администратор назначает и настраивает идентификатор пользователя и пароль для Cisco WebAttendant. Чтобы изменить пароли, сообщите об этом системному администратору.



Обработка вызовов

Для ответа на вызовы, набора номеров и направления вызовов с помощью Cisco WebAttendant можно использовать мышь, клавиатуру ПК и цифровую клавиатуру, сочетание мыши и цифровой клавиатуры или IP-телефон Cisco, закрепленный за Cisco WebAttendant с целью выполнения этих функций.

В этой главе приведены следующие инструкции:

- [Ответ на вызов, стр. 2-2](#)
- [Завершение вызова, стр. 2-2](#)
- [Удержание вызова, стр. 2-3](#)
- [Возврат к удерживаемому вызову \(отмена удержания\), стр. 2-3](#)
- [Перевод вызова, стр. 2-4](#)
- [Выполнение вызова, стр. 2-6](#)

ОТВЕТ НА ВЫЗОВ

Когда Cisco WebAttendant принимает входящий вызов, соответствующая кнопка Smart Line (SL) изменяет свой постоянный темно-синий цвет на мигающий желтый. После приема вызова и соединения с абонентом цвет кнопки SL изменяется на постоянный голубой.

Используйте любой из следующих способов для ответа на вызов. Результат применения всех методов один и тот же; они взаимозаменяемы.

- Нажмите один или два раза на мигающую желтым кнопку SL.
- Нажмите номерную кнопку на клавиатуре ПК (а не на цифровой клавиатуре), соответствующую линии SL (для SL 1 нажмите **1** и т.д.).
- Нажмите клавишу **A** на клавиатуре ПК, когда кнопка SL мигает желтым.
- С помощью мыши перетащите кнопку SL, мигающую желтым, на кнопку **ОТВЕТ**.
- Нажмите кнопку линии входящего вызова на IP-телефоне Cisco.

Завершение вызова

Используйте любой из следующих способов для завершения (отключения) текущего вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Нажмите кнопку **ОТБОЙ**.
- Нажмите клавишу **D** или **DELETE** на клавиатуре ПК.
- Нажмите клавишу **Del** на цифровой клавиатуре справа от клавиатуры ПК.
- С помощью мыши перетащите активную линию Smart Line (SL) на кнопку **ОТБОЙ**.
- Используйте IP-телефон Cisco для завершения вызова (например, снимите и снова положите трубку, нажмите кнопку громкоговорящей связи или нажмите кнопку Отбой).

Удержание вызова

Можно удержать текущий вызов, чтобы принять еще один входящий вызов или проверить наличие возможного получателя. Когда вызов удерживается, кнопка Smart Line (SL) для этой линии мигает красным.

Используйте любой из следующих способов для удержания вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Нажмите правой кнопкой мыши на активную линию.
- Нажмите кнопку **УДЕРЖ**.
- Нажмите клавишу **Н**, **+**, **=** или клавишу **стрелка влево** на клавиатуре ПК.
- С помощью мыши перетащите кнопку активной SL на кнопку **УДЕРЖ**.
- Используйте IP-телефон Cisco для удержания вызова.

Возврат к удерживаемому вызову (отмена удержания)

При возврате к удерживаемому вызову цвет кнопки Smart Line (SL), мигающей красным, изменяется на постоянный голубой, и устанавливается связь с абонентом.

Используйте любой из следующих способов для возврата к удерживаемому вызову. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Нажмите один или два раза на кнопку SL или линию удерживаемого вызова.
- Нажмите номерную кнопку на клавиатуре ПК, соответствующую линии SL удерживаемого вызова. Например, если удерживается вызов на линии SL 1, нажмите **1**, чтобы вернуться к удерживаемому вызову.
- С помощью мыши перетащите кнопку SL удерживаемого вызова на кнопку **Актив**.
- Выберите линию, на которой удерживается вызов; затем нажмите клавишу **U**, **-** (минус) или клавишу **стрелка вправо**.
- Используйте IP-телефон Cisco для возврата к удерживаемому вызову.

Перевод вызова

При переводе текущего вызова (кнопка SL постоянного голубого цвета) абонент будет соединен с назначенным Вами лицом. Cisco WebAttendant позволяет выполнять неконтролируемый или контролируемый перевод.

Неконтролируемый перевод

При выполнении неконтролируемого перевода Вы не можете согласовать это с получателем до перевода вызова.

