



Ръководство за потребителя на Cisco Unified Communications Manager Assistant за Cisco Unified Communications Manager 6.0

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

Номенклатурен номер на текста: OL-13706-01

Съдържание

Предговор	vii
Общ преглед	vii
Организация	viii
Използване на онлайн помощ	ix
Сродни документи	ix
Получаване на документация, получаване на помощ и указания за безопасност.	x
Въведение в Cisco Unified Communications Manager Assistant	1
Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия	1
Използване на Manager Assistant в режим на споделена линия	1
Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия	2
Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър	3
Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console	4
Поддръжка на други езици	5
Първо стъпки с Cisco Unified Communications Manager Assistant Console	7
Първи стъпки с Assistant Console	8
Влизане в Assistant Console	8
Излизане от Assistant Console	9
Изследване на конзолата, без да помагате на мениджъри	10
Ориентиране в конзолата	11
Използване на лентата с менюта	11
Използване на бутоните за управление на повиквания	12
Използване на панела "Моите повиквания"	15
Използване на панела "Моите мениджъри"	16

Използване на функцията за бързо набиране на номера	20
Използване на телефонния указател	21
Използване на лентата за състоянието	22
Настройване на външния вид на конзолата	22
Преглед на административните настройки	23
Задаване на предпочитания	24
Използване на конзолата с мишката и клавиатурата	24
Използване на функцията за интерком от конзолата	25
Използване на клавишни комбинации	26
Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant	27
Използване на Assistant Console за обработка на повиквания	29
Осъществяване на повикване	29
Отговаряне на повикване	30
Приключване на разговор	31
Задържане на повикване	31
Възобновяване на задържано повикване	31
Прехвърляне на повикване	32
Създаване на конферентен разговор	34
Отклоняване на повикване към друг номер	34
Как се използва функцията за пренасочване	35
Конфигуриране на целта за отклоняване	35
Изпращане на повикване към система за гласови съобщения	36
Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона	39
Режим на представителска линия и споделена линия	40
Режим на споделена линия	40
Режим на представителска линия	40
Идентифициране на режима	41
Влизане в Manager Assistant на телефона на асистента	41
Проверка на състоянието на вашите мениджъри	42

Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите	43
Икони за състоянието на разговора	43
Обработка на повиквания и извършване на други действия	45
Как да отговорите на повикване с помощта на Manager Assistant на телефона	46
Конфигуриране на настройките на даден мениджър	47
Конфигуриране на настройките на асистент	49
Персонализиране на функцията за разграничително звънене	53
За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия	55
Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера	56
Отклоняване и прехвърляне на повиквания	56
Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер	57
Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения	57
Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент	58
Изключване на звънеца на телефона	59
За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия	61
Първи стъпки – за мениджъри	62
Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера	62
Общи сведения за избора на асистент	62
Използване на прозореца за състоянието	64
Използване на менюто за състоянието на мениджъра на вашия телефон	69
Конфигуриране на предупредителен тон за входящи повиквания	70
Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания	70
Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента	71
Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер	71
Пренасочване на всички повиквания към друг номер	72

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения	73
Използване на филтриране на повиквания	74
Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент	77
Изключване на звънеца на телефона	78
Конфигуриране на функции за мениджъра	81
Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	81
За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	82
За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	83
Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър	83
Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър	84
Създаване на списъци с филтри за мениджър	85
Индекс	89

Предговор

Предговорът описва за кого е предназначена тази публикация и какви са приетите в нея условни означения.

Предговорът обхваща следните теми:

- [Общ преглед, страница vii](#)
- [Организация, страница viii](#)
- [Използване на онлайн помощ, страница ix](#)
- [Сродни документи, страница ix](#)
- [Получаване на документация, получаване на помощ и указания за безопасност., страница x](#)

Общ преглед

Cisco Unified Communications Manager Assistant е средство, което повишава функционалността на телефонната система и позволява на мениджърите и техните асистенти да работят по-ефективно заедно. *Cisco Unified Communications Manager Assistant Ръководството за потребителя* дава инструкции и примери, които ще ви помогнат при използването на Cisco Unified Communications Manager Assistant функцията.

Всички потребители на Cisco Unified Communications Manager Assistant трябва да прочетат тази публикация. Потребителите на програмата са мениджъри и асистенти.

Мениджъри

Cisco Unified Communications Manager Assistant *мениджър* е потребител, чиито входящи повиквания се прихващат и пренасочват към асистент. Мениджърът се обслужва от поне един асистент.

Мениджърите могат да използват Cisco Unified Communications Manager Assistant директно от своите Cisco Unified IP телефони. Освен това, мениджърите могат да конфигурират своите функции от прозореца "Конфигурация на мениджъра" или да поискат от асистентите да конфигурират тези предпочитания вместо тях.

За подробности вж. [Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 81](#).

Асистенти

Cisco Unified Communications Manager Assistant *асистент* е потребител, който обработва повиквания от името на даден мениджър.

В зависимост от настройката и нейното използване, Cisco Unified Communications Manager Assistant може автоматично или ръчно прихваща входящи повиквания, адресирани първоначално до даден мениджър, след което ги пренасочва към друг адресат – например към асистента на мениджъра. Асистентите могат да отговарят, прехвърлят, отклоняват, както и да обработват по друг начин повикванията, пренасочвани от Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Един асистент може да обслужва до 33 мениджъра.

Асистентите имат достъп до повечето функции на Cisco Unified Communications Manager Assistant от своите компютри с помощта на приложението Assistant Console. Асистентите могат да използват Assistant Console за извършване на следните операции:

- Осъществяване, отговаряне, прехвърляне, задържане, приключване, отклоняване или добавяне на участници в конферентен разговор.
- Наблюдаване на активност на разговорите на мениджъра и състоянието на функциите.
- Включване или изключване на функции за мениджърите.
- Конфигуриране на функции за мениджърите.

Организация

Таблица 1 дава общ преглед на организацията на това ръководство.

Таблица 1 Организация на ръководството за потребителя за Cisco Unified Communications Manager Assistant

Раздел	Описание
Въведение в Cisco Unified Communications Manager Assistant	Описание на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, в режим на представителска линия, както и как се определя кой режим използвате.
Първо стъпки с Cisco Unified Communications Manager Assistant Console	Подробен обзор за асистентите на приложението Assistant Console.
Използване на Assistant Console за обработка на повиквания	Инструкции за асистентите за използване на Assistant Console за различни задачи, свързани с обработката и следенето на повиквания и функции за до пет мениджъра.
Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона	Как да се използват отличителните звукови сигнали, функционалните бутони и интеркома (разговорната връзка) на Cisco Unified IP телефона на асистента.

Таблица 1 Организация на ръководството за потребителя за Cisco Unified Communications Manager Assistant (продължение)

Раздел	Описание
За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия	Как да се използват функциите на Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия.
За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия	Как да се използва менюто на Cisco Unified Communications Manager Assistant, функционалните бутони и прозореца за състоянието от Cisco Unified IP телефона на мениджъра за обработване и следене на активността на повикванията на асистента в режим на представителска линия.
Конфигуриране на функции за мениджъра	Как мениджърите и асистентите могат да персонализират функциите с помощта на прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Използване на онлайн помощ

Системата за онлайн помощ на Cisco Unified Communications Manager Assistant осигурява помощна информация за различни задачи, както и контекстно-зависима помощ от повечето прозорци в потребителския интерфейс на Cisco Unified Communications Manager Assistant.

За достъп до онлайн помощта щракнете върху бутона ? или щракнете върху **Помощ** в лентата с менюта, която е разположена в горния край на конзолата.

След като отворите прозореца за помощ, можете да щракнете върху **Търсене** в лентата с инструменти, за да търсите по ключова дума в цялото *Cisco Unified Communications Manager Assistant Ръководство за потребителя* на. Щракнете върху **Преглед на PDF** за преглеждане на версия на документа за печат.



Забележка Функцията за търсене може да не действа при някои версии на онлайн помощта.

За преглеждане на копието на този документ в PDF формат трябва да имате инсталирана програмата Adobe Acrobat (като независимо приложение или като вграден модул на браузъра).

Сродни документи

Вж. документите за Cisco Unified IP телефон на следния URL адрес за повече информация:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Получаване на документация, получаване на помощ и указания за безопасност.

За информация относно получаване на документация, получаване на помощ, предоставяне на обратна връзка относно документите, указания за безопасност, както и препоръчителни названия и общи Cisco документи, вж. месечната *документация Какво ново при продуктите Cisco*, където са изброени и всички нови или преработени технически документи Cisco, на адрес:

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

Въведение в Cisco Unified Communications Manager Assistant

Cisco Unified IP телефоните се използват в мрежа, която може да има до 3500 мениджъра и 3500 асистента. Мениджърите и асистентите в голяма мрежа могат да имат голям капацитет на телефонните разговори както извън, така и в рамките на мрежата.

За да помогне на мениджърите и на асистентите да се справят с тези обаждания по-ефективно, Cisco Unified Communications Manager Assistant предоставя възможности за маршрутизиране на повикванията, както и други функции.

Тази глава съдържа следните раздели:

- [Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1](#)
- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)
- [Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console, страница 4](#)

Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия

Cisco Unified Communications Manager Assistant работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Достъпните за вас функции зависят от режима, избран от системния администратор за вашата конфигурация на Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Този раздел съдържа следните подраздели:

- [Използване на Manager Assistant в режим на споделена линия, страница 1](#)
- [Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 2](#)

Използване на Manager Assistant в режим на споделена линия

Ако даден системен администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, мениджърът и асистентът използват съвместно един телефонен номер от указателя (например 8001). Асистентът обработва повиквания за съответния мениджър по споделения номер от указателя. Когато даден мениджър получава повикване по 8001, ще звъни както телефонът на мениджъра, така и телефонът на асистента.

Следните функции на Cisco Unified Communications Manager Assistant са неприложими в режим на споделена линия: избор на асистент по подразбиране, контрол на асистента, филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания. Асистентите не могат да виждат или да имат достъп до тези функции от приложението Assistant Console. Телефонът на асистента няма да има функционален бутон за функцията за отклоняване на всички повиквания. Телефонът на мениджъра няма да има функционални бутони за контрол на асистента, прихващане на повиквания или за отклоняване на всички повиквания.

Ако сте асистент, който използва Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, не е необходимо да сте влезли, за да приемате повиквания. Повикванията до вашия мениджър ще звънят автоматично на вашия телефон. Трябва да влезете в Assistant Console, ако искате да използвате приложението за обработка на повиквания, или ако искате да използвате функционалния бутон от вашия телефон за прехвърляне на дадено повикване към системата за гласови съобщения на мениджъра. За повече информация за използването на Assistant Console вж. [Първи стъпки с Assistant Console](#).

Ако сте мениджър, който използва Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, може да използвате вашия телефонен номер от указателя съвместно с до 10 асистента. Всеки асистент, който използва вашия номер от указателя заедно с вас, може да отговаря на и да обработва повиквания. Вж. [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия](#)

Сродни теми

- [Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 2](#)
- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)
- [Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console, страница 4](#)

Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия

Ако даден системен администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, мениджърът и асистентът няма да използват съвместно един и същ телефонен номер от указателя. Асистентът ще обработва повикванията към мениджъра, използвайки представителски номер. Представителският номер е назначен от системата номер, различен от телефонния номера на мениджъра, а асистентът го използва за обработка на повикванията към мениджъра.

В режим на представителска линия даден мениджър и асистент имат достъп до всички функции на Cisco Unified Communications Manager Assistant, включително избор на асистент по подразбиране, контрол на асистента, филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания.

Ако сте асистент, който използва Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, трябва да сте влезли в приложението Assistant Console и да имате включен филтър за приемане на повиквания от вашия телефон, адресирани до вашия мениджър. Може да

използвате приложението Assistant Console за всички функции за обработка на повиквания, като например за отговаряне или прехвърляне на повиквания. За повече информация за използването на Assistant Console вж. [Първи стъпки с Assistant Console](#).

Ако сте мениджър, който използва Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, може да настроите филтри за селективно сортиране и филтриране на входящите повиквания към вашия асистент. За информация за използването на всички функции в Cisco Unified Communications Manager Assistant вж. [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия](#).

Сродни теми

- [Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 2](#)
- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)
- [Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console, страница 4](#)

Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър

За идентифициране на режима на Cisco Unified Communications Manager Assistant от телефон на мениджър изчистете LCD дисплея на телефона, като вдигнете и поставите обратно слушалката на телефона.

Ако в прозореца за състоянието на дисплея се вижда една единствена икона (камбана или зачеркната камбана), значи използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия (вж. [Фигура 1](#) или [Фигура 2](#)). Вж. [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия](#)

Фигура 1 *Прозорец за състоянието на LCD дисплея на Cisco Unified IP телефон (7940G или 7960G) в режим на споделена линия*



Фигура 2 *Прозорец за състоянието на LCD дисплея на Cisco Unified IP телефон (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) в режим на споделена линия*



Ако в прозореца за състоянието на LCD дисплея се виждат няколко икони, значи използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия (вж. [Фигура 3](#) или [Фигура 4](#)). Вж. [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия](#)

Фигура 3 Прозорец за състоянието на LCD дисплея на Cisco Unified IP телефон (7940G или 7960G) в режим на представителска линия



Фигура 4 Прозорец за състоянието на LCD дисплея на Cisco Unified IP телефон (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) в режим на представителска линия




Сродни теми

- [Използване на Manager Assistant в режим на споделена линия, страница 1](#)
- [Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 2](#)
- [Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console, страница 4](#)

Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console

За идентифициране на режима на Cisco Unified Communications Manager Assistant от приложението Assistant Console направете следното:


-
- Стъпка 1** Влезте в приложението Assistant Console. Вж. [Влизане в Assistant Console, страница 8](#)
- Стъпка 2** В панела "Моите повиквания" намерете вътрешния телефонен номер, посочен до името на съответния мениджър. Вж. [Използване на панела "Моите повиквания", страница 15](#)
- Стъпка 3** За същия мениджър намерете вътрешния телефонен номер, посочен до иконата с телефон в колоната "Сведения за повикването" в панела "Моите мениджъри". Вж. [Използване на панела "Моите мениджъри", страница 16](#)



Забележка Ако до иконата с телефон не се вижда номер, увеличете широчината на колоната, като щракнете върху границата на заглавието "Сведения за повикването", след което я плъзнете.

Ако вътрешните номера съвпадат, значи използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия. Асистентът и мениджърът имат един и същ вътрешен номер от указателя и споделят една линия.

Ако вътрешните номера се различават помежду си, значи използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия. На асистента е назначен друг номер от указателя за обработка на повиквания от името на даден мениджър. Този друг номер е представителски номер, който представлява реалния номер на мениджъра от указателя.




