



За мениджъри Cisco Unified Communications Manager Assistant за Cisco Unified Communications Manager 6.0

Определяне на режима на Cisco Unified Communications Manager Assistant, който използвате

Използване на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия

Използване на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия

Вашият системен администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant да работи в един от двата режима – режим на споделена линия или режим на представителска линия. В режим на споделена линия вашият асистент използва споделен номер от указателя (линия) за обработване на вашите повиквания. В режим на представителска линия вашият асистент използва различен номер (линия) за обработване на вашите повиквания.

Това ръководство ви помага да разберете кой режим на Cisco Unified Communications Manager Assistant използвате и описва накратко функциите, до които имате достъп от вашия телефон в различните режими.

Определяне на режима на Cisco Unified Communications Manager Assistant, който използвате

За да определите кой режим на Cisco Unified Communications Manager Assistant използвате на вашия телефон, погледнете менюто за състоянието в долния ляв ъгъл на вашия LCD дисплей.

Ако в прозореца за състоянието на LCD дисплея се вижда една единствена икона (камбана или зачеркната камбана), значи използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия.



Ако в прозореца за състоянието на LCD дисплея се показват няколко икони, значи сте в режим на представителска линия.



Използване на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия

Следващият раздел описва накратко функциите, които се предлагат на един мениджър, използващ Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия.

Конфигуриране на адресат за отклоняване на повиквания

Можете да пренасочите повиквания до вас към адресата за отклоняване, когато натиснете функционалния клавиш **Пренасочване**. Адресатът за отклоняване на повиквания, например номерът от указателя на вашия асистент, се задава в прозореца "Конфигурация на мениджъра". За достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра" използвайте URL адреса, потребителското име и паролата, предоставени ви от вашия системен администратор. Отворете URL адреса в прозорец на браузъра Microsoft Internet Explorer на вашия компютър. След това влезте в системата.



Забележка Ако бъдете подканени, щракнете върху **отметката** "Винаги се доверявайте на съдържанието", след което щракнете върху **Да**.

Введете номера от указателя, който искате да използвате като адресат за отклоняване на повиквания, и щракнете върху **Запамятване**.

Изключване на звънеца на вашия телефон

За включване или изключване на звънеца на вашия телефон натиснете функционалния клавиш **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте". Камбана показва, че функцията е *изключена* (звънецът е включен); зачеркната камбана показва, че функцията е *включена* (звънецът е изключен).

Обработка на повиквания

На вашия телефон се показват допълнителни функционални клавиши, помагачи ви при обработването на повиквания. Когато използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, от телефона си можете да получите достъп до следните функции:

Пренасочване на активно повикване

За да отклоните повикване от вашия телефон към друг телефонен номер, натиснете функционалния клавиш **Пренасочване**. За да зададете номер от указателя на адресата за отклоняване използвайте прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Изпращане на повикване към вашата гласова поща

За да изпратите едно активно повикване към гласовата поща натиснете функционалния клавиш **КъмГлПо**.

Извършване на повикване по интеркома

За да извършите повикване по разговорната връзка до вашия асистент натиснете бутона за бързо набиране **Интерком** върху вашия телефон.

Използване на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия

Следващият раздел описва накратко функциите, които се предлагат на един мениджър, използващ Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия.

Конфигуриране на настройки на мениджъра

За конфигуриране на настройки на мениджъра можете да използвате прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

За достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра" използвайте URL адреса, потребителското име и паролата, предоставени ви от вашия системен администратор. Щракнете на URL адреса и влезте в системата.



Забележка Ако бъдете подканени, щракнете върху **отметката** "Винаги се доверявайте на съдържанието", след което щракнете върху **Да**.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
САЩ
http://www.cisco.com
Тел.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Факс: +1 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Задаване на асистент по подразбиране

Винаги при възможност програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant назначава вашия асистент по подразбиране за действащ асистент. Ако вашият асистент по подразбиране не е достъпен, Cisco Unified Communications Manager Assistant назначава друг асистент.

Можете да изберете вашия асистент по подразбиране по следния начин:

- В прозореца "Конфигурация на мениджъра" изберете раздела "Асистент по подразбиране".
- Изберете асистент от падащото меню "Асистент".
- Щракнете върху **Запаметяване**.

Задаване на адресат за отклоняване на повиквания

Можете да пренасочвате повикванията до вас към адресата за отклоняване на повиквания чрез натискане на функционалния клавиш **Пренасочване** или функционалния клавиш **ОтклВс**.

- В прозореца "Конфигурация на мениджъра" изберете раздела "Отклоняване".
- Изберете асистент или въведете номера от указателя, който искате да използвате като адресат за отклоняване на повиквания.
- Щракнете върху **Запам**.

Задаване на списъци с филтри

Списъците с филтри ви позволяват селективно да изберете кои повиквания да отиват към вас и кои повиквания да отиват към вашия асистент.

- В прозореца "Конфигурация на мениджъра" изберете раздела за филтър за включване или раздела за филтър за изключване.
 - Филтър за включване – повикванията, които съвпадат с номера от вашия списък с филтри за включване, отиват към вас; останалите повиквания отиват към вашия асистент.
 - Филтър за изключване – повикванията, които съвпадат с номера от вашия списък с филтри за изключване, отиват към вашия асистент; останалите повиквания отиват към вас.
- Създайте списък с филтри, съдържащ един или повече телефонни номера. Можете да използвате следните групови символи:
 - x – замества една цифра на което и да е място в телефонния номер.
 - * – замества няколко цифри в началото или края на номера.