Используйте любой из следующих способов для выполнения неконтролируемого вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы. Выберите линию, на которую необходимо выполнить перевод, а затем выполните одно из следующих действий:

- Используя цифровую клавиатуру на клавиатуре ПК, введите номер, на который необходимо перевести вызов, а затем нажмите кнопку =>.
- В области быстрого набора нажмите кнопку быстрого набора или дважды нажмите на имя или номер.
- В каталоге дважды нажмите на имя или номер.
- Перетащите активную кнопку SL на имя или номер в каталоге или области быстрого набора.
- Наберите номер с помощью цифровой клавиатуры на клавиатуре ПК, а затем нажмите клавишу **T** или **Enter** на клавиатуре ПК.
- Переведите вызов с помощью IP-телефона Cisco (нажмите кнопку Перевод, наберите номер лица, которому необходимо перевести вызов абонента, затем еще раз нажмите кнопку =>).

Контролируемый перевод

При выполнении контролируемого перевода Вы можете согласовать это с получателем до перевода вызова.

Используйте любой из следующих способов для выполнения контролируемого вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы. Выберите линию, на которую необходимо выполнить перевод, а затем выполните одно из следующих действий:

- Используя цифровую клавиатуру на клавиатуре ПК, введите номер, на который необходимо перевести вызов, а затем нажмите кнопку =>УПР. После согласования завершите перевод, еще раз нажав кнопку.



Примечание При первом нажатии кнопки =>УПР или клавиши S на клавиатуре ПК вызов автоматически удерживается.

- В области быстрого набора нажмите на имя или номер, а затем нажмите кнопку =>УПР. До согласования, если вместо имени или номера в области быстрого набора нажать кнопку быстрого набора, будет выполнен неконтролируемый перевод. После согласования завершите перевод, еще раз нажав кнопку =>УПР.
- Перетащите активную кнопку быстрого набора или запись каталога на кнопку =>УПР или перетащите кнопку =>УПР на активную кнопку быстрого набора или запись каталога. После согласования завершите перевод, еще раз нажав кнопку =>УПР.
- Наберите номер с помощью цифровой клавиатуры на клавиатуре ПК, а затем нажмите клавишу S на клавиатуре ПК. После согласования завершите перевод, еще раз нажав клавишу **Enter** или **S**.
- Отмените или прервите контролируемый перевод, нажав клавишу **ESC** или **D** на клавиатуре ПК.



Примечание Если снова потребуется выполнить контролируемый перевод, то, прежде чем выполнить одно из ранее описанных действий, обязательно вернитесь к удерживаемому вызову.

Выполнение вызова

Вызов можно выполнить, когда линия свободна.

Используйте любой из следующих способов для выполнения вызова.

Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Используя цифровую клавиатуру справа на клавиатуре ПК, наберите номер, затем нажмите кнопку **НАБОР**.



Примечание Убедитесь, что при использовании цифровой клавиатуры для набора номера вызова горит индикатор **Num Lock**.

- Дважды нажмите на номер в каталоге, чтобы выполнить его автоматический набор.
- Нажмите кнопку быстрого набора, чтобы выполнить автоматический набор номера.
- Перетащите кнопку быстрого набора или номер каталога на свободную кнопку SL или линию.
- Нажмите номерную кнопку на клавиатуре ПК, соответствующую свободной линии SL. Используя цифровую клавиатуру справа на клавиатуре ПК, наберите номер, затем нажмите клавишу **M** или **Enter**. Например, чтобы выполнить вызов на SL 2, нажмите кнопку **2**, наберите номер на цифровой клавиатуре, а затем нажмите клавишу **M** или **Enter**.
- Наберите номер с помощью IP-телефона Cisco.



Совет При использовании клавиатуры для выбора линии и выполнения вызова используйте номерные кнопки на клавиатуре ПК для выбора соответствующей линии Smart Line (например, нажмите 1, чтобы выбрать SL 1). Наберите номер, используя цифровую клавиатуру справа на клавиатуре ПК.



Совет Если при наборе номера с помощью цифровой клавиатуры будет допущена ошибка, удалите ее с помощью клавиши **Backspace**.