Забележка В режим на споделена линия ще виждате четири заглавия върху панела "Моите мениджъри" – "Мениджър", "Интерком", "НеБезп" и "Сведения за повикването". В режим на представителска линия ще виждате и следните допълнителни заглавия – "Отклоняване на всички", "Контрол на асистента", "Филтриране на повикванията" и "Режим на филтрите".

Сродни теми

- [Използване на Manager Assistant в режим на споделена линия, страница 1](#)
- [Използване на Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 2](#)
- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)

Поддръжка на други езици

Cisco Unified Communications Manager Assistant поддържа редица различни езици, включително арабски език и иврит.



Забележка Ако се използват арабски език или иврит, външният вид на екраните на Cisco Unified Communications Manager Assistant се променя спрямо посоката на писане отляво наляво на тези езици.

За повече информация за използването на различни езици на вашия телефон се свържете със ситемния си администратор.

Първо стъпки с Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

Приложението Assistant Console помага на асистента да обработва по-ефективно обажданията за мениджърите. Cisco Unified Communications Manager Assistant работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Вашите възможности за достъп до описаните по-долу функции зависят от режима, избран от системния администратор за вашата конфигурация на Cisco Unified Communications Manager Assistant. Когато като асистент използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, ви се задава същият телефонен номер от указателя като на вашия мениджър. Ще използвате този споделен номер, за да обработвате повиквания от името на вашия мениджър. Когато като асистент използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, на вашия мениджър се задава телефонен номер от указателя, а на вас се назначава друг номер, който да използвате като представител. Ще използвате този представителски номер, за да обработвате повиквания от името на вашия мениджър. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. [Как да се идентифицира режимът в приложението Assistant Console, страница 4](#) за допълнителна информация.

Като асистент имате достъп до функции на Cisco Unified Communications Manager Assistant от вашия компютър с помощта на приложението Assistant Console.

Може да използвате Assistant Console за изпълнение на следните операции:

- Извършване, отговаряне, отклоняване, прехвърляне, приключване или задържане на повиквания
- Добавяне на участници в конферентен разговор
- Извършване на бързо набиране на номера
- Извършване на търсене в указателя
- Отваряне на линия за разговорна връзка (интерком) с вашия мениджър



Забележка Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

- Следене на информацията за разговорите на мениджърите
- Промяна на функциите и настройките за мениджъра
- Персонализиране на вашите инструменти за обработка на повиквания
- Въвеждане на номера от виртуална клавиатура при получаване на интерактивни гласови указания

Сродни теми

- [Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1](#)
- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant, страница 27](#)



Забележка

Cisco Unified Communications Manager Assistant позволява да обработвате повиквания, адресирани до вас и до най-много 33 мениджъра.

Първи стъпки с Assistant Console

Този раздел съдържа следните теми:

- [Влизане в Assistant Console, страница 8](#)
- [Излизане от Assistant Console, страница 9](#)
- [Изследване на конзолата, без да помагате на мениджъри, страница 10](#)
- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на конзолата с мишката и клавиатурата, страница 24](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)

Влизане в Assistant Console

За обработка на повиквания от името на един или повече мениджъри трябва да влезете в Assistant Console. След като влезете, вие сте включени в системата и можете да обработвате повиквания.

За да влезете, въведете вашите потребителски данни и парола в диалоговия прозорец "Влизане в Cisco Unified Communications Manager Assistant". Вашите потребителско име и парола трябва да ви бъдат предоставени от системен администратор.



Забележка

Можете да инструктирате Cisco Unified Communications Manager Assistant да запаzeti вашите данни за влизане.

Приложението Assistant Console ще се отвори на вашия десктоп.

След като влезете, можете да извършвате операции с повиквания, адресирани до вашите мениджъри, до излизане от приложението (или до промяна на състоянието на включване към системата, свързване със сървъра или управление на повикванията. За повече информацията за състоянието вж. [Използване на лентата за състоянието, страница 22](#).

Съвети

- Панелът "Моите мениджъри" в конзолата показва кои мениджъри очакват вашата помощ. Две зелени стрелки до името на даден мениджър показват, че мениджърът е влезнал и следователно очаква вашата помощ. Мениджър, чието име е показано в сив цвят, не очаква вашата помощ.
- Ако щракнете върху бутона **Настройки** в диалоговия прозорец "Влизане в Cisco Unified Communications Manager Assistant" можете да следите основни и допълнителни административни настройки. Вашият системен администратор може да поиска от вас да следите тези настройки, за да помогнете за отстраняването на даден проблем. Променяйте тези настройки, само ако получите инструкЦИИ за това от вашия системен администратор.

Сродни теми

- [Излизане от Assistant Console, страница 9](#)
- [Изследване на конзолата, без да помагате на мениджъри, страница 10](#)
- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на панела "Моите мениджъри", страница 16](#)
- [Използване на конзолата с мишката и клавиатурата, страница 24](#)

Излизане от Assistant Console

За излизане от приложението Assistant Console щракнете върху **Файл > Изход** от лентата с менюта най-отгоре на конзолата. Ако изберете опцията **Запомняне на ИД на потребител и парола**, ще влизате автоматично при следващо стартиране на приложението Assistant Console на вашия компютър.



Забележка

Ако използвате съвместно един компютър, може да предпочетете да излезете от приложението Assistant Console чрез щракване върху **Файл > Излизане** от лентата с менюта. В този случай при пускане на приложението Assistant Console няма да влезете автоматично с вашия ИД на потребител и парола, като ще се покаже диалоговият прозорец за влизане.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)

Изследване на конзолата, без да помагате на мениджъри

Ако използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, можете да се запознаете с приложението Assistant Console, без да сте на разположение на мениджърите. В режим на споделена линия не е възможно да се изключите от системата, за да изследвате конзолата.

За достъп до конзолата без да помагате на мениджъри влезте както обикновено, след което щракнете върху бутона за управление на повиквания **Изключване от системата**. Това е първият бутон в реда с икони отгоре или отстрани на вашия екран. Можете също така да извършите тази операция чрез избиране на **Файл > Изключване от системата** от лентата с менюта.

Когато се изключите от системата по този начин, Cisco Unified Communications Manager Assistant ще премести мениджърите, на които сте помагали, към друг асистент. Докато сте изключен от системата, няма да можете да приемате телефонни повиквания за мениджъри, а панелът "Моите мениджъри" в конзолата няма да бъде активен.

След като се върнете онлайн, ще бъдете отново на разположение да помагате на мениджърите. Cisco Unified Communications Manager Assistant ще премести мениджърите, на които се помагали преди това (преди да излезете офлайн) отново към вас. Това зависи от наличието на други асистенти и от това дали сте посочен като асистент по подразбиране за съответния мениджър. За информация как се назначава асистент по подразбиране вж. [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#).

За да се включите отново към системата, щракнете върху бутона за управление на повиквания **Включване към системата**. (Това е същият бутон като бутона "Изключване от системата"). Можете също така да изберете **Файл > Включване към системата** от лентата с менюта.



Съвет

Състоянието на включване се вижда от лентата за състоянието в долния десен ъгъл на конзолата.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)

Ориентиране в конзолата

Следващите раздели описват областите от прозореца на приложението Assistant Console, както и това как се използват те за управление на функции и обработка на повиквания.

- Използване на лентата с менюта, страница 11
- Използване на бутоните за управление на повиквания, страница 12
- Използване на панела "Моите повиквания", страница 15
- Използване на панела "Моите мениджъри", страница 16
- Използване на функцията за бързо набиране на номера, страница 20
- Използване на телефонния указател, страница 21
- Използване на лентата за състоянието, страница 22
- Настройване на външния вид на конзолата, страница 22
- Преглед на административните настройки, страница 23

Използване на лентата с менюта

Лентата с менюта е разположена в горния край на прозореца на приложението Assistant Console. Командите от менюто са контекстно-зависими.

Можете да използвате лентата с менюта, както следва:

- Файл – Включване/изключване от системата, влизане/излизане от приложението, изход от конзолата.
- Редактиране – Създаване и редактиране на номера за бързо набиране, персонализиране на клавишните комбинации, промяна на адресата за отклоняване, задаване на предпочитания, достъп до административни настройки.
- Преглед – Задаване на размер на шрифта и цветови схеми, опресняване на разположението по подразбиране.
- Повикване – Набиране на номер, отговаряне на повикване, приключване на повикване, поставяне в режим на задържане, прехвърляне на повикване, отклоняване на повикване, добавяне на участници в конферентен разговор.
- Мениджър – Извършване на повикване по интеркома до даден мениджър, достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", включване/изключване на функции за мениджър.



Забележка Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

- Помощ – Достъп до помощна информация онлайн.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на бутоните за управление на повиквания

Можете да извършвате операции от приложението Assistant Console чрез щракване върху бутони за управление на повиквания (редът с икони, разположен отгоре или отстрани на конзолата). За да видите описание на функцията на даден бутон за управление на повиквания, позиционирайте мишката върху него.

[Таблица 2](#) съдържа списък на бутоните за управление на повиквания.

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания




Бутон за управление на повиквания	Функция
Включване към системата 	Заедно с бутона "Изключване от системата" превключва състоянието на свързване към системата в приложението Assistant Console. Бутонът "Включване към системата" позволява да възстановите вашата връзка с приложението Assistant Console, за да можете да обработвате повиквания от името на вашия мениджър.
Изключване от системата 	Заедно с бутона "Включване към системата" превключва състоянието на свързване към системата. Бутонът "Изключване от системата" позволява да изследвате конзолата, като след това няма да можете да обработвате повиквания към мениджъри.
Набир 	Отваря клавиатура за набирање на телефонни номера, която можете да използвате за извършване на изходящи повиквания.

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания (продължение)











Бутон за управление на повиквания	Функция
<p>Отгов</p> 	<p>Свързва ви към входящо повикване.</p>
<p>Приключване</p> 	<p>Приключва дадено активно повикване.</p>
<p>Задържане</p> 	<p>Заедно с бутона "Възобн" превключва състоянието на задържане на дадено повикване. Бутонът "ЗадРаз" поставя дадено повикване в режим на задържане.</p>
<p>Възобн</p> 	<p>Заедно с бутона "ЗадРаз" превключва състоянието на задържане на едно повикване. Бутонът "Възобн" прехвърля съответното повикване от режим на задържане в активен режим.</p>
<p>ПрехРаз</p> 	<p>Прехвърля дадено установено повикване към целевия телефонен номер, който се въвежда в изскачаш прозорец.</p>
<p>Съгласувано прехвърляне</p> 	<p>Работи като бутона "ПрехРаз", но дава възможност да говорите с лицето, на което искате да прехвърлите дадено повикване.</p>

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания (продължение)

Бутон за управление на повиквания	Функция
<p>Директно свързване</p> 	<p>Прехвърля дадено съществуващо повикване към друго съществуващо повикване.</p>
<p>Конференция</p> 	<p>Позволява да добавяте участници към конферентен разговор.</p>
<p>ПрисКон</p> 	<p>Обединяване на няколко съществуващи разговора в общ конферентен разговор. Можете да обедините до 15 едновременни разговора.</p>
<p>Пренасочване</p> 	<p>Незабавно отклонява дадено звънящо, установено или задържано повикване към мениджъра, за когото е предназначено то, или към друг целеви телефонен номер. За да зададете адресат за отклоняване, изберете Редактиране > Пренасочване от лентата с менюта.</p>
<p>Прехвърляне към гласовата поща</p> 	<p>Пренасочва дадено звънящо или установено повикване към системата за гласови съобщения на мениджъра.</p>

Бутоните за управление на повиквания са контекстно-зависими, като достъпността на даден бутон зависи от състоянието на избраното повикване.

Преди да щракнете върху даден бутон за управление на повиквания се уверете, че е избрано (маркирано) повикването, което искате да обработите с бутона.



Съвет

Можете да щракнете с десния бутон на мишката върху празното пространство (не върху самите бутони) в панела за управление на повиквания, за да промените разположението на панела в конзолата.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на панела "Моите повиквания"

Приложението Assistant Console показва повикванията за вас и вашите мениджъри в панела "Моите повиквания". Тези повиквания можете да обработвате с помощта на инструментите в приложението Assistant Console. Cisco Unified Communications Manager Assistant поддържа най-много до 33 линии.

Всяко повикване се показва под съответната телефонна линия.

Всяка телефонна линия се показва под едно от следните заглавия:

- Моите линии – Показва всички активни повиквания, които сте извършили или приели чрез вашата собствена телефонна линия.
- Линии на мениджъра – Показва активните повиквания, които обработвате или можете да обработвате от името на вашия мениджър.
- Интерком – Показва състоянието на вашите линии за разговорна връзка (ако има такива).



Забележка

Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

В зависимост от броя на възложените ви за обслужване мениджъри, ще виждате от една до 33 линии в раздела "Линии на мениджъра" в панела "Моите повиквания".

Всяка линия на мениджъра съдържа:

- Телефонния номер на споделената линия на вашия мениджър или вашия представителски вътрешен телефонен номер за работа с мениджъра. Представителският номер не е номерът от указателя на вашия мениджър, а телефонен номер, който използвате, за да обработвате адресирани до него повиквания.
- Името на мениджъра

- Информация за активните повиквания – Активните повиквания се представят чрез:
 - анимирана икона, показваща състоянието на повикването (звънящо, установено или задържано)
 - идентификатора на обаждането
 - таймер, показващ продължителността на повикването

Съвети

- Когато прехвърляте дадено повикване към някой мениджър, трябва да въведете реалния вътрешен номер (а не представителския вътрешен номер). Реалният вътрешен телефонен номер на даден мениджър можете да видите в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console.
- Не можете да използвате "Прехвърляне към гласовата поща" или "Пренасочване" за повиквания, които извършвате или приемате по вашата собствена телефонна линия. Тези функции важат само за повиквания, които приемате по линия на някой мениджър.
- Когато използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, можете да разберете, че вашият мениджър или друг асистент е отговорил на дадено повикване, когато видите двойна червена стрелка до линията на вашия мениджър.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на панела "Моите мениджъри"

Можете да използвате панела "Моите мениджъри" в приложението Assistant Console за следене на разговорната активност и състоянието на функциите за всеки един от вашите мениджъри. От този панел можете също така да включвате и изключвате отделните функции за мениджъра.



Забележка

Функциите "Предупредителен тон", "Не ме безпокойте", "Отклоняване на всички", "Контрол на асистента", "Филтриране на повиквания" и "Режим на филтриране" са достъпни само в режим на представителска линия.

Таблица 3 описва информацията, показана във всяка колона на панела "Моите мениджъри".

