Cisco Unified Attendant Console Standard
Guida di riferimento rapido

Nella presente guida viene fornita una panoramica della modalità di utilizzo di Cisco Unified Attendant Console Standard. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida dell'applicazione.

Avvio di Cisco Unified Attendant Console Standard

Per avviare Cisco Unified Attendant Console Standard:

1. Fare doppio clic sull'icona del desktop.
2. *Se si verifica una delle seguenti condizioni:*
   - *Si sta lavorando in un ambiente non di accesso singolo*
   - *Si sta lavorando in un ambiente di accesso singolo, ma non è ancora stato configurato Cisco Unified Attendant Console Standard* per l'utilizzo
   - *Cisco Unified Attendant Console Standard* è configurato per utilizzare l'accesso singolo, al quale si è già connessi

   Viene visualizzata la schermata di accesso di Cisco Unified Attendant Console Standard. Andare al passaggio 3.

   Se si sta lavorando in un ambiente di accesso singolo, ma non si è ancora connessi a un'applicazione di Cisco Unified Communications:
   a. Se vengono visualizzati avvisi di protezione, fare clic su **Sì** in ciascuno.
   b. Nella pagina Web delle credenziali di accesso singolo immettere **Nome utente** e **Password** e fare clic su **Accedi**.

   Viene visualizzata la schermata di accesso di Cisco Unified Attendant Console Standard.
3. Nella schermata di accesso di Cisco Unified Attendant Console Standard:

   Per utilizzare il numero nel campo, andare al passaggio 4. *Per utilizzare un nuovo numero di interno*:
   a. Digitare il numero nel campo.
   b. Selezionare un numero nell'elenco facendo doppio clic su di esso o evidenziandolo e quindi premendo **Invio**.
4. Se l'interno per il collegamento è parte di uno o più gruppi di ricerca cui si desidera accedere, selezionare **Connettersi ai gruppi di ricerca al momento dell'accesso**.
5. Fare clic su **Accedi** o premere **Invio**.

Apertura della Guida in linea

Per aprire la Guida dell'applicazione, premere **F1**.

Stati della linea e stato presenza dell'elenco

Le icone di stato della linea telefonica vengono visualizzate nei riquadri Gestione chiamate ed Elenco e indicano lo stato di operatore e interni. Le icone di stato presenza sono visualizzate negli elenchi.

Stato linea operatore	
Icona	**Stato**
	Agganciato
	Sganciato
	Non disturbare
	Inoltrato
	Fuori servizio

Stato linea partecipante	
Icona	**Stato**
	Suoneria
	Sganciato
	In attesa

Stato linea elenco	
Icona	**Stato**
	Suoneria
	Agganciato
	Sganciato
	Non disturbare
	Inoltrato

Stato presenza elenco	
Icona	**Stato**
	Disponibile
	Non disponibile, invisibile o al telefono
	Non disturbare
	Sconosciuto o non in linea

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Utilizzo del mouse per applicare le azioni e i controlli chiamate utilizzati frequentemente

È possibile eseguire azioni nella console in molti modi diversi; di seguito vengono descritte le modalità più facili e più veloci. È possibile utilizzare il mouse nel menu principale o i tasti di scelta rapida per eseguire molte operazioni. Per istruzioni dettagliate su tutti i metodi di gestione delle chiamate, consultare la Guida dell'applicazione.

Nota Quando si definiscono le scelte rapide utilizzando il tasto **Alt**, fare attenzione al comportamento standard di Windows che utilizza **Alt** per attivare il menu dell'applicazione attualmente aperta sullo schermo per aprire rapidamente opzioni di menu tenendo premuto il tasto **Alt** e premendo la lettera sottolineata di ciascuna opzione. Ad esempio, se si imposta una scelta rapida per **Alt+F** per **Elimina nota**, anziché eseguire l'azione definita per tale scelta rapida, la pressione di **Alt+F** apre l'opzione di menu **File**.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Disconnettersi	Fare clic sul numero di interno nell'angolo in alto a destra e nell'elenco a discesa fare clic su **Disconnettersi dall'applicazione**. • Se si è connessi a un gruppo di ricerca e si desidera chiudere la sessione, viene visualizzato un messaggio che chiede di confermare se si desidera uscire dai gruppi di ricerca. Se si fa clic su **Sì** i gruppi di ricerca vengono chiusi, l'utente viene disconnesso e viene visualizzata la finestra di login dell'applicazione. Se si fa clic su **No** i gruppi di ricerca non vengono chiusi, l'utente viene disconnesso e viene visualizzata la finestra di login dell'applicazione. • Se non si è connessi a un gruppo di ricerca e si cerca di chiudere la sessione, la sessione viene chiusa e viene visualizzata la finestra di login dell'applicazione.	✓	**Ctrl+S**
Eseguire il login/disconnettersi dai gruppi di ricerca	Fare clic sul numero di interno nell'angolo in alto a destra e nell'elenco a discesa fare clic su **Login/Disconnessione dai gruppi di ricerca**.	✓	**Ctrl+I**
Eseguire una chiamata	È possibile: • Cercare l'interno, quindi premere **Invio**. • Nel riquadro Elenco fare doppio clic o fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto, fare clic su **Componi** e quindi su **Telefono**, **Cellulare** o **Telefono abitazione**, secondo i casi. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. • Nel riquadro Gestione chiamate fare clic sulla linea desiderata e quindi utilizzare Dialpad per comporre il numero.	✓	**Ctrl+D**
Terminare una chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su **Fine.**	✓	**Ctrl+H**
Rispondere a una chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su **Rispondi**.	✓	**Ctrl+A**