Использование каталога

Cisco WebAttendant предоставляет каталог или список телефонных номеров для Вашей компании. Этот каталог можно использовать, чтобы:

- Осуществлять поиск номеров и выполнять вызовы
- Определять, используется ли телефон

Каталог Cisco WebAttendant использует базу данных пользователей Cisco CallManager. В каталоге можно найти любого пользователя, указанного в области User (Пользователь) Cisco CallManager Administration. Системный администратор обслуживает базу данных пользователей Cisco CallManager. Если в каталог необходимо добавить пользователей или ресурсы, например, конференции, обратитесь к системному администратору, чтобы обновить базу данных этой информацией.

В каталоге содержится следующая информация:

- Состояние. Отображается постоянная синяя линия, если телефон доступен; синий значок телефона, если телефон занят; постоянная красная линия, если состояние неизвестно. Неизвестное состояние в области состояния каталога обычно означает, что номер не может получать вызовы.
- Номер телефона. Отображает телефонный номер.
- Столбцы Имя, Фамилия и Отдел. Отображают дополнительную информацию о номере. Если какие-либо из этих полей пустые, это означает, что сетевой администратор не предоставил информацию в области User (Пользователь) Cisco CallManager Administration. Если необходимо, системный администратор может обновить эти поля.

Сортировка каталога

Можно отсортировать каталог в порядке возрастания, выбрав один из следующих заголовков столбцов или нажав одну из соответствующих функциональных клавиш:

- Номер телефона (F1)
- Фамилия (F2)
- Имя (F3)
- Отдел (F4)



Примечание При двойном нажатии одной и той же функциональной клавиши можно вернуться в область окна, в которой Вы находились до этого.

Поиск определенного имени или номера в каталоге

Можно войти в заголовок столбца, чтобы найти указанные имя или номер. Выполните следующие шаги, чтобы найти определенные имя или номер в каталоге:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на заголовок столбца Номер телефона (F1), Имя (F2), Фамилия (F3) или Отдел (F4) или нажмите одну из соответствующих функциональных клавиш.

При нажатии на заголовок он автоматически превращается в белое поле ввода.

Шаг 2 Введите в поле номер каталога, фамилию, имя или отдел.

Не нужно вводить полное имя или номер.

Шаг 3 Нажмите клавишу **ввода**.

Вы переместитесь по списку каталога к ближайшей записи, соответствующей введенным символам.

Пример

В следующих примерах описываются способы поиска определенного номера каталога или имени в каталоге. Если нужно найти номер 4452, нажмите заголовок столбца Номер телефона. Он превратится в белое поле, в которое можно ввести значения. Введите 4452, нажмите клавишу Enter, и Вы переместитесь по списку к ближайшей записи, соответствующей введенным символам.

Если требуется найти пользователя по фамилии “Петров”, нажмите на заголовок столбца Фамилия в каталоге и введите буквы “Пет”, чтобы переместиться по каталогу к ближайшей соответствующей записи.

Использование каталога для выполнения вызовов

Чтобы использовать каталог для выполнения вызовов, выполните следующие действия:

- Дважды нажмите на номер в каталоге, чтобы выполнить его автоматический набор.
- Перетащите номер из каталога на имеющуюся кнопку линии Smart Line (SL).



Использование кнопок быстрого набора

В Cisco WebAttendant имеется 26 кнопок для быстрого набора. Кнопки можно запрограммировать для выполнения следующих действий:

- Набор внешнего номера (только шесть цифр для кнопки).
- Набор номера из внутреннего каталога, принадлежащего служащему, который получает большое количество вызовов. Эта функция может оказаться особенно полезной, если в Вашей организации существуют группы поддержки клиентов или отделы сбыта.

26 кнопок быстрого набора, сгруппированные в два столбца, располагаются в правом верхнем углу пульта Cisco WebAttendant. При первом использовании Cisco WebAttendant кнопки быстрого набора еще не запрограммированы.

Указывая на состояние телефона пользователя, область быстрого набора использует те же значки, что и в области состояния каталога.



Примечание Cisco WebAttendant отображает только два состояния для IP-телефонов Cisco внутри системы: свободен или занят. Красный индикатор линии (состояние "неизвестно") отображается в области состояния для быстрого набора по внешним линиям. Однако можно перенаправлять вызовы на эти линии.

Настройка кнопок быстрого набора

Кнопки быстрого набора можно настроить, выбрав номера в каталоге или используя диалоговое окно Конфигурация кнопки.

Использование каталога для настройки кнопок быстрого набора

Выполните следующие шаги, чтобы настроить кнопку быстрого набора с помощью каталога.