Таблица 3 Информация, показана в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
Мениджър	<p>Показва името на мениджъра. Ако целият ред с информация за даден мениджър е показан в сив цвят, това означава, че мениджърът не иска да обработвате повиквания от негово име. Освен това, може да видите следните две различни икони до иконата на мениджъра:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ако видите две зелени стрелки до иконата на мениджъра, това означава, че мениджърът очаква от вас да обработвате повиквания от негово име. • Ако видите икона с плик до иконата на мениджъра, това означава, че съответният мениджър има гласово съобщение.
Интерком	<p>Щракнете върху тази колона за извършване на повикване до съответния мениджър по интеркома.</p> <p>Забележка Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.</p>
НеБезп	<p>Ако тази опция е отметната, това означава, че е включена функцията "Не ме безпокойте" (НеБезп). За включване или изключване на функцията "Не ме безпокойте" щракнете в клетката "НеБезп". Функцията "Не ме безпокойте" изключва звънеца на телефона на мениджъра, като повикванията не се пренасочват.</p> <p>Забележка Ако функцията "НеБезп" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.</p>
ОтклВс	<p>(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че е включена функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс). За включване или изключване на функцията "Отклоняване на всички" щракнете в клетката "ОтклВс". Функцията "Отклоняване на всички" автоматично пренасочва всички входящи повиквания към зададената от мениджъра цел на отклоняване на повикванията.</p>
контрол на асистента	<p>(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че мениджърът е включил функцията "Контрол на асистента". Тази функция позволява на съответния мениджър да преглежда идентификаторите на обажданията, както и продължителността на разговорите, които обработвате от негово име.</p>
Предупредителен тон	<p>(Само режим на споделена линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че повикванията към мениджъра пораждат звуков сигнал на телефона на мениджъра.</p>

Таблица 3 Информация, показана в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console (продължение)

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
Включен филтър	<p>(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че има включен филтър за повикванията. За включване или изключване на филтъра щракнете в клетката на съответния филтър. Филтрите могат да маршрутизират повиквания до вас или до съответния мениджър въз основа на идентификатора на обажданията и режима на филтриране.</p>
Режим на филтриране	<p>(Само в режим на представителска линия) Има два режима на филтриране:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Режим на включване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата във филтъра за включване, се изпращат към <i>мениджъра</i>, а останалите повиквания се пренасочват към вас. • Режим на изключване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата във филтъра за изключване, се изпращат до <i>вас</i>, а останалите повиквания се пренасочват към мениджъра. <p>За конфигуриране на филтри за даден мениджър използвайте прозореца "Конфигурация на мениджъра". Щракнете с десния бутон на мишката върху което и да е място в реда с информация за мениджъра в панела "Моите мениджъри", след което изберете Конфигуриране, за да отворите този прозорец.</p> <p>Забележка В първоначалните настройки по подразбиране за филтрирането филтърът за включване е разрешен и всички повиквания до мениджъра се насочват към вас.</p>

Таблица 3 Информация, показана в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console (продължение)

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
<p>Подробна информация за повикване</p>	<p>Подробните данни за повикването се състоят от номера на линията на мениджъра, продължителността на повикването и идентификатора на съответното обаждане:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Линия – Реалният вътрешен номер за основната телефонна линия на мениджъра. Състоянието на линията се указва от икона. • Продължителност на повикването – Продължителността в реално време на дадено активно повикване, което е било извършено или прието от мениджъра. Таймерът се включва в момента на инициране на дадено изходящо повикване или приемане на дадено входящо повикване. Таймерът спира при приключване или прехвърляне на повикването. • Идентификатор на повикващия – Името (ако е достъпно) и номерът на лицето, до което мениджърът е извършил повикване или от което е приел повикване. Assistant Console ще показва информация за съответното препратено повикване (ако такава информация е налична).



Съвет

Можете да следите (но не и да обработвате) повиквания, които се показват в панела "Моите мениджъри" в конзолата. Това са повиквания, които вече сте пренасочили към вашия мениджър, или повиквания, които вашият мениджър е извършил или приел директно.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)
- [Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 81](#)

Използване на функцията за бързо набиране на номера

Функцията за бързо набиране на номера позволява да съставите лична телефонна книга непосредствено в приложението Assistant Console. Можете да извършвате повиквания и да изпълнявате други операции по обработка на повикванията с помощта на номера за бързо набиране.

За да отворите менюто за бързо набиране на номера и да прегледате списъка с достъпните команди, щракнете с десния бутон на мишката върху панела "Номера за бързо набиране" или изберете **Редактиране > Номера за бързо набиране** от лентата с менюта. Ако някои команди за бързо набиране са показани в сив цвят, преди да отворите менюто се опитайте първо да изберете запис за бързо набиране.

Използвайте менюто за бързо набиране, за да създавате и модифицирате групи за бързо набиране, да задавате цели за прехвърляне на повиквания, както и да добавяте участници в конференция.

За бърз достъп до номерата за бързо набиране можете да организирате записите в групи за бързо набиране. Например, създайте лична група за себе си и група за всеки един от вашите мениджъри.

Когато добавяте нови записи за бързо набиране, те ще се появяват в реда, в който сте ги създали. За сортиране на всички елементи в даден списък за бързо набиране щракнете върху заглавието на съответната колона ("Име", "Телефонен номер" или "Забележки"). Списъците се сортират по азбучен ред или по ред на номерата, в зависимост от избраното от вас заглавие. Щракнете още веднъж върху заглавието за превключване между сортиране по възходящ и низходящ ред.

Можете да извършвате повиквания с помощта на вашите записи за бързо набиране по един от следните начини:

- Плъзгане на съответния запис за бързо набиране до вашата линия или до линията на вашия мениджър.
- Извършване на повикване по вашата линия чрез маркиране на тази линия и двукратно щракване върху съответния запис за бързо набиране. Извършване на повикване по линията на вашия мениджър чрез маркиране на тази линия и двукратно щракване върху съответния запис за бързо набиране.
- Плъзгане на записа за бързо набиране до бутона за набиране върху вашия панел за управление на повикванията и щракване върху **ОК**.

Ето няколко бързи начина за използване на вашите записи за бързо набиране (без отваряне на менюто за бързо набиране):

- За сляпо прехвърляне на дадено повикване към лице от вашия списък с номера за бързо набиране, плъзнете съответното активно повикване до записа за бързо набиране за това лице.
- За добавяне на нов запис за бързо набиране плъзнете даден запис от панела "Указател" до панела "Номера за бързо набиране".



Съвет

Примерните група и запис за бързо набиране не са активни – те са включени с цел демонстрация на това как информацията за бързо набиране се показва в конзолата. Когато сметнете за необходимо, можете да изтриете тези примери.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на телефонния указател

Използвайте телефонния указател за търсене на сътрудници, както и за извършване и обработване на повиквания с помощта на резултатите от търсенето.

За търсене на сътрудник въведете в полетата за търсене произволна част от собственото и/или фамилното име на лицето, след което щракнете върху **Търсене**.

Указателят показва списък на всички потребители, които отговарят на вашето търсене. Резултатите от търсенето се сортират по собствено име, фамилно име, телефонен номер и отдел.

За изчистване на резултатите от търсенето и на полетата за търсене щракнете върху бутона **Изчист.**

Ето няколко начина за използване на резултатите от търсенето:

- За извършване на повикване щракнете двукратно върху името или телефонния номер на съответното лице.
- За показване на изскачащо меню с команди, щракнете с десния бутон на мишката върху името на съответното лице.
- За извършване на сляпо прехвърляне към лице от вашия указател плъзнете дадено активно повикване до съответното име или номер.
- За добавяне на нов запис за бързо набиране плъзнете даден запис от панела "Указател" до панела "Номера за бързо набиране".

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на лентата за състоянието

Лентата за състоянието е разположена в долния край на екрана на приложението Assistant Console и показва следната информация за системата:

- Установена/неустановена връзка – Показва състоянието на вашата връзка към сървъра на Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Включен/изключен – Показва състоянието на вашата достъпност за мениджърите.
- Включено/изключено управление на повикванията – Показва достъпността на функциите за обработка на повикванията.
- Изключено филтриране – Показва достъпността на функциите за филтриране на повиквания.

В лентата за състоянието има също така икона за показване на преден план, която показва дали е включена функцията за автоматично показване на конзолата на преден план върху вашия десктоп при приемане на входящо повикване. За включване или изключване на тази функция щракнете върху иконата за показване на преден план. (Функцията е изключена по подразбиране.) Когато функцията е включена, иконата изглежда по-тъмна ("натисната").

Можете също така да включвате/изключвате функцията за показване на преден план от менюто **Редактиране > Предпочитания**.

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Настройване на външния вид на конзолата

Можете да персонализирате размерите и разположението на панелите в приложението Assistant Console. Използвайте менюто "Изглед" за промяна на цветовата схема и шрифта, както и за възстановяване на първоначалните настройки по подразбиране.



Съвет

Можете да включите функцията за автоматично показване на конзолата на преден план върху вашия десктоп при приемане на входящо повикване. За включване на функцията за показване на преден план изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това отметнете "Активиране на конзолата при ново повикване". В реда за състоянието отдолу на екрана на конзолата е разположена икона за функцията "показване на преден план". Когато функцията е включена, иконата изглежда по-тъмна ("натисната").

Сродни теми

- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Преглед на административните настройки

Можете да преглеждате административните настройки от диалоговия прозорец "Вход" или като изберете **Редактиране > Настройки** от лентата с менюта.



Забележка

Не е необходимо да променяте административните настройки, освен ако вашият системен администратор не ви нареди да го направите.

Има два типа настройки:

- Основни настройки
 - IP адрес или име на сървъра на Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Порт на сървъра на Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Разширени настройки
 - Включено/изключено проследяване

Разделът "Разширени настройки" показва мястото на съхранение на вашите файлове с проследяване.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)
- [Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 81](#)

Задаване на предпочитания

Можете да включите следните две настройки от менюто за редпочитания:

- Задаване на конзолата да се показва автоматично на десктопа при приемане на входящо повикване – За включване на функцията "показване на преден план" за конзолата изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това щракнете върху опцията "Активиране на конзолата при ново повикване". В реда за състоянието отдолу на екрана на конзолата е разположена икона за функцията "показване на преден план". Когато функцията е включена, иконата се вижда в по-тъмен тон ("натисната").
- Задаване на конзолата да се показва автоматично при стартиране на приложението Assistant Console на компютъра – За включване на функцията за автоматично стартиране изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това щракнете върху опцията "Автоматично стартиране на конзолата при стартиране на компютъра". При следващо стартиране на вашия компютър, приложението Assistant Console ще се зареди автоматично.

За изключване на всяка една от тези функции махнете отметката на съответната опция.

Използване на конзолата с мишката и клавиатурата

За изпълнението на дадена задача в приложението Assistant Console може да се използват няколко действия с мишката или клавишни комбинации.

Можете да извършвате следните действия:

- Щракване с левия или десния бутон на мишката и двукратно щракване върху елементи от конзолата
- Плъзгане и пускане на елементи от конзолата
- Използване на клавишни комбинации

Например, за отговаряне на дадено повикване можете да избирате измежду следните опции:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Отгов**
- Щракнете двукратно върху повикването в панела "Моите повиквания"
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването в панела "Моите повиквания", а след това изберете **Отгов** от изскачащото меню
- Използвайте клавишна комбинация

Някои задачи могат да се изпълнят чрез плъзгане и пускане на елементи от конзолата. Например, за добавяне на запис за бързо набиране можете да плъзнете избрано повикване от панела "Моите повиквания" до панела "Номера за бързо набиране".



Съвет

Всички опции за изпълнение на дадена задача, например прехвърляне на едно повикване, можете да намерите в [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания](#).

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Използване на функцията за интерком от конзолата

Функцията за интерком е допълнителна функция, която се конфигурира от вашия системен администратор. С нейна помощ можете да говорите с даден мениджър по линия за разговорна връзка.



Забележка

Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE

За извършване на повикване по интеркома щракнете двукратно върху името на съответния мениджър в панела "Моите повиквания". Можете също така да щракнете еднократно върху съответната икона за интерком в панела "Моите мениджъри".

Ако инициирате повикване по интеркома без да определите мениджър, за адресат на повикването ви бива избран първият мениджър в списъка с мениджъри.



Забележка

Мениджърът, с когото се свързвате чрез повикване по интеркома, става цел на бутона за бързо набиране.

Ако вашият мениджър не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона.

Ако вашият мениджър е зает с друго повикване, когато инициирате повикването по интеркома, на телефона на мениджъра ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома, като на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато даден мениджър извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети с друго повикване.

За приключване на повикване по интеркома щракнете отново върху иконата за интерком.

Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G

За извършване на повикване по интеркома щракнете двукратно върху името на съответния мениджър в панела "Моите повиквания". Можете също така да щракнете еднократно върху съответната икона за интерком в панела "Моите мениджъри".

Ако вашият мениджър не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона.

Ако вашият мениджър е зает с друго повикване, когато инициирате повикването по интеркома, на телефона на мениджъра ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома, като на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато даден мениджър извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети с друго повикване.

За приключване на повикване по интеркома щракнете отново върху иконата за интерком.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона, страница 39](#)

Използване на клавишни комбинации

За работа с повечето инструменти и функции на приложението Assistant Console можете да използвате клавишни комбинации вместо мишката. Клавишните комбинации могат да ви помогнат да обработвате повикванията по-ефективно.

Можете да използвате първоначалните клавиши за бърз достъп по подразбиране или да ги настроите според вашите нужди. Cisco Unified Communications Manager Assistant запаметява настроеният клавиш за бърз достъп следващия път, когато влезете в приложението.

Преглед на клавиши за бърз достъп

За показване на команди и клавиши за бърз достъп щракнете върху елемент от лентата с менюта. С повечето команди от менюто са асоциирани клавиши за бърз достъп.

Освен това, може да преглеждате клавиши за бърз достъп от изскачащия прозорец "Редактиране на клавишни комбинации". Изберете **Редактиране > Клавишни комбинации**, за да отворите прозореца, след което изберете в списъка команда от менюто, за да видите асоциираният с нея клавиш за бърз достъп.

Ако изберете, например, Повикване > Отговаряне в прозореца "Редактиране на клавиши за бърз достъп", можете да видите, че първоначалният клавиш за бърз достъп по подразбиране използва комбинацията от клавишите Control (Ctrl) и A (т.е. Ctrl-A).

Персонализиране на клавишни комбинации

За персонализиране на дадена клавишна комбинация изберете **Редактиране > Клавишни комбинации** от лентата с менюта. Изберете в списъка команда от менюто и щракнете върху Ctrl, Shift или Alt, за да зададете първата част от клавишната комбинация. След това, въведете буква или цифра в полето "Клавиш", за да зададете втората част на комбинацията. Щракнете върху **Запамет** за асоцииране и запомняне на новата клавишна комбинация за избраната команда.