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Mettere in attesa una chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su .	✓	**Ctrl+L**
Riprendere una chiamata	È possibile: • Nella chiamata attiva fare clic su **Riprendi**. • Nel riquadro Gestione chiamate, fare clic sulla linea sulla quale la chiamata viene messa in attesa.	✓	× (programmabile)
Parcheggiare una chiamata	Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro Chiamate parcheggiate. **Nota** Quando si parcheggia una chiamata, se non si risponde a tale chiamata, dopo un periodo di tempo definito verrà effettuata una richiamata. Tuttavia, nel modello **8851** del telefono, la richiamata non appare sulla console ma sul telefono stesso. Per far sì che la richiamata appaia sulla console, premere il pulsante di ripresa sul telefono.	✓	**Ctrl+P**
Recuperare una chiamata parcheggiata	Trascinare la chiamata dal riquadro Chiamate parcheggiate al riquadro Gestione chiamate.	×	× (programmabile)
Deviare una chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Nella chiamata in entrata fare clic su **Devia**. **2** Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del contatto. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **3** Nell'elenco selezionare il contatto, quindi fare clic su **Devia**.	×	×
Abilitare l'inoltro chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare **Abilita inoltro**. **2** Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero a cui inoltrare le chiamate, quindi fare clic su **Inoltra**.	×	×
Disabilitare l'inoltro chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare **Disabilita inoltro.**	×	×
Abilitare lo stato Non disturbare	Nel riquadro Gestione chiamate fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare **Abilita ND**.	×	×
Disabilitare lo stato Non disturbare	Nel riquadro Gestione chiamate fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare **Disabilita ND**.	×	×

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Trasferire una chiamata con consultazione	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferimento con consultazione**. **2** Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del destinatario. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita**: digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **3** Nell'elenco selezionare il destinatario, quindi fare clic su **Consultazione**. **4** Dopo che il destinatario ha risposto e ha accettato la chiamata, nel Dialpad fare clic su **Trasferisci**. Nell'elenco: **1** Nella casella di ricerca dell'elenco immettere il nome o il numero del destinatario. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita**: digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **2** Nell'elenco fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto, fare clic su **Trasferisci con consultazione** e quindi su **Telefono**, **Cellulare** o **Telefono abitazione**, secondo i casi. Il contatto risponde alla chiamata. **3** Se il contatto accetta di rispondere alla chiamata, eseguire un trasferimento diretto (descritto di seguito).	✓	**Ctrl+T**

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Trasferire una chiamata senza consultazione	Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro Elenco, quindi rilasciarla sul contatto del destinatario. In alternativa: **1** Nella chiamata, fare clic sull'icona di trasferimento . **2** Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del destinatario. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **3** Nell'elenco selezionare il destinatario, quindi fare clic su **Trasferisci**. In alternativa: **1** Nella casella di ricerca dell'elenco immettere il nome o il numero del destinatario. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **2** Effettuare una delle operazioni seguenti: – Nell'elenco fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto, fare clic su **Trasferisci** e quindi su **Telefono**, **Cellulare** o **Telefono abitazione**, secondo i casi. – Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro Elenco, quindi rilasciarla sul destinatario.	✓	**Ctrl+X**
Eseguire il trasferimento diretto di una chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Selezionare una chiamata, tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi selezionare l'altra chiamata. **2** Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Trasferimento diretto**.	✓	**Ctrl+R**

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Eseguire chiamate in conferenza	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e scegliere **Conferenza**. **2** Nella casella di ricerca di Dialpad, immettere il nome o il numero di un partecipante da includere nella conferenza, quindi fare clic su **Componi.** **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **3** Quando il partecipante risponde, in Dialpad fare clic su **Conferenza**. Il partecipante viene aggiunto alla chiamata in conferenza. **4** Ripetere i passaggi 2. e 3. per ogni partecipante aggiuntivo. Nel riquadro Elenco, durante una chiamata: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto per aggiungerlo alla conferenza, fare clic su **Conferenza** e quindi su **Telefono**, **Cellulare** o **Telefono abitazione**, secondo i casi. **2** Quando il contatto sta chiamando o ha risposto, effettuare un'operazione di unisci chiamata. **3** Al termine della conferenza, nella chiamata in conferenza fare clic su **Fine**.	✓	**Ctrl+N**
Partecipare alle chiamate	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Con una chiamata selezionata, tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi selezionare le altre chiamate da mettere in conferenza. **2** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Unisci**.	✓	**Ctrl+J**

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)
© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Per...	Eseguire questa operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Trasferire una chiamata alla posta vocale	Nel riquadro Gestione chiamate: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferisci a posta vocale**. **2** Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il numero del contatto. **Nota** Se si desidera comporre un numero non incluso nell'elenco, è possibile utilizzare la funzione **Esclusione composizione in uscita:** digitare il numero che si desidera comporre nel campo di ricerca elenchi o nel campo di ricerca Dialpad, quindi utilizzare il tasto di scelta rapida Esclusione composizione in uscita (impostazione predefinita = CTRL+Invio) per eseguire un'esclusione. **3** Selezionare il contatto e fare clic su **Trasferisci**.	✓	**Ctrl+O**
Inviare un messaggio di posta elettronica a un contatto	Per inviare un messaggio di posta elettronica a un contatto in un elenco: **1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto, quindi scegliere **Posta elettronica**. **2** Utilizzare il proprio sistema di posta elettronica per completare e inviare il messaggio.	×	× (programmabile)

Cisco, Cisco Systems, il logo Cisco e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.