Процедура

Шаг 1 В каталоге выберите номер или имя.

Шаг 2 С помощью мыши перетащите линию из каталога на свободную кнопку быстрого набора.

Номер из каталога (не более шести цифр) отображается на кнопке, а имя (не более 14 символов) отображается рядом с номером. Теперь кнопка быстрого набора запрограммирована и готова к использованию.

Конфигурирование кнопок быстрого набора

Выполните следующие шаги, чтобы запрограммировать кнопку быстрого набора с помощью диалогового окна Конфигурация кнопки.

Процедура

Шаг 1 Нажмите правой кнопкой мыши на кнопке быстрого набора, которую необходимо сконфигурировать.

Появится меню.

Шаг 2 Нажмите **Конфигурация кнопки**.

Откроется диалоговое окно Конфигурация кнопки.

Шаг 3 В поле Номер введите номер телефона, который необходимо запрограммировать для этой кнопки быстрого набора, включая коды доступа к внешней линии, например, 9, или код выхода на междугородную линию или региональный код, например, 1972 или 972. На кнопке отображается только шесть цифр.

В этом поле можно ввести только цифры. Номер телефона не должен содержать тире или пробелы.

Шаг 4 В поле Описание введите описание для номера быстрого набора, например, имя или полный номер. Так как в поле Номер отображается только шесть цифр, введите описание, которое содержит не более 14 буквенно-цифровых символов.

Шаг 5 Нажмите **ОК**.

Теперь кнопка быстрого набора запрограммирована и готова к использованию.

Выполнение вызовов с помощью кнопок быстрого набора

Для выполнения вызовов с помощью кнопок быстрого набора:

- Нажмите кнопку быстрого набора, чтобы выполнить автоматический набор номера.
- Перетащите кнопку быстрого набора на свободную кнопку Smart Line (SL).



Поиск и устранение неполадок

В этой главе описываются обычные вопросы или ситуации, связанные с работой или эффективностью Cisco WebAttendant.

Сбой при входе в систему. Как решить эту проблему?

Обратитесь к системному администратору, чтобы проверить и обновить следующую информацию:

- Адрес MAC для IP-телефона Cisco, который используется вместе с Cisco WebAttendant
- IP-адреса или имена DNS для Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) и портов
- Идентификатор пользователя и пароль для Cisco WebAttendant

Все линии Smart Line (SL) исчезли, а индикатор линии на дисплее отображается красным цветом, и указывает на то, что сервер не существует.

Произошел разрыв соединения с Cisco CallManager или сетевого соединения, или IP-телефон Cisco зарегистрирован на Cisco WebAttendant, зарегистрированной на другом Cisco CallManager. Можно подождать некоторое время, затем время от времени попытаться войти в систему Cisco WebAttendant.

Обратитесь к системному администратору, если не удалось устранить проблему.

Система Cisco WebAttendant запущена, но в нее нельзя войти.

Сбой при запуске системы Cisco CallManager, или она не запущена, или сбой сетевого соединения. Обратитесь к системному администратору.

На панели задач отображаются три значка. Почему на панели задач отображаются эти три значка?

Специальные значки: небольшой синий телефон (панель IP-телефона), ЗР (внешний контроль) и красный индикатор линии LS (клиент состояния линии) относятся к Cisco WebAttendant. После запуска системы Cisco WebAttendant эти значки должны отображаться на панели задач.

В каталоге отображаются только номера; имена не отображаются.

Информация в каталоге зависит от информации, введенной в области User (Пользователь) Cisco CallManager Administration. Обратитесь к системному администратору и попросите его обновить поле User (Пользователь) более полной информацией для каждого лица или номера каталога в системе.

Номер в кнопке быстрого набора отображается неправильно.

На кнопках быстрого набора могут отображаться не более шести цифр; поэтому номер может не отображаться полностью. Можно использовать поле Описание (область рядом с кнопкой) для отображения номера целиком. Для получения дополнительной информации см. раздел [“Конфигурирование кнопок быстрого набора”](#) на стр. 4-2.

Необходимо изменить цвета кнопок и обозначений.

В настоящий момент можно использовать только цвета по умолчанию.

При запуске Cisco WebAttendant появляется диалоговое окно с сообщением, что невозможно открыть базу данных.