Използване на бутони за бърз достъп

За задействане на даден клавиш за бърз достъп натиснете и задръжте първия клавиш на комбинацията, след което натиснете втория клавиш. Ако искате, например, да използвате съкратената комбинация Ctrl-L за задържане на повикване, натиснете и задръжте **Ctrl**, а след това натиснете **L**.



Забележка За да работят клавишните комбинации, прозорецът на приложението Assistant Console трябва да е активният прозорец на вашия десктоп.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant

За обработване на повиквания за вашия мениджър ще използвате функциите на Cisco Unified Communications Manager Assistant от вашия телефон и приложението Assistant Console. Така например, когато отговаряте на дадено повикване за вашия мениджър, можете да се консултирате с този мениджър чрез двукратно щракване върху линията за интерком в приложението Assistant Console. Ако вашият мениджър реши да приеме повикването, можете да му го препратите чрез избиране на бутона за повикване "Пренасочване" в приложението Assistant Console или чрез избиране на функционалния бутон **Пренасочване** от вашия телефон. Ако вашият мениджър иска повикващият да остави гласово съобщение, можете да препратите повикването към системата за гласови съобщения на мениджъра чрез избиране на бутона за управление "Прехвърляне към гласова поща" или чрез избиране на функционалния клавиш **КъмГлПо**.

Мениджърът ви ще използва функциите на Cisco Unified Communications Manager Assistant предимно от Cisco Unified IP телефона. Да предположим, че вашият мениджър очаква повикване от агент на недвижими имоти. Мениджърът може да включи функцията за контрол на асистента, за да следи входящите повиквания. Когато се появи номерът на агента на недвижими имоти, вашият мениджър може да прихване повикването чрез натискане на функционалния бутон **Прехв**. Друг пример за това как мениджърът ви може да използва Cisco Unified Communications Manager Assistant е да натисне

функционалния клавиш **Пренасчване** на телефона, за да отклони звънящо повикване към вас. Мениджърът ви може да потвърди, че вие сте отговорили на отклоненото повикване и да наблюдава продължителността на повикването, като погледне на прозореца за състоянието на Cisco Unified Communications Manager Assistant на LCD екрана на телефона.



Съвет Вие или вашият мениджър можете да настройвате индивидуално функциите за мениджъра от прозореца "Конфигурация на мениджъра". За отваряне на този прозорец изберете **Мениджър > Конфигурация** от лентата с менюта или щракнете с десния бутон на мишката където и да е в панела "Моите мениджъри", след което изберете **Конфигурация**.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Ориентиране в конзолата, страница 11](#)
- [Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 25](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, страница 55](#)
- [За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, страница 61](#)
- [Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 81](#)

Използване на Assistant Console за обработка на повиквания

Можете да използвате мишката и клавиатурата за осъществяване, отговаряне, прехвърляне, приключване и друга обработка на повиквания от приложението Assistant Console.



Забележка Уверете, че върху конзолата е избрано (маркирано) повикването, което искате да обработите. Бутоните за управление на повиквания и елементите от менюто, които са неприложими за избраното повикване, се показват в сив цвят (неактивни).

За да научите повече, вж. следните теми за обработка на повиквания:

- [Осъществяване на повикване, страница 29](#)
- [Отговаряне на повикване, страница 30](#)
- [Приключване на разговор, страница 31](#)
- [Задържане на повикване, страница 31](#)
- [Прехвърляне на повикване, страница 32](#)
- [Създаване на конферентен разговор, страница 34](#)
- [Отклоняване на повикване към друг номер, страница 34](#)
- [Изпращане на повикване към система за гласови съобщения, страница 36](#)

Осъществяване на повикване

За извършването на повикване от приложението Assistant Console, изберете една от следните опции:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Набир**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху дадена телефонна линия в панела "Моите повиквания", след което изберете **Набир** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Набиране** от лентата с менюта.
- Щракнете двукратно върху даден номер за бързо набиране или върху номер от указателя.
- Плъзнете даден номер от указателя и го пуснете в панела "Моите повиквания".

- Използвайте съответната клавишна комбинация.
- При отворена и активна конзола на вашия работен плот въведете от клавиатурата телефонния номер, на който искате да позвъните, след което натиснете **Enter**. Можете да видите набрания номер в лентата на състоянието, разположена в долния край на конзолата.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер, на който искате да позвъните, а след това щракнете върху **OK**.

Въведете номера по абсолютно същия начин, както при извършване на повикване от вашия Cisco Unified IP телефон.

Повикванията от приложението Assistant Console, използват първата физическа линия на телефона на асистента.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Отговаряне на повикване

За отговаряне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Отгов.**
- Щракнете двукратно върху дадено звънящо повикване в панела "Моите повиквания".
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Отгов.** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Отговаряне** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако входящото повикване, на което искате да отговорите, не е избрано (маркирано), щракнете върху входящото повикване, за да го изберете, след което извършете едно от горните действия.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Приключване на разговор

За приключване на разговор изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Приключване**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Приключване** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Приключване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Задържане на повикване

За задържане на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ЗадРаз**.
- Щракнете двукратно върху повикването с установена връзка.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ЗадРаз** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Задържане** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Възобновяване на задържано повикване

За възобновяване на дадено избрано задържано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Възобн**.
- Щракнете двукратно върху задържаното повикване.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Възобн** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Възобновяване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console](#), страница 8
- [Използване на клавишни комбинации](#), страница 26
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания](#), страница 29

Прехвърляне на повикване

Има три начина за прехвърляне на повиквания:

- Прехвърляне – Незабавно пренасочва повикването, без да можете да говорите с получателя на прехвърлянето (лицето, на което прехвърляте повикването).
- Съгласувано прехвърляне – Пренасочва повикването, като преди това можете да говорите с получателя на прехвърлянето.
- Директно свързване – Свързва директно две повиквания (активни повиквания и задържани повиквания).



Забележка

За прехвърляне на дадено повикване е необходимо първо да му отговорите. След като прехвърлите дадено повикване, не можете да го възстановите (освен ако повикването не ви бъде прехвърлено обратно).

Прехвърляне

За извършване на прехвърляне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ПрехРаз**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ПрехРаз** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Прехвърляне** от лентата с менюта.
- Плъзнете повикването в съответния списък в панела "Номера за бързо набиране".
- Плъзнете повикването в съответния списък в панела "Указател".
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

При всеки от тези начини, освен при плъзгането в списък в панела "Номера за бързо набиране" или "Указател", се показва изскачащият прозорец "Въведете номер". Въведете телефонния номер на получателя на прехвърлянето и щракнете върху **ОК**.

Съгласувано прехвърляне

За извършване на съгласувано прехвърляне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Съгласувано прехвърляне**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Съгласувано прехвърляне** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Съгласувано прехвърляне** от лентата с менюта.
- В панела "Номера за бързо набиране" или "Указател" щракнете с десния бутон на мишката върху съответния списък, на който искате да прехвърлите повикването, след което изберете **Съгласувано прехвърляне** от изскачащото меню.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер на получателя на прехвърлянето, а след това щракнете върху **ОК**.

След като говорите с получателя, щракнете отново върху бутона **Съгласувано прехвърляне**, за да завършите прехвърлянето.



Забележка

Не можете да завършите дадено съгласувано прехвърляне, докато телефонът звъни, нито чрез метода на плъзгане и пускане. Завършването на дадено съгласувано прехвърляне е възможно само след разговор с получателя.

Директно свързване

За извършване на директно свързване на две повиквания маркирайте двете повиквания и изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Директно свързване**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Директно свързване** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Директно свързване** от лентата с менюта.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Създаване на конферентен разговор

Има два начина за създаване на конферентен разговор:

- Конференция – Инициране на повикване за добавяне на участници в конференция.
- Присъединяване – Съвръзване на активни и задържани повиквания в един конферентен разговор.

За добавяне на участници в конференция към дадено активно избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Конференция**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Конференция** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Конференция** от лентата с менюта.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху даден списък в панела "Номера за бързо набиране" или "Указател", след което изберете **Конференция** от изскачащото меню.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер на участника в конференцията, а след това щракнете върху **ОК**.

След като говорите с новия участник в конференцията, щракнете отново върху бутона **Конференция**, за да добавите лицето към разговора.

За създаване на конферентен разговор чрез присъединяване, маркирайте повикванията, които искате да добавите в конференция, след което изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ПрисКон**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ПрисКон** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Присъединяване** от лентата с менюта.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)

Отклоняване на повикване към друг номер

Използвайте "Пренасочване" за прехвърляне на избрано повикване към предварително зададен номер на адресат. Можете да пренасочите звънящо, установено или задържано повикване.

В режим на представителска линия целта по подразбиране е мениджърът, към когото първоначално е било адресирано повикването. В режим на споделена линия няма цел по подразбиране. Можете обаче да конфигурирате целта, като използвате който и да е валиден телефонен номер или вътрешен номер.

За подробности вижте следните раздели:

- [Как се използва функцията за пренасочване, страница 35](#)
- [Конфигуриране на целта за отклоняване, страница 35](#)

Как се използва функцията за пренасочване

За пренасочване на избрано повикване към целта за отклоняване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Пренасочване**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Пренасочване** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Пренасочване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Съвети

- За разлика от "Прехвърляне", където при всяко изпълнение трябва да задавате адресат, "Пренасочване" изпраща повикванията към един единствен, предварително зададен номер на адресат.
- Можете да отклоните звънящо, установено или задържано повикване.
- Не можете да отклоните повикване, което сте извършили или приели по една от собствените телефонни линии (а не по представителска линия на мениджър).

Сродни теми

- [Конфигуриране на целта за отклоняване, страница 35](#)

Конфигуриране на целта за отклоняване

За цел на отклоняване може да зададете мениджъра, за когото първоначално е било предназначено повикването, или друг номер от указателя.

За да прегледате или промените целта, изберете **Редактиране > Пренасочване** от лентата с менюта. Ще се покаже изскачащият прозорец "Цел на отклоняване".

В режим на споделена линия въведете в текстовото поле телефонен номер или служебен вътрешен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.

В режим на представителска линия разполагате с избор на цели между "Мениджър" и "Номер от указателя". Ако изберете опцията "Номер от указателя", въведете телефонен номер или служебен вътрешен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.

За запазване на промените щракнете върху **Запамет**.

Съвети

- Можете да конфигурирате цел за отклоняване не само за себе си, но и за вашия мениджър. Целта за отклоняване на мениджъра е различна от вашата цел. За указания вж. [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#).
- Можете да отклоните дадено повикване с помощта на вашия Cisco Unified IP телефон. Отговорете на повикването, след което натиснете функционалния клавиш **Пренасочване** от вашия Cisco Unified IP телефон, за да прехвърлите повикването към вашата цел за незабавно отклоняване.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)
- [Как се използва функцията за пренасочване, страница 35](#)
- [Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона, страница 39](#)
- [Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 81](#)

Изпращане на повикване към система за гласови съобщения

Може да прехвърлите дадено звънящо повикване или повикване с установена връзка, което обработвате от името на съответния мениджър, към системата за гласови съобщения на този мениджър.

За изпращане на дадено избрано повикване към система за гласови съобщения изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Прехвърляне към гласова поща**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Прехвърляне към гласова поща** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Прехвърляне към гласова поща** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Съвети

- Можете също така да изпълните тази задача от вашия Cisco Unified IP телефон. Отговорете на повикването, след което натиснете функционалния клавиш **КъмГлПо** от вашия Cisco Unified IP телефон, за да прехвърлите повикването за мениджъра към неговата система за гласови съобщения.
- Тази функция е неприложима за повиквания, които сте извършили или приели по една от собствените телефонни линии. Тя може да се използва само за повиквания по представителската линия на вашия мениджър.

Сродни теми

- [Първи стъпки с Assistant Console, страница 8](#)
- [Използване на клавишни комбинации, страница 26](#)
- [Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 29](#)
- [Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона, страница 39](#)

Асистенти – Как да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона

Имате достъп до някои от функциите на Cisco Unified Communications Manager Assistant директно на вашия Cisco Unified IP телефон. С изключение на разграничителното звънене, тези функции са достъпни и в приложението Assistant Console.

С помощта на Cisco Unified Communications Manager Assistant асистентът може да използва бутоните на самия телефон, както и функционалните бутони, за извършване на повечето задачи, които асистентът може да извършва в приложението Cisco Unified Communications Manager Assistant Console.

Функциите на Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона на системата могат да се използват едновременно с приложението Cisco IPMA Assistant Console.

Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона на асистента се поддържа на следните телефони:

- Cisco Unified IP телефон 7971G-GE
- Cisco Unified IP телефон 7970G
- Cisco Unified IP телефон 7961G
- Cisco Unified IP телефон 7961G-GE
- Cisco Unified IP телефон 7960G
- Cisco Unified IP телефон 7941G
- Cisco Unified IP телефон 7941G-GE
- Cisco Unified IP телефон 7940G



Забележка

Cisco препоръчва, че за да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона на асистента, даден асистент трябва да обслужва не повече от пет мениджъра.



Забележка

Предпочитаните асистенти могат да бъдат зададени или от съответния мениджър (с помощта на уеб URL адреса), или от асистента (с помощта на конзолата), но не и от самия телефон.

Този раздел съдържа следните теми:

- [Режим на представителска линия и споделена линия, страница 40](#) – описание на двата режима на работа на Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- [Влизане в Manager Assistant на телефона на асистента, страница 41](#) – описание на процеса на влизане от телефона.
- [Проверка на състоянието на вашите мениджъри, страница 42](#) – информация за състоянието на всеки един мениджър, обслужван от съответния асистент.
- [Обработка на повиквания и извършване на други действия, страница 45](#) – описание на отговарянето, прехвърлянето и отклоняването на повиквания, както и други действия, които могат да бъдат извършвани от асистента.
- [Как да отговорите на повикване с помощта на Manager Assistant на телефона, страница 46](#) – описание на трите възможни метода, чрез които асистентът може да отговаря на повиквания.
- [Конфигуриране на настройките на даден мениджър, страница 47](#) – описание на различни настройки, които асистентът може да променя за обслужваните мениджъри.
- [Конфигуриране на настройките на асистент, страница 49](#) – конфигурация на опциите за асистента като цели за отклоняване и сортиране на състоянието на мениджърите.
- [Персонализиране на функцията за разграничително звънене, страница 53](#) – описание на процедурата за назначаване на типове на звънене за всяка една линия.

Режим на представителска линия и споделена линия

Приложението Cisco Unified Communications Manager Assistant помага на асистента да обработва по-ефективно обажданията за мениджърите. Cisco Unified Communications Manager Assistant работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Този режим се конфигурира от вашия системен администратор.