- Щракнете върху **Запаметяване**.

Избор на асистент

За да обработва ваши повиквания, асистентът ви трябва да е регистриран в приложението Cisco Unified Communications Manager Assistant Console и трябва да е онлайн. Ако вашият действащ асистент излезе от приложението или е офлайн, Cisco Unified Communications Manager Assistant ще се опита да ви зададе друг асистент.

Като мениджър вие винаги сте регистриран във функцията Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Идентифициране на вашия действащ асистент

Вашият действащ асистент е лицето, което в дадения момент обработва повиквания от ваше име.

Ако имате няколко асистента, може да поискате да разберете, кой от тях е действащият в момента. За тази цел натиснете бутона **Услуги** от вашия телефон и изберете "Услуга за асистент". Опция 3 идентифицира вашия действащ асистент.

Смяна на вашия действащ асистент

Изберете опция **3** от менюто за състояние на мениджъра. Сменете действащия си асистент, като изберете друг асистент от списъка с налични асистенти. След завършване на операцията излезте от менюто.

Когато асистентите не са достъпни

Ако всички ваши асистенти са недостъпни, иконата на асистента (крайната лява икона) в менюто за състоянието на мениджъра на вашия телефон ще бъде зачеркната. Обслужването на повикванията ще се възобнови, веднага щом някой от вашите асистенти влезе.

Следене на повиквания и функции

Менюто за състояние на мениджъра е показано на LCD екрана на вашия телефон. Използвайте прозореца за състоянието за следене на повикванията и достъп до следните функции:

Наблюдение на пренасочените повиквания

Потърсете следните съобщения за контрол на асистента в най-горната част на прозореца за състоянието:

- "Контрол на асистента – ВКЛ" – В момента няма активни пренасочени повиквания.

- "Повикване от" и идентификатор на повикващия – Едно пренасочено повикване звъни на телефона на вашия асистент. Сега можете да натиснете функционалния клавиш **Прихв** за да прехванете повикването.
- Предупредителен тон – в допълнение към информацията "Повикване от" прозвучава звуков сигнал при получаване на пренасочено повикване. За да включите звуковите сигнали, натиснете бутона "Услуги" и включете "Звуков тон".
- Идентификатор на повикващия и таймер – Вашият асистент е отговорил на пренасоченото повикване.
- "Контрол на асистента – ИЗКЛ" – Функцията за контрол на асистента е изключена в момента. Включвайте и изключвайте тази функция с функционалния клавиш **НаблВкл**.

Наблюдение на вашите функции

Потърсете следните икони на функции в прозореца за състоянието на мениджъра (отляво надясно):

- Асистент – приличаща на човек икона показва, че има *действащ* асистент, който да обработва повикванията; когато същата икона е зачеркната, това означава, че в момента няма достъпни асистенти.
- Филтриране на повиквания – Кръгче с решетка показва, че филтрирането е *включено*; празно кръгче показва, че то е *изключено*. За включване и изключване на тази функция използвайте телефонната услуга от менюто за състояние на мениджъра.
- Не ме безпокойте – икона на камбана показва, че функцията "Не ме безпокойте" е *изключена* (звънецът е включен); зачеркната икона на камбана показва, че тя е *включена* (звънецът е изключен). За включване или изключване на звънеца на вашия телефон натиснете функционалния клавиш **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте".
- Отклоняване на всички – отразена от преграда стрелка показва, че ОтклВс е *включена*; права стрелка показва, че е *изключена*. За включване или изключване на тази функция натиснете функционалния клавиш **ОтклВс**.

Обработване на повиквания

На вашия телефон се показват допълнителни функционални клавиши, помагачи ви при обработването на повиквания. Когато използвате

Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, от телефона си можете да получите достъп до следните функции.

Прихващане на повикване

За да прехванете едно повикване, звънящо на телефона на вашия асистент, натиснете функционалния клавиш **Прихв**. Потърсете съобщение "Повикване от" в прозореца за контрол на асистента. Такова съобщение показва, че пренасочено повикване звъни на телефона на вашия асистент. Можете да прехванете едно звънящо повикване, но не и повикване с осъществена връзка.

Пренасочване на активно повикване

За да отклоните повикване от вашия телефон към друг телефонен номер, натиснете функционалния клавиш **Пренасочване**. За да зададете адресат за отклоняване използвайте прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Отклоняване на всички бъдещи повиквания

За да препратите всички (нефилтрирани) повиквания към друг номер натиснете функционалния клавиш **ОтклВс**. За да зададете адресат за отклоняване използвайте прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Изпращане на повикване към вашата гласова поща

За да изпратите едно активно повикване към гласовата поща натиснете функционалния клавиш **КъмГлПо**.

Извършване на повикване по интеркома

За да извършите повикване по интеркома до избрания от вас асистент, натиснете бутона за бързо набиране **Интерком** върху вашия телефон.

Филтриране на повиквания

Когато филтрирането на повикванията е *включено*, Cisco Unified Communications Manager Assistant филтрира вашите входящи повиквания към асистента ви въз основа на идентификатора на повикващия и настройките на вашите списъци с филтри.

Включване и изключване на филтрирането

Изберете **1** от менюто на за състояние на мениджъра на вашия телефон.

Изберете **2** от менюто за състояние на мениджъра, за да активирате режим на филтриране; можете да избирате между режимите на филтър за включване и филтър за изключване.