Попросите системного администратора проверить, что каталог “wauser” настроен правильно. Системный администратор должен обратиться к *Cisco CallManager System Guide (Руководство по системе Cisco CallManager)* и к *Cisco CallManager Administration Guide (Руководство по администрированию Cisco CallManager)* для получения дополнительной информации по выполнению этой задачи.



УКАЗАТЕЛЬ

Б

Быстрый набор

настройка кнопок

использование каталога [4-2](#)

с помощью диалогового окна

Конфигурация кнопки [4-2](#)

номер отображается неправильно [5-2](#)

область быстрого набора [1-2](#)

В

вход в систему Cisco WebAttendant [1-7](#)

вызов

возврат к удерживаемому вызову [2-3](#)

выполнение вызова [2-6](#)

перевод [2-4](#)

обработка [2-1](#)

ответ [2-2](#)

отключение (завершение) [2-2](#)

удержание вызова [2-3](#)

выполнение вызова [2-6](#)

выход из системы Cisco WebAttendant [1-7](#)

З

завершение вызова [2-2](#)

запуск Cisco WebAttendant [1-6](#)

значки

постоянный индикатор линии [3-2](#)

значки состояния

Линия [3-2](#)

телефон [3-2](#)

значок состояния линии [3-2](#)

значок состояния телефона [3-2](#)

И

имя (столбец каталога) [3-2](#)

интерфейс, использование [1-2](#)

исчезли кнопки SL [5-1](#)

К

Каталог

значки состояния [3-2](#)

имена не отображаются [5-2](#)

использование [3-1](#)

область [1-4](#)

описания столбцов **3-2**
столбец имени **3-2**
столбец номера телефона **3-2**
столбец отдела **3-2**
столбец состояния **3-2**
столбец фамилии **3-2**

кнопка

=> **2-4**

Актив **2-3**

Вход в систему/Выход из системы **1-7**

быстрый набор **4-2**

диалоговое окно конфигурирования
быстрого набора **4-2**

использование **2-1**

НАБОР **2-6**

ОТБОЙ **2-2**

ОТВЕТ **2-2**

Подключ/Отключ **1-7**

УДЕРЖАТЬ **2-3**

Settings **1-8**

Кнопка => (перевод) **2-4**

кнопка Актив **2-3**

Кнопка Вход в систему/Выход из
системы **1-7**

кнопка НАБОР **2-6**

кнопка ОТВЕТ **2-2**

Кнопка Подключ/Отключ **1-7**

кнопка УДЕРЖАТЬ **2-3**

Кнопка Settings **1-8**

кнопки быстрого набора

использование **4-1**

кнопки операций

использование **2-1**

описание **1-2**

контролируемый перевод **2-4**

Л

Линии SL (Smart Lines) **1-3**

Н

набор номера для вызова **2-6**

настройки, просмотр **1-8**

не удалось войти в систему **5-1**

неконтролируемый перевод **2-4**

О

область дисплея **1-2**

онлайнный, переход **1-7**

отдел, столбец каталога **3-2**

ответ на вызов **2-2**

отключение вызова **2-2**

П

перевод вызова **2-4**

контролируемый перевод **2-4**

неконтролируемый перевод [2-4](#)
повесить трубку во время вызова [2-2](#)
поиск и устранение неполадок
в каталоге не отображаются имена [5-2](#)
значки Cisco WebAttendant на панели задач [5-2](#)
исчезли линии SL, и отсутствует сервер [5-1](#)
не удалось войти в систему [5-1](#)
номер быстрого набора отображается неправильно [5-2](#)
сбой при входе в систему [5-1](#)
цвета нельзя изменять [5-2](#)
Netscape Navigator не поддерживается [1-5](#)
приступая к работе [1-5](#)

С

сбой при входе в систему [5-1](#)
состояние (столбец каталога) [3-2](#)

У

удержать
возврат к удерживаемому вызову [2-3](#)
выполнение вызова [2-3](#)

Ф

фамилия (столбец каталога) [3-2](#)

Ц

цвет [5-2](#)
цвета кнопок SL, значение [1-3](#)

N

Netscape Navigator не используется с Cisco WebAttendant [1-5](#)

W

WebAttendant, Cisco

вход в систему [1-7](#)
запуск [1-6](#)
использование интерфейса [1-2](#)
Каталог [3-1](#)
кнопки быстрого набора [4-1](#)
приступая к работе [1-5](#)
обработка вызовов [2-1](#)