Режим на споделена линия

Когато като асистент използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, ви се задава същият телефонен номер от указателя като на вашия мениджър. Вие ще използвате този споделен номер за обработка на повикванията от името на вашия мениджър.

Режим на представителска линия

Когато като асистент използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, на вашия мениджър се задава телефонен номер от указателя, а на вас се назначава друг номер, който да използвате като представител. Вие ще използвате този номер на представител за обработка на повикванията от името на вашия мениджър.

Идентифициране на режима

Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Проверете екрана с настройки на мениджъра:

- В режим на споделена линия на този екран се показва само опцията "Не ме безпокойте".
- В режим на представителска линия на този екран се показват няколко опции.

Влизане в Manager Assistant на телефона на асистента

За да влезете в Cisco Unified Communications Manager Assistant на телефона на асистента, изпълнете тези стъпки:

Процедура

Стъпка 1 Натиснете бутона **Услуги** на телефона.

Стъпка 2 Изберете **Основна IPMA телефонна услуга**.

Стъпка 3 Въведете вашия ИД за потребител и ПИН, след което натиснете **Изпращ**.

Трябва да се покаже екранът за състоянието на мениджърите (вж. [Фигура 5](#)).

Фигура 5 Екран за състоянието на мениджърите




Забележка

Ако основната IPMA услуга прекъсне, екранът на телефона на асистента няма да се актуализира и да покаже това състояние. При опит да се използва някой функционален бутон обаче асистентът ще получи съобщение, че хостът не е открит. В такъв случай, асистентът трябва да избере ръчно **Вторична IPMA телефонна услуга** от менюто за IP услуги, след което да влезе отново.

Проверка на състоянието на вашите мениджъри

Фигура 5 дава пример на екрана за състоянието на мениджърите. Този екран съдържа списък с всички мениджъри, които се обслужват от даден асистент.

Този раздел съдържа описание на показваната на екрана информация, както и на функционалните бутони на екрана.

Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите

За всеки един мениджър, който се обслужва от даден асистент, се показва следната информация:

- Ред за състоянието на асистента на мениджъра – показва дали асистентът е онлайн, или офлайн.
- Брой мениджъри в списъка – можете лесно да определите броя на мениджърите в списъка.
- Име на мениджър – сортирани в следния ред:
 - Индикация за ново повикване
 - Промяна на състоянието на мениджъра от затворен телефон
 - Затворен телефон
- Икона за състоянието отляво на името на мениджъра – вж. Таблица 4 за списък и описание на тези икони за състоянието.
- Представителска линия на мениджъра

Икони за състоянието на разговора

Таблица 4 показва и описва различните икони за състоянието на разговора, които се показват отляво на името на мениджъра в екрана за състоянието на мениджърите.

Таблица 4 Икони за състоянието на разговора







Икона за състоянието на повикването на мениджъра	Функция
<p>Заето</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е зает.</p>
<p>Задържане</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато той задържи дадено повикване.</p>

Таблица 4 Икони за състоянието на разговора (продължение)

Икона за състоянието на повикването на мениджъра	Функция
<p>Свободен/затворен телефон</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е затворен.</p>
<p>Отворен телефон</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е вдигнат.</p>
<p>Звънене</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, чиито телефон звъни.</p>
<p>Неизвестно</p> 	<p>Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, чието състояние не може да бъде определено от Cisco Unified Communications Manager Assistant. Например, може да е възникнал отказ на СТИ, или съответният мениджър може да е мобилен и още да не е влезнал.</p>
<p>MWI (Индикатор за чакащо съобщение)</p>	<p>"MWI" се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, ако мениджърът има нова чакаща гласова поща.</p>


Обработка на повиквания и извършване на други действия

Таблица 5 съдържа описание на функционалните бутони, които се показват на екрана за състоянието на мениджърите. С помощта на функционалните бутони можете да извършвате различни задачи по обработка на повиквания.

Таблица 5 Функционални бутони на телефона на асистента

Функционален бутон	Функция
Избор	Избиране на маркирания мениджър от списъка с мениджъри и отвеждане в екрана с настройките на мениджъра (вж. Фигура 6 страница 47), където можете да конфигурирате настройките за съответния избран мениджър.
Отгов	Отговаряне на входящо повикване за съответния мениджър.
Изход	Излизане от екрана за състоянието на мениджърите и отвеждане на страницата с менюто за услуги.
Пренасочване	Незабавно отклоняване на дадено звънящо, установено ли задържано повикване към съответния мениджър (по подразбиране) или към друг предварително зададен номер. За да зададете цел за отклоняване към даден номер от указателя, натиснете AsstSett , след което натиснете Задаване на цел за отклоняване , и въведете съответния номер.
Други	Показване на останалите налични функционални бутони за екрана за състоянието на мениджърите.
КъмГлПо	Изпращане на дадено звънящо, установено или задържано повикване към гласовата поща на съответния мениджър.
Интерком	Възможност за разговор с даден мениджър по линия за разговорна връзка (интерком).

Таблица 5 Функционални бутони на телефона на асистента (продължение)

Функционален бутон	Функция
Офлайн	<p>Отивате офлайн. Ако за този мениджър има и друг конфигуриран асистент, който е онлайн, той ще стане активният асистент за този мениджър.</p> <p>Ако няма налични други асистенти, повикванията към мениджъра няма да бъдат филтрирани или отклонявани, като всички те ще звънят на телефона на мениджъра.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Забележка Когато основният асистент отиде офлайн или излезе, телефонът на мениджъра и състоянията на повикванията ще се показват на телефона на следващия наличен асистент, който ще стане основен.</p>
AsstSett	<p>Отвеждане към екрана с настройки за асистента, където можете да конфигурирате различни настройки. Вж. Таблица 7 страница 50 за полетата, които могат да се конфигурират.</p>

Как да отговорите на повикване с помощта на Manager Assistant на телефона

Можете да отговорите на повикване към даден мениджър, което ще се покаже на страницата за състоянието на мениджърите, по един от следните три начина:

- Натиснете функционалния бутон **Отгов** от страницата за състоянието на мениджърите.
- Изберете бутона за линия на съответното звънящо повикване или бутона за високоговорителя.
- Излезте от екрана на Cisco Unified Communications Manager Assistant и изберете бутона за отговор от екрана за обработка на повикването, който екран се показва, след като излезете от екрана на Cisco Unified Communications Manager Assistant. В екрана за обработка на повикването ще се показва номерът на входящото повикване, като също така в него се съдържат функционалните бутони **Отгов**, **Пренасочване** и **КъмГлПо**.



Забележка

След като отговорите на повикването, като използвате някой от горните три начина, екранът на Cisco Unified Communications Manager Assistant ще бъде последван от екрана за обработка на повикването (ако той още не се показва). Когато това стане, използвайте функционалните бутони от екрана за обработка на повикването (както обикновено). Cisco Unified Communications Manager Assistant не контролира тези функции.

Конфигуриране на настройките на даден мениджър

Фигура 6 показва екрана с настройки за съответния мениджър, който екран се показва при избор на мениджър от списъка в екрана за състоянието на мениджърите (вж. Фигура 5).

В Таблица 6 е описано как да зададете полетата в този екран.

Фигура 6 Екран с настройки на мениджър



Таблица 6 Полета с настройки на мениджър


Функционален бутон	Функция
Филтър	<p>Превключване между Вкл и Изкл. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. Ако това поле е зададено на "Вкл", ваят филтрите, конфигурирани в полето за режим на филтриране.</p> <p> Забележка За да конфигурирате филтри за даден мениджър, използвайте приложението Assistant Console. За повече информация вж. Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85.</p>
Режим на филтриране	<p>Превключване между Изключване и Включване. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор.</p> <ul style="list-style-type: none"> Изключващ режим – повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри, се изпращат към асистента, а останалите повиквания се изпращат към мениджъра. Включващ режим – повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри, се изпращат към мениджъра, а останалите повиквания се изпращат към асистента. <p>Позволените групови знаци са X за една цифра и * за набор от цифри (само в началото или края на номера).</p>
Не ме безпокойте	<p>Изключване на звънеца на телефона на мениджъра. Това може да се извърши индивидуално за всеки мениджър.</p>

Таблица 6 Полета с настройки на мениджър (продължение)

Функционален бутон	Функция
Отклоняване на повиквания	Превключване между Вкл и Изкл . Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор . Ако това поле е зададено на Вкл , Cisco Unified Communications Manager Assistant ще изпрати всяко звънящо, установено или задържано повикване към мениджъра или към друг предварително зададен номер (указан от вас номер с избиране на полето Задаване на цел за отклоняване).
Задаване на цел за отклоняване	Номерът, към който се отклоняват повикванията, ако полето Отклоняване на повиквания е зададено на Вкл . По подразбиране: Повикванията се отклоняват към съответния телефон на мениджъра, освен ако е конфигуриран друг номер от указателя.
Предупредителен тон	Превключване между Вкл и Изкл . Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор . Ако това поле е зададено на Вкл , в среда на представителска линия, повикванията до мениджъра пораждаат звуков сигнал на телефона на мениджъра.

Конфигуриране на настройките на асистент

Фигура 7 показва екрана с настройки на асистент, който екран се показва при натискане на функционалния клавиш **AsstSett** от екрана за състоянието на мениджърите (вж. Фигура 5). От екрана с настройки за асистента можете да конфигурирате например целите за отклоняване, както и сортирането в екрана за състоянието на мениджърите.

В Таблица 7 е описано как да зададете полетата в този екран.

В Таблица 8 е описано как да използвате функционалните бутони в този екран.

Фигура 7 *Настройки на асистента*



Таблица 7 *Поле за настройки на асистента*

Поле	Функция
CallPlane OverWrite (разрешено/ забранено)	<p>Превключване между Разрешено и Забранено. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. С разрешаването на тази настройка ще се изпращат актуализации в реално време, докато разговаряте.</p> <p>Преди да отклоните дадено повикване към мениджър, се препоръчва първо да проверите дали състоянието на този мениджър е заето или неговият телефон е затворен. Когато тази настройка е разрешена, всяка промяна в състоянието на мениджъра ще се показва, докато разговаряте.</p>


Таблица 7 Полета за настройки на асистента (продължение)

Поле	Функция
SmartSorting (разрешено/ забранено)	<p>Превключване между Разрешено и Забранено. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. Когато тази настройка е разрешена, екранът за състоянието на мениджърите ще се сортира на базата на новите повиквания.</p> <p>Вж. Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите, страница 43 за йерархията на сортиране на списъка с мениджъри.</p> <p>Ако тази настройка не е разрешена, екранът за състоянието на мениджърите ще бъде статичен.</p>
SetDivert Target	<p>Когато полето за отклоняване на всички повиквания е зададено на Вкл за даден мениджър (вж. Фигура 6 страница 47), всички входящи повиквания към този мениджър ще бъдат отклонявани към съответната цел за отклоняване, която е или текущо избраният мениджър (по подразбиране), или друг номер от указателя.</p> <p>За да се отклоняват повикванията към номер от указателя, въведете номера в полето "SetDivertTarget". За да промените даден номер от указателя, редактирайте полето "SetDivertTarget".</p>

Таблица 8 Функционални клавиши за настройки на асистента

Поле	Функция
Избор	<p>При натискане на този бутон се променят настройките за двете полета на екрана – "CallPLaneOverWrite" и "SmartSorting". Ако маркирате полето "Задаване на целта за отклоняване" и натиснете Избор, ще бъдете отведени на екрана за конфигуриране на номера на целта за отклоняване.</p>

Таблица 8 Функционални клавиши за настройки на асистента (продължение)

Поле	Функция
StpUpdt/StrUpdt	<p>По подразбиране екранът за състоянието на мениджърите се обновява, когато възникне промяна в състоянието има ново повикване за даден мениджър.</p> <p>Бутонът StpUpdt предотвратява автоматичното обновяване на екрана.</p> <p>Пример на ситуация, в която бихте искали да използвате този бутон, е ако обслужвате 33 мениджъра и искате да промените настройката за 20-ия поред мениджър.</p> <p>За да промените настройката за този мениджър, ще трябва да превъртите надолу в списъка с мениджъри в екрана за състоянието на мениджърите, да маркирате 20-то име, след което да натиснете Избор.</p> <p>Въпреки това, ако екранът се актуализира по време на този процес, ще загубите маркираното в списъка място, както и ще пропуснете всички важни актуализации на състоянието. Ето защо, за да се избегне обновяването на екрана в такива ситуации, натиснете бутона StpUpdt.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Забележка За да разрешите отново автоматичните актуализации, натиснете бутона StrUpdt.</p>
Изход	Излизане от екрана с настройки на асистент и връщане в екрана за състоянието на мениджърите.
Излизане	Излизане от услугата на IPMA. След като излезете от услугата, ще трябва да влезете повторно.

Персонализиране на функцията за разграничително звънене

Функцията за разграничително звънене позволява да задавате уникален тип звуков сигнал за всяка една от телефонните линии. Можете да зададете уникален тип на звънене на представителската линия на вашия мениджър, за да различавате бързо и лесно входящите повиквания към вас от входящите повиквания към вашия мениджър.

За персонализиране на функцията за разграничително звънене директно от вашия телефон използвайте следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 Натиснете бутона **Настройки** на вашия Cisco Unified IP телефон.

Стъпка 2 С помощта на бутона **Навигация** изберете **Тип на звънене** от менюто "Настройки" (или натиснете **2** от клавиатурата на телефона).

На екрана на телефона ще се покажат всички линии на телефона заедно с типовете звънене, избрани за всяка линия. Първоначално всички тези линии използват типа на звънене по подразбиране.

Стъпка 3 За да промените типа на звънене за дадена линия, изберете линията с помощта на бутона **Навигация**, а след това натиснете функционалния бутон **Избор**.



Забележка За да разберете коя представителска линия на телефона е назначена за даден мениджър, погледнете в панела "Моите повиквания" на приложението Assistant Console. Това е областта, където са показани представителските линии на мениджърите и имената на съответните мениджъри. (Представителската линия на даден мениджър е линията, по която приемате входящи повиквания за този мениджър.)

Стъпка 4 Използвайте бутона **Навигация** за превъртане през списъка с налични типове на звънене за избраната линия. За да чуете как звучи даден тип на звънене, изберете типа на звънене, а след това натиснете функционалния бутон **Музика**.

Стъпка 5 За да зададете нов тип на звънене, натиснете функционалните бутони **Избор** и **ОК**.

Стъпка 6 Повторете стъпки от 3 до 5, за да персонализирате типа на звънене на друга избрана линия.

Стъпка 7 За да излезете от менюто "Тип на звънене", натиснете функционалния бутон **Изход**.

За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия

Cisco Unified Communications Manager Assistant разширява функционалните възможности на вашия телефон и позволява на вас и на вашия асистент да обработвате повикванията по-ефективно. Вашият системен администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant да работи за вас в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. В режим на споделена линия на вас и на вашия асистент се назначава един и същи телефонен номер от указателя. Вашият асистент използва споделения номер за обработка на повиквания от ваше име. В режим на представителска линия на вас се назначава номер от указателя, а на вашия асистент – друг номер, който се използва като представителски номер. Вашият асистент използва представителския номер за обработка на повиквания от ваше име. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. [Въведение в Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).

На мениджърите, които са конфигурирани в режим на споделена линия, програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant предоставя следните функции:

- Разширени функции за обработка на повиквания от вашия Cisco Unified IP телефон – Нови функционални бутони и прозорец за състоянието на LCD екрана на вашия телефон.
- Възможности за разговорна връзка (интерком) – Извършване на повиквания по интеркома до вашия асистент и приемане на повиквания от вашия асистент по същия начин.
- Уеб-базирано конфигуриране на функции – Персонализиране на целта за отклоняване на повиквания от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Вашият асистент също може да конфигурира тази функция от ваше име от приложението Assistant Console.

За допълнителна информация вж. следните теми:

- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)
- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 58](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 59](#)
- [За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 82](#)

Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера

Процедура

За да използвате Cisco Unified Communications Manager Assistant с "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco, следвайте тези стъпки:

Стъпка 1 Влезте в услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco.

Стъпка 2 От менюто с услуги изберете "Услуга за асистент".

За повече информация за функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера вж. *Ръководството за Cisco Unified IP телефон 7960G и 7940G*.

Сродни теми

- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 58](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 59](#)

Отклоняване и прехвърляне на повиквания

За мениджъри

Можете да използвате функционалните бутони на Cisco Unified Communications Manager Assistant от вашия телефон за отклоняване, прехвърляне и друга обработка на активни повиквания.

Този раздел разглежда следните теми:

- [Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер, страница 57](#)
- [Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения, страница 57](#)

Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **Пренасочване**, за да отклоните дадено звънящо, установено или задържано повикване към друг телефонен номер, зададен като цел на отклоняването. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Сродни теми

- [Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера, страница 56](#)
- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 58](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **КъмГлПо**, за да изпратите незабавно дадено повикване от вашия телефон към вашата система за гласови съобщения. Към системата за гласови съобщения може да прехвърляте и задържано повикване.

Сродни теми

- [Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера, страница 56](#)
- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 58](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 59](#)

Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент

Функцията за интерком е допълнителна и позволява да разговаряте с вашия асистент по линия за разговорна връзка. Тази функция се конфигурира от вашия системен администратор.



Забележка

Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco Unified IP телефон, натиснете бутона за бързо набиране за **Интерком**, който съответства на вашия асистент. Настоящият активен асистент е адресат на вашето повикване по интеркома.

Ако няма активни асистенти, когато влезете в системата, няма да има адресат за вашето повикване по интерком.

Когато инициирате повикване по интеркома, високоговорещото устройство на вашия асистент автоматично отговаря. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. За да говори с вас, асистентът трябва да натисне бутона Интерком на телефона на асистента.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco Unified IP телефон, натиснете бутона за бързо набиране за **Интерком**, който съответства на вашия асистент.

Ако вашият асистент не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас.

Ако вашият асистент е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, на телефона на асистента ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома и на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети в момента с друго повикване.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Сродни теми

- [Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера, страница 56](#)
- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 59](#)

Изключване на звънеца на телефона

За мениджъри

За да изключите звънеца на вашия телефон, натиснете функционалния бутон **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте".



Забележка Ако функцията "НеБезп" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

Когато тази функция е включена, звънецът на вашия Cisco Unified IP телефон е изключен. Функцията "НеБезп" изключва звънеца за всички линии на телефона.



Забележка Интеркома не се влияе от функцията "НеБезп".

Функцията "Не ме безпокойте" е представена от икона на камбана в менюто за състоянието на Cisco Unified Communications Manager Assistant на LCD екрана на вашия Cisco Unified IP телефон. Иконата на зачеркната камбана показва, че функцията е включена и звънецът на вашия телефон е изключен. Вашият телефон няма да звъни, но телефонът на асистента ви ще звъни. Иконата на камбана показва, че функцията е изключена и звънецът е включен.

По подразбиране функцията "Не ме безпокойте" е изключена.

Сродни теми

- [Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера, страница 56](#)
- [Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 56](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 58](#)

За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия

Cisco Unified Communications Manager Assistant разширява функционалните възможности на вашия телефон и позволява на вас и на вашия асистент да обработвате повикванията по-ефективно. Вашият системен администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant да работи за вас в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. В режим на споделена линия на вас и на вашия асистент се назначава един и същи телефонен номер от указателя. Вашият асистент използва този споделен номер (линия) за обработка на повиквания от ваше име. В режим на представителска линия на вас се назначава номер от указателя, а на вашия асистент – друг номер, който се използва като представителски номер. Вашият асистент използва представителския номер (линия) за обработка на повиквания от ваше име. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. [Въведение в Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)

На мениджърите, които са конфигурирани в режим на представителска линия, програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant предоставя следните функции:

- Маршрутизиране на повиквания – Селективно пренасочване на входящи повиквания към вашия телефон или към телефона на вашия асистент на базата на вашия индивидуален списък с филтри.
- Разширени функции за обработка и следене на повиквания от вашия Cisco Unified IP телефон – Нови функционални бутони и прозорец за състоянието на LCD екрана на вашия телефон.
- Възможности за разговорна връзка (интерком) – Извършване на повиквания по интеркома до вашия асистент и приемане на повиквания от вашия асистент по същия начин.
- Уеб-базирано конфигуриране на функции – Персонализиране на някои функции за мениджъра (например задаване на целта за отклоняване на повиквания) в прозореца "Конфигурация на мениджъра". Вашият асистент също може да конфигурира от ваше име тези функции от приложението Assistant Console.

Сродни теми

- [Как да се определи кой режим се използва от телефон на мениджър, страница 3](#)
- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)

- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)
- [За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 82](#)

Първи стъпки – за мениджъри

Следващите теми могат да ви помогнат при започване на работа с програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- [Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера, страница 62](#)
- [Общи сведения за избора на асистент, страница 62](#)
- [Използване на прозореца за състоянието, страница 64](#)
- [Използване на менюто за състоянието на мениджъра на вашия телефон, страница 69](#)

Функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера

Процедура

Използване на Cisco Unified Communications Manager Assistant с "Мобилност на вътрешните номера" на Cisco:

Стъпка 1 Влезте в услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco.

Стъпка 2 От менюто с услуги изберете "Услуга за асистент".

За повече информация за функцията на Cisco за мобилност на вътрешните номера вж. *Ръководството за Cisco Unified IP телефон 7960G и 7940G*.

Общи сведения за избора на асистент

Влизането като мениджър в Cisco Unified Communications Manager Assistant се извършва автоматично, освен ако не сте конфигуриран за използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco.

За да обработва ваши повиквания, асистентът ви трябва да влезе в приложението Cisco Unified Communications Manager Assistant Console и да остане включен в системата. Ако вашият действащ асистент излезе от приложението или се изключи, програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant ще се опита да ви назначи друг асистент.

Идентифициране на вашия действащ асистент

Вашият *действащ* асистент е лицето, което в момента 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". Елемент 3 идентифицира вашия действащ асистент.

Назначаване на вашия асистент по подразбиране

Винаги, когато това е възможно, Cisco Unified Communications Manager Assistant назначава вашия асистент *по подразбиране*, който да служи като ваш действащ асистент. Ако вашият асистент по подразбиране не е свободен (изключил се е от системата или е излязъл от приложението), Cisco Unified Communications Manager Assistant ще назначи друг асистент, докато вашият асистент по подразбиране отново влезе в приложението или се включи в системата.

Вие (или вашият асистент) може да изберете вашия асистент по подразбиране от прозореца "Конфигурация на мениджъра". За подробности вж. [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#).

Смяна на асистенти

Ако имате няколко асистента и два или повече от тях са влезнали и са включени в системата, може да отмените автоматичния избор, като изберете ръчно вашия действащ асистент.

Изберете елемент **3** от менюто за състоянието на мениджъра от вашия телефон, за да прегледате списъка със свободни асистенти. Ако са достъпни няколко асистента, изберете друг асистент, който да служи като ваш действащ асистент. След завършване на операцията излезте от менюто.

Когато вашите асистенти не са свободни

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.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Използване на прозореца за състоянието

За мениджъри

Менюто за състоянието на мениджъра се показва върху LCD екрана на вашия Cisco Unified IP телефон.

В менюто за състоянието на мениджъра има две области:

- Област за контрол на асистента – Горната част на прозореца за състоянието показва идентификатора на обажданията, както и времето, изтекло от началото на съответното повикване, което се обработва от ваше име от даден асистент. За подробна информация вж. [Таблица 9](#).
- Област за асистентите и функциите на Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G – По-голямата част от прозореца за състоянието показва икони, указващи наличието на действащ асистент и/или включеното/изключеното състояние на вашите функции. За подробна информация вж. [Таблица 10](#).
- Област за асистентите и функциите на Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE – По-голямата част от прозореца за състоянието показва икони, указващи наличието на действащ асистент и/или включеното/изключеното състояние на вашите функции. За подробна информация вж. [Таблица 11](#).

Таблица 9 Съобщения за контрол на асистента в менюто за състоянието на мениджъра

Съобщение	Значение
"Контрол на асистента – ВКЛ"	Функцията за контрол на асистента е включена, но в момента към асистента няма установени повиквания или пренасочвани входящи повиквания.
"Повикване от", последвано от идентификатор на обаждането	Дадено входящо повикване е пренасочено към вашия асистент и в момента звъни на телефона на асистента. На този етап можете да прихванете повикването.
Идентификатор на обаждането и таймер	Асистентът е отговорил на входящото повикване. Таймерът се включва щом асистентът отговори на повикването (или извърши друга операция с него).
"Контрол на асистента – ИЗКЛ"	Функцията за контрол на асистента е изключена. За да я включите, натиснете функционалния бутон НаблВкл .
"Изключено филтриране"	Функцията за филтриране на повиквания не е достъпна в момента.

Таблица 10 Икони за асистента и функциите в менюто за състояние на мениджъра на Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G







Функция	Описание
<p>Асистентът е свободен</p> 	<p>Иконата на асистента наподобява изображение на човек и е разположена отляво в прозореца за състоянието. Тази икона показва, че даден действащ асистент е готов да приема вашите повиквания.</p>
<p>Асистентът е недостъпен</p> 	<p>Иконата за недостъпен асистент наподобява зачеркнато изображение на човек. Тя показва, че всички ваши асистенти са недостъпни.</p> <p>За идентифициране на вашия действащ асистент натиснете бутона Услуги от вашия Cisco Unified IP телефон, а след това изберете "Услуга за асистент".</p>
<p>Включено филтриране на повиквания</p> 	<p>Кръгче с решетка показва, че филтрирането е <i>включено</i>.</p>
<p>Изключено филтриране на повиквания</p> 	<p>Празно кръгче показва, че филтрирането е <i>изключено</i>.</p> <p>За включване или изключване на филтрирането изберете Филтър от менюто за състоянието на мениджъра. Можете да конфигурирате филтрирането на повикванията от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".</p>
<p>Включена функция "Не ме безпокойте"</p> 	<p>Зачеркнатата камбана показва, че функцията е <i>включена</i> (звънецът е изключен).</p>
<p>Изключена функция "Не ме безпокойте"</p> 	<p>Камбана показва, че функцията е <i>изключена</i> (звънецът е включен).</p> <p>За включване/изключване на функцията "Не ме безпокойте" и съответно изключване/включване на звънеца на вашия телефон натиснете функционалния бутон НеБезп.</p>

Таблица 10 Икони за асистента и функциите в менюто за състояние на мениджъра на Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G (продължение)



Функция	Описание
<p>Включено отклоняване на всички повиквания</p> 	<p>Стрелка до преграда, показва, че функцията е <i>включена</i> (извършва се пренасочване на повикванията от вашия телефон).</p>
<p>Изключено отклоняване на всички повиквания</p> 	<p>Права стрелка показва, че функцията е <i>изключена</i> (повикванията се насочват към вашия телефон).</p> <p>За включване/изключване на функцията "Отклоняване на всички" натиснете функционалния бутон ОтклВс. Първоначалната цел по подразбиране за тази функция е вашият избран асистент. Можете да смените целта от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".</p>

Таблица 11 Икони на асистенти и функции в менюто за състоянието на мениджъра на Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE





Функция	Описание
<p>Асистентът е свободен</p> 	<p>Иконата на асистента наподобява изображение на човек и е разположена отляво в прозореца за състоянието. Тази икона показва, че даден действащ асистент е готов да приема вашите повиквания.</p>
<p>Асистентът е недостъпен</p> 	<p>Иконата за недостъпен асистент наподобява зачеркнато изображение на човек. Тя показва, че всички ваши асистенти са недостъпни.</p> <p>За идентифициране на вашия действащ асистент натиснете бутона Услуги от вашия Cisco Unified IP телефон, а след това изберете "Услуга за асистент".</p>

Таблица 11 Икони на асистенти и функции в менюто за състоянието на мениджъра на Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE (продължение)

Функция	Описание
<p>Включено филтриране на повиквания</p> 	<p>Прозорец с преминаваща зелена стралка и пречупена червена стралка показва, че този филтър е <i>включен</i>.</p>
<p>Изключено филтриране на повиквания</p> 	<p>Зачеркнат прозорец с преминаваща зелена стралка и пречупена червена стралка показва, че този филтър е <i>изключен</i>. За включване или изключване на филтрирането изберете Филтър от менюто за състоянието на мениджъра. Можете да конфигурирате филтрирането на повикванията от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".</p>
<p>Включена функция "Не ме безпокойте"</p> 	<p>Зачеркната камбана показва, че функцията е <i>включена</i> (звънецът е изключен).</p>
<p>Изключена функция "Не ме безпокойте"</p> 	<p>Камбана показва, че функцията е <i>изключена</i> (звънецът е включен). За включване/изключване на функцията "Не ме безпокойте" и съответно изключване/включване на звънеца на вашия телефон натиснете функционалния бутон НеБезп.</p>

Таблица 11 Икони на асистенти и функции в менюто за състоянието на мениджъра на Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE (продължение)

Функция	Описание
<p>Включено отклоняване на всички повиквания</p> 	<p>Стрелка, пречупена от преграда, показва, че функцията е <i>включена</i> (извършва се пренасочване на повикванията от вашия телефон).</p>
<p>Изключено отклоняване на всички повиквания</p> 	<p>Зачеркната стрелка, пречупена от преграда показва, че функцията е <i>изключена</i> (повикванията се насочват към вашия телефон).</p> <p>За включване/изключване на функцията "Отклоняване на всички" натиснете функционалния бутон ОтклВс. Първоначалната цел по подразбиране за тази функция е вашият избран асистент. Можете да смените целта от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".</p>

Съвети

- Когато използвате телефона за извършване или приемане на повиквания, прозорецът за състоянието няма да се показва.
- За включване или изключване на функцията за контрол на асистента натиснете функционалния бутон **НаблВкл**.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Използване на менюто за състоянието на мениджъра на вашия телефон

За мениджъри

За отваряне на менюто за състоянието на мениджъра на вашия телефон натиснете бутона **Услуги**, след което изберете "Услуга за асистент". В [Таблица 12](#) са описани елементите на менюто за състоянието на мениджъра, както и асоциираните с тях задачи.

Таблица 12 Елементи на менюто за състоянието на мениджъра и свързани с тях задачи

Елемент на менюто за състоянието на мениджъра		Функция
1	Филтър	Включва и изключва филтрирането на повикванията
2	Режим на филтриране	Превключва между режим на включване и режим на изключване на филтъра.
3	Асистент	Показва вашия действащ асистент, както и други свободни асистенти.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Конфигуриране на предупредителен тон за входящи повиквания

Входящите повиквания се появяват на екрана на телефона на мениджъра, но звънят само на телефона на асистента.

Процедура

За да добавите звуков сигнал към входящите повиквания на телефона на мениджъра, следвайте тези стъпки:

Стъпка 1 Натиснете бутона **Услуги**.

Стъпка 2 Изберете и задайте **предупредителен тон**.

Стъпка 3 Задайте **Предупредителен тон** на положение **Вкл**.

Сигналят ще прозвучава по веднъж за всяко повикване.

Предупредителният тон не звучи за входящи повиквания, когато:

- Предупредителният тон на телефона ви е изключен от телефона или конзолата на асистента.
- Функцията за контрол на асистента е изключена.
- Повикванията за зададени да се пренасочват автоматично да вашия асистент.

Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания

За мениджъри

Може да използвате функционалните бутони на Cisco Unified Communications Manager Assistant на вашия телефон за прихващане, пренасочване, прехвърляне и друга обработка на дадено активно повикване.

Този раздел разглежда следните теми:

- [Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента, страница 71](#)
- [Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер, страница 71](#)
- [Пренасочване на всички повиквания към друг номер, страница 72](#)
- [Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения, страница 73](#)

Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента

За мениджъри

За прихващане на дадено повикване, което звъни на телефона на вашия асистент, и пренасочване на повикването към собствения ви телефон натиснете функционалния бутон **Прихв** на вашия Cisco Unified IP телефон.

За успешно прихващане на повикването трябва да натиснете функционалния бутон "Прихв" преди вашият асистент да отговори на повикването. Не може да прихващате повиквания с вече осъществена връзка.



Съвет

Когато дадено повикване за вас звъни на телефона на вашия асистент, можете да видите текста "Повикване от" и идентификатора на обаждането в областта за контрол на асистента в прозореца за състоянието на вашия телефон.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Незабавно пренасочване на входящо повикване към друг номер

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **Пренасочване**, за да пренасочите дадено звънящо, установено или задържано повикване от вашия телефон към друг телефон.

По подразбиране функцията за "Пренасочване" пренасочва повикванията към вашия избран асистент. Въпреки това, вие или вашият асистент можете да изберете за цел на отклоняването който да е телефонен номер.

Съвети

- Ако за цел на отклоняването е зададен асистентът и контролът на асистента е включен, можете да проверите дали повикването е било прехвърлено към вашия асистент, като погледнете прозореца за състоянието на вашия LCD екран.
- Функцията "Прехвърляне" и функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс) използват една и съща цел на отклоняване. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)

Пренасочване на всички повиквания към друг номер

За мениджъри

За включване или изключване на функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс) натиснете функционалния бутон **ОтклВс**. Когато тази функция е включена, "ОтклВс" пренасочва входящите ви повиквания към друг телефон.

За разлика от функцията "Пренасочване", която се избира за всяко отделно повикване, функцията "ОтклВс" позволява да пренасочите всички бъдещи входящи повиквания, докато не я изключите.

По подразбиране целта на "ОтклВс" е вашият избран асистент. Въпреки това, вие или вашият асистент можете да изберете за цел на отклоняването който да е телефонен номер. Така например, ако планирате да сте извън офиса, но искате да продължавате да приемате повикванията до вас, може да зададете като цел на "ОтклВс" номера на вашия мобилен телефон.

Съвети

- Икона в менюто за състоянието на мениджъра показва дали функцията "ОтклВс" е включена или изключена. Стрелка до преграда показва, че функцията е включена, а права стрелка показва, че функцията е изключена.
- Функцията "ОтклВс" важи за всички ваши линии, които могат да се управляват от асистента ви. Тя не може да пренасочва входящи повиквания, които приемате по персонална линия, до която асистентът ви няма достъп, или по линия за разговорна връзка (интерком).

- Функциите "ОтклВс" и "Пренасочване" използват една и съща цел на отклоняване. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".
- Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания, Cisco Unified Communications Manager Assistant най-напред прилага спрямо всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco Unified Communications Manager Assistant прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".
- Ако конфигурирате на телефона си препращане на всички повиквания, всички ваши входящи повиквания ще се препращат на зададения от вас номер за препращане на повикванията. Вашите повиквания няма да се филтрират към вашия асистент и няма да се пренасочват към вашата цел на отклоняване.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **КъмГлПо**, за да изпратите незабавно дадено повикване от вашия телефон към вашата система за гласови съобщения. Към системата за гласови съобщения може да прехвърляте и задържано повикване.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Използване на филтриране на повиквания

За мениджъри

При филтрирането на повикванията вашите входящи повиквания изборително се пренасочват към вашия асистент на базата на идентификатора на обаждането и следните конфигурации и настройки:

- Режим на филтриране
- Списъци на филтри
- Включено/изключено филтриране

Таблица 13 съдържа подробна информация за всяка една от тези настройки за филтриране.



Забележка

Първоначалните настройки по подразбиране са следните: включен е режим на включване при филтриране на повикванията и списъците на филтрите са празни. В резултат на това всички ваши входящи повиквания ще бъдат пренасочвани към вашия асистент. Вж. [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#) за персонализиране на филтрирането.

За да може вашият асистент да обработва повикванията ви, филтрирането на повикванията трябва да бъде включено. Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания (ОтклВс), Cisco Unified Communications Manager Assistant най-напред прилага за всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco Unified Communications Manager Assistant прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".

Например, можете да настроите филтрирането в режим на включване за приемане само на повиквания от членове на семейството ви. Всички други повиквания ще се обработват от вашия асистент. Ако планирате да сте извън офиса, може да зададете като цел на "ОтклВс" номера на вашия мобилен телефон и да включите функцията "Отклоняване на всички". Тогава повикванията от членове на семейството ви ще се приемат на вашия мобилен телефон. Вашият асистент ще продължава да приема всички други повиквания.



Забележка

Ако конфигурирате на телефона си препращане на всички повиквания, всички ваши входящи повиквания ще се препращат на заданията от вас номер за препращане на повикванията. Вашите повиквания няма да се филтрират към вашия асистент и няма да се пренасочват към вашата цел на отклоняване.

Таблица 13 Настройки за филтриране на повиквания

Настройка	Предназначение	Къде се намира	Забележки
Режим на филтриране	<p>Използвайте настройката за режима на филтриране, за да превключвате между списъците на филтрите за <i>Включване</i> и <i>Изключване</i>.</p> <p>Филтриране в режим на включване – В този режим Cisco Unified Communications Manager Assistant изпраща към <i>вас</i> входящите повиквания, чиито номера съвпадат с номерата от списъка на филтрите за включване, а останалите повиквания ще се пренасочват към вашия асистент.</p> <p>Филтриране в режим на изключване – В този режим Cisco Unified Communications Manager Assistant пренасочва към <i>вашия асистент</i> входящите повиквания, чиито номера съвпадат с номерата от списъка на филтрите за изключване, а останалите повиквания ще се изпращат към вас.</p>	Превключвайте между списъците на филтрите за включване и изключване от менюто за състоянието на мениджъра от LCD екрана на вашия телефон.	<p>Първоначално по подразбиране е активно филтрирането в режим на включване.</p> <p>Асистентите могат да управляват от ваше име режима на филтриране от приложението Assistant Console.</p>
Списъци на филтри	Списъците на филтри се състоят от един или повече телефонни номера (частични или цели). Когато получите ново повикване и филтрирането е включено, Cisco Unified Communications Manager Assistant сравнява идентификатора на обаждането с номерата във вашия активен списък. В зависимост от това дали номерата съвпадат и кой списък с филтри е активен (списък за включване или списък за изключване), Cisco Unified Communications Manager Assistant маршрутизира повикването към вас или към вашия асистент.	Създайте списъци на филтри от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Изберете опцията "Филтър за включване" или "Филтър за изключване".	Вашият асистент може да настройва списъци на филтри за вас. По първоначално подразбиране списъците на филтрите са празни.

Таблица 13 *Настройки за филтриране на повиквания (продължение)*

Настройка	Предназначение	Къде се намира	Забележки
Включено/ изключено филтриране	<p>Настройката "Включено/изключено филтриране" превключва между включено и изключено състояние на функцията за филтриране на повиквания.</p> <p>Когато функцията е включена, всички ваши входящи повиквания се прихващат и пренасочват в съответствие с настройките за филтриране.</p>	<p>Превключвайте между включено и изключено филтриране от менюто за състоянието на мениджъра от LCD екрана на вашия телефон.</p> <p>Натиснете бутона Услуги и изберете "Услуга за асистент", след което изберете Филтър.</p>	<p>Първоначалната настройка по подразбиране за филтрирането е "включено".</p>

Съвет

- Икона на кръгче в менюто за състоянието на мениджъра показва дали функцията за филтриране на повикванията е включена или изключена. Кръгче с решетка означава, че функцията е включена, а празно кръгче означава, че функцията е изключена.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)
- [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#)

Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент

Функцията за интерком е допълнителна и позволява да разговаряте с вашия асистент по линия за разговорна връзка. Тази функция се конфигурира от вашия системен администратор.



Забележка

Ако функцията "интерком" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

Cisco Unified IP телефони 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G и 7971G-GE

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco Unified IP телефон, натиснете бутона за бързо набиране за **Интерком**, който съответства на вашия асистент.

Когато инициирате повикване по интеркома, високоговорещото устройство на вашия асистент отговаря автоматично. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. За да говори с вас, асистентът трябва да натисне бутона **Интерком** на телефона на асистента.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Има редица възможни изходящи повиквания, когато инициирате повикване по интерком в режим представителска линия:

- Ако е настроен асистент по подразбиране *и* той е на разположение, този асистент ще бъде адресат на вашето повикване.
- Ако е настроен асистент по подразбиране, но не е на разположение, адресат на вашето повикване ще стане следващият асистент, който е на разположение.
- Ако е настроен асистент по подразбиране, но не е на разположение, *и* няма действащи асистенти по времето, когато влезете, адресат на вашето повикване ще остане асистентът по подразбиране.
- Ако *не* е настроен асистент по подразбиране, адресат на вашето повикване е настоящият действащ асистент.
- Ако *не* е настроен асистент по подразбиране и настоящият едйстващ асистент излезе офлайн, докато вие сте в приложението, ще се случи едно от следните неща:
 - Следващият наличен асистент става адресат на вашето повикване по интеркома.
 - Ако няма други асистенти, които са на разположение, асистентът, който е излязъл офлайн, ще остане адресат на вашето повикване.
- Ако *не* е настроен асистент по подразбиране *и* няма действащи асистенти по времето, когато сте влезли в приложението, няма да има адресат на вашето повикване по интеркома.

Cisco Unified IP телефони 7940G и 7960G

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco Unified IP телефон, натиснете бутона за бързо набирање за **Интерком**, който съответства на вашия асистент.

Ако вашият асистент не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас.

Ако вашият асистент е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, на телефона на асистента ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома и на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети в момента с друго повикване.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Изключване на звънеца на телефона, страница 78](#)

Изключване на звънеца на телефона

За мениджъри

За да изключите звънеца на вашия телефон, натиснете функционалния бутон **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте".



Забележка

Ако функцията "НеБезп" не е достъпна на вашия телефон, свържете се със системния си администратор.

Когато тази функция е включена, звънецът на вашия Cisco Unified IP телефон е изключен. Функцията "НеБезп" изключва звънеца за всички линии на телефона.



Забележка

Интеркома не се влияе от функцията "НеБезп".

Функцията "Не ме безпокойте" е представена от икона на камбана в менюто за състоянието на мениджъра на LCD екрана на вашия Cisco Unified IP телефон. Иконата на зачеркната камбана показва, че функцията е включена и звънецът на вашия телефон е изключен. Звънецът на телефона на вашия асистент остава включен. Иконата на камбана показва, че функцията е изключена и звънецът е включен.

По подразбиране функцията "Не ме безпокойте" е изключена.

Съвет

- Тази функция не влияе на филтрирането на повикванията.

Сродни теми

- [Първи стъпки – за мениджъри, страница 62](#)
- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Използване на функцията за разговорна връзка \(интерком\) за разговор с асистент, страница 77](#)

Конфигуриране на функции за мениджъра

Както мениджърите, така и асистентите могат да променят предпочитания за мениджъра от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Мениджърите имат достъп до този прозорец от уеб сайт, а асистентите – от приложението Assistant Console.

Вашият системен администратор е конфигурирал програмата Cisco Unified Communications Manager Assistant да работи за вас в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. Ако системният администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant за работа в режим на представителска линия, ще можете да назначавате асистент по подразбиране, да конфигурирате цел за отклоняване на повиквания и да създавате списъци с филтри. Ако системният администратор е конфигурирал Cisco Unified Communications Manager Assistant за работа в режим на споделена линия, ще можете само да конфигурирате цел за отклоняване на повиквания. В режим на споделена линия няма да имате възможност да назначавате асистент по подразбиране или да настройвате филтри за избирателно филтриране на повиквания към даден асистент.

Първоначалните настройки по подразбиране позволяват на мениджъра да използва Cisco Unified Communications Manager Assistant без предварително конфигуриране на предпочитанията.

Сродни теми

- [Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1](#)
- [Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 81](#)
- [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)
- [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#)

Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Вж. една от следните теми:

- [За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 82](#)
- [За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 83](#)

За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Мениджърите могат да влизат в страницата "Конфигурация на мениджъра" от уеб сайт. Може да получите URL адреса от вашия системен администратор.

Процедура

- Стъпка 1** На компютър с Microsoft Windows 2000 отворете браузъра Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
- Трябва да се използва версия на браузъра 5.5 или по-нова.
- Стъпка 2** Отворете URL адреса, предоставен от системния администратор. URL адресът трябва да има следния вид: `http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Ще бъдете запитани от изскачаш прозорец дали искате да инсталирате софтуера Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Стъпка 3** Щракнете върху **отметката**, за да потвърдите, че приемате следния текст: "Always trust content from Cisco Systems Inc." (Винаги се доверявай на съдържание от Cisco Systems Inc.) След това щракнете върху **Yes (Да)**.
- Ще се покаже страницата за влизане.
- Стъпка 4** Въведете вашето потребителско име и паролата (както ви ги е дал системният администратор), след което щракнете върху **Влизане**.
- Ще се покаже прозорецът "Конфигурация на мениджъра".
- Стъпка 5** Когато сте готови да излезете, затворете прозореца на браузъра. Ако е необходимо, повторете стъпка 3.
-

Сродни теми

- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85

За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Асистентите могат да получат достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра" от приложението Assistant Console.

За достъп до прозореца за определен мениджър, щракнете с десния бутон на мишката където и да е в реда за този мениджър в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console. След това изберете **Конфигуриране** от изскачащото меню.

За достъп до прозореца, съдържащ информация за всички ваши мениджъри, изберете **Мениджър > Конфигурация** от лентата с менюта. Ако е необходимо, изберете мениджъра, за когото искате да конфигурирате функции, от падащия списък "Мениджър".

Сродни теми

- [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)
- [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#)

Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър

Може да назначите един от конфигурираните асистенти за даден мениджър като асистент *по подразбиране*.

Винаги, когато е възможно, Cisco Unified Communications Manager Assistant назначава асистента по подразбиране за действащ асистент на мениджъра. Ако асистентът по подразбиране не е влязал, Cisco Unified Communications Manager Assistant ще назначи друг асистент (ако има наличен такъв), който да служи като действащ асистент. Щом асистентът по подразбиране влезе, Cisco Unified Communications Manager Assistant ще превключи асистентите, така че асистентът по подразбиране да стане действащ и да обработва повикванията.

Процедура

Стъпка 1 От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Асистент по подразбиране** (ако е необходимо), за да се покаже прозорецът "Избор на асистент по подразбиране".

Стъпка 2 Изберете подходящия асистент от падащото меню с асистенти.

Стъпка 3 Запомнете извършените от вас промени.

Сродни теми

- [Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 81](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)
- [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#)

Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър

Мениджърите, използващи Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на представителска линия, могат да използват функциите "Отклоняване на всички" (ОтклВс) и "Пренасочване" (Пренасочване) за изпращане на повиквания до асистента или до друг телефонен номер (наричан още *цел или адресат*). Функциите "ОтклВс" и "Пренасочване" използват една и съща цел на отклоняване.

Мениджърите, използващи Cisco Unified Communications Manager Assistant в режим на споделена линия, могат да задават адресат на отклоняването и да препращат повикванията при тяхното постъпване, с помощта на функционалния клавиш **Пренасочване**. Когато влезете, екранът за отклоняване ще се покаже автоматично.

По първоначално подразбиране целта на отклоняване е действащият асистент на мениджъра. За смяна на тази цел мениджърите и асистентите могат да използват указаната по-долу процедура.

Процедура

-
- Стъпка 1** От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Отклоняване**, за да се покаже прозорецът "Конфигурация на отклоняването".
- Стъпка 2** (Само за режим на представителска линия) Изберете **Номер от указателя** или **Асистент**.
- Стъпка 3** Ако сте избрали "Номер от указателя", въведете валиден телефонен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.
- Стъпка 4** Запометете извършените от вас промени.
-

Сродни теми

- [Прихващане, пренасочване и прехвърляне на повиквания, страница 70](#)
- [Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 81](#)
- [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#)
- [Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 85](#)

Създаване на списъци с филтри за мениджър

Списъците с филтри позволяват на мениджърите и асистентите да настройват индивидуално функцията за филтриране на повиквания за мениджъра.

По подразбиране списъците с филтри са празни. За персонализиране на даден списък с филтри добавете номера към него. Изберете режим на филтриране за превключване между списъците на филтрите за *Включване* и *Изключване*.

- Режим на включване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри за включване, се изпращат към *мениджъра*, а останалите повиквания се пренасочват към съответния активен асистент.
- Режим на изключване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри за изключване, се пренасочват към *асистента*, а останалите повиквания се изпращат към мениджъра.

Cisco Unified Communications Manager Assistant сравнява идентификатора на повикващия с телефонния номер или номера в активния списък с филтри.

Например, ако добавите телефонен номер 54321 към даден списък с филтри за включване за мениджъра, всяко входящо повикване до служебния телефон на мениджъра, извършено от номер 54321, ще се маршрутизира до мениджъра (а не до асистента) при филтриране в режим на включване.

Или пък, ако добавите номер 54xxx към даден списък с филтри за изключване за мениджъра, всяко входящо повикване от телефонна линия с петцифрен номер, започващ с 54, ще се маршрутизира до асистента (а не до мениджъра) при филтриране в режим на изключване.



Забележка

В даден момент може да бъде активен само един режим на филтриране (на включване или на изключване). Мениджърите могат да превключват режимите на филтриране от менюто на Cisco Unified Communications Manager Assistant на своите телефони. Асистентите могат да превключват режимите на филтриране за даден мениджър от приложението Assistant Console.

В списъците с филтри могат да се използват следните групови знаци:

- *x* – Използвайте *x* за заместване на *една* цифра където и да е във филтъра. Например, "123*x*5" означава петцифрен номер, в който четвъртата цифра може да бъде всяка цифра от 0 до 9. Можете да използвате главна или малка буква *x*.
- *** – Използвайте *** за заместване на *няколко* цифри в началото или края на филтъра. Например, "5*" означава телефонен номер с всякаква дължина, който започва с цифрата 5.

Освен групови знаци, списъците с филтри могат да съдържат тирета (-), точки (.) и интервали.



Съвет

Списъците с филтри могат да бъдат празни. По първоначално подразбиране филтрирането на повикванията е включено и списъкът с филтри за включване е празен. Това означава, че всички входящи повиквания за мениджъра се пренасочват към асистента.

Мениджъри – Активирайте вашите списъци с филтри от вашия телефон. За да го направите, отворете менюто на Cisco Unified Communications Manager Assistant на вашия телефон. За включване или изключване на функцията за филтриране натиснете **1**. За превключване между режимите на включване и изключване натиснете **2**.

За създаване на списъци с филтри мениджърите и асистентите могат да използват следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Включване** или **Изключване**, за да се покаже съответният конфигурационен прозорец.

Стъпка 2 Въведете частичен или пълен телефонен номер в полето **Филтър**.

Ако се нуждаете от помощ, щракнете върху връзката **Още информация**, за да видите примерни филтри.

Стъпка 3 Можете да добавяте, замествате или изтривате филтри:

- За добавяне на нов филтър въведете филтър в полето "Филтър", след което щракнете върху **добави**.

Новият филтър ще се появи в списъка с филтри.

- За заместване на съществуващ филтър с нов изберете от списъка с филтри съществуващия филтър, който искате да заместите. Променете филтъра в полето "Филтър" и щракнете върху **замести**.

Промененият филтър ще се появи в списъка с филтри.

- За изтриване на даден филтър изберете филтъра от списъка с филтри, а след това щракнете върху **изтрий**.

Изтрият филтър ще бъде премахнат от списъка с филтри.

Стъпка 4 Запомнете извършените от вас промени.

Съвети

- Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания (ОтклВс), Cisco Unified Communications Manager Assistant най-напред прилага за всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco Unified Communications Manager Assistant прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".
- Икона на кръгче в прозореца за състоянието на Cisco Unified Communications Manager Assistant показва дали функцията за филтриране на повикванията е включена или изключена. Кръгче с решетка означава, че функцията е включена, а празно кръгче означава, че функцията е изключена.

Сродни теми

- [Използване на филтриране на повиквания, страница 74](#)
- [Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 81](#)
- [Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 83](#)
- [Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 84](#)

Индекс

А

- асистент по подразбиране
 - назначаване **83**
- асистенти
 - идентифициране (мениджъри) **62**
 - избиране (мениджъри) **62**
 - персонализиране на звънеца на телефона за **53**
 - по подразбиране **83**
 - телефонни линии за **15**

Б

- бутон "КъмГлПо" **36**
- бутон "НезОткл"
 - използване **34**
- бутон за възобновяване **31**
- бутон за задържане **31**
- бутон за изключване **10**
- бутон за незабавно отклоняване
 - конфигуриране **34**
- бутон за незабавно отклоняване (асистенти)
 - използване **34**
- бутон за отговаряне **30**
- бутон за прехвърляне **32**
- бутон за прехвърляне към гласова поща **36**
- бутон за приключване **31**

- бутон за съгласувано прехвърляне **32**
- бутони
 - идентифициране **12**
- бутони за управление на повиквания **12, 43**
 - определение на **12**

В

- влизане, асистенти **8**
- възобновяване **31**

Г

- гласова поща
 - изпращане на повикване към (асистенти) **36**
 - изпращане на повикване към (мениджъри) **57, 73**
- групови знаци
 - в списъци на филтри **85**

Д

- документация
 - за Cisco Unified IP телефона **ix**
 - организация на **viii**

З

задържане на повикване **31**

възобновяване на задържано повикване **31**

поставяне на повикване на задържане **31**

И

избор на асистент

общи сведения **62**

изключване на звънеца на телефона **59, 78**

изключено състояние

слушане **22**

излизане, асистенти **9**

икони на телефона

за настройки на функции (мениджъри) **65, 66**

Не ме безпокойте (мениджъри) **59, 78**

отклоняване на всички повиквания
(мениджъри) **72**

филтриране (мениджъри) **76**

интерком

използване от приложението Assistant
Console **25**

използване от телефона (мениджъри) **58, 77**

К

клавиатура, работа в конзолата с **24**

клавишни комбинации **26**

конзола

набиране от **29**

контрол на асистента

използване на функционалния бутон
за прихващане **71**

мениджъри **64**

конферентни повиквания, осъществяване **34**

Л

лента за състоянието

използване **22**

лента с менюта

в Assistant Console **11**

линии на мениджъра

в панела "Моите мениджъри" **16**

в панела "Моите повиквания" **15**

М

мениджъри

включено състояние на **16**

конфигуриране на функции за **81**

слушане **16**

състояние на функциите за **16**

мишка

работа в Assistant Console с **24**

Н

набиране на номер **29**

настройки

административни **23**

номера за бързо набиране **20**

О

- обработка на повиквания
 - от телефона на асистента **39**
 - от телефона на мениджъра **56, 70**
 - от Assistant Console **29**
 - с бутони за управление на повиквания **12, 43**
- онлайн помощ, използване **ix**
- осъществяване на повикване **29**
- отговаряне на повикване **30**
- отклоняване на всички повиквания
 - с филтриране на повикванията **86**
- отклоняване на повикване
 - асистенти **34**
 - мениджъри **57, 71**

П

- панел "Моите мениджъри" **16**
- панел "Моите повиквания" **15**
- панел "Указател" **21**
- повиквания
 - как се показват **15**
- представителска линия
 - използване на телефон на мениджър **61**
 - използване на Manager Assistant в режим на представителска линия **2**
 - прозорец за състоянието на телефон на мениджър **4**
- представителски линии на мениджъра **15**
- предупредителен тон **70**
- препращане на всички повиквания **72**
- прехвърляне на повикване **32**
- приключване на разговор **31**

- прихващане на повикване **71**
- прозорец "Конфигурация на мениджъра"
 - използване **81**
- прозорец за състоянието
 - мениджъри **64**

Р

- разграничително звънене **53**

С

- сляпо прехвърляне **32**
 - извършване на **32**
- списъци с филтри за включване
 - създаване **85**
- списъци с филтри за изключване
 - създаване **85**
- споделена линия
 - използване на телефон на мениджър **55**
 - използване на Manager Assistant в режим на споделена линия **1**
 - прозорец за състоянието на телефон на мениджър **3**
- сървър
 - настройки **23**
 - свързване към **22**
- състояние на свързване
 - промяна **10**
 - слушане **22**
- състояние на управлението на повиквания
 - слушане **22**

Т

телефонен указател
използване [21](#)

Ф

филтриране
описание на [74](#)
списъци за [85](#)

филтриране на повиквания
описание на [74](#)
режими [85](#)
с отклоняване на всички повиквания [86](#)
списъци за [85](#)

филтър за включване
определение на [74](#)

филтър за изключване
определение на [74](#)

функционален бутон "КъмГлПо"
мениджъри [57, 73](#)

функционален бутон "ОтклВс"
използване [72](#)
цел на мениджъра [84](#)

функционален клавиш за пренасочване
мениджъри [57, 71](#)
цел на мениджъра [84](#)

функционален клавиш НеБезп [59, 78](#)

функционален клавиш Прихв, мениджъри [71](#)

функционални бутони
мениджъри [56, 70](#)

функция "Не ме безпокойте" [59, 78](#)

функция за показване на преден план [22](#)

Ц

цел на отклоняване, конфигуриране
асистенти [34](#)
мениджъри [84](#)

А

Assistant Console
бутони за управление на повиквания [12](#)
влизане в [8](#)
достъп без помагане на мениджъри [10](#)
идентифициране на части от [11](#)
излизане от [9](#)
използване на интеркома от [25](#)
клавишни комбинации за [26](#)
меню за [11](#)
обработка на повиквания от [29](#)
персонализиране на външния вид [22](#)
работа с мишка и клавиатура [24](#)
стартиране [8](#)

С

Cisco Unified Communications Manager
Assistant, определение [vii](#)

Cisco Unified IP телефон
асистенти [39](#)
представителска линия (мениджъри) [61](#)
прозорец за състоянието върху
(мениджъри) [64](#)
споделена линия (мениджъри) [55](#)
функционални бутони на (асистенти) [39](#)
функционални бутони на (мениджъри) [56, 70](#)



Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
САЩ

www.cisco.com
Тел.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Факс: +1 408 527-0883

**Седалище в азиатско-
тихоокеанския район**
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912

www.cisco.com
Тел.: +65 6317 7777
Факс: +65 6317 7799

Седалище в Европа
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands

www-europe.cisco.com
Тел.: +31 0 800 020 0791
Факс: +31 0 20 357 1100

Cisco има над 200 офиса по целия свят. Адресите, телефонните и факс номера са изброени на Cisco www.cisco.com/go/offices.

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered 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. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-13706-01