



STRUČNÝ PŘEHLED



Pro manažery

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pro Cisco Unified Communications Manager 6.0

Zjištění použitého režimu aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant

Použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky

Použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky

Správce systému nakonfiguruje aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant pro práci v jednom ze dvou režimů – v režimu sdílené linky nebo v režimu paralelní linky. V režimu sdílené linky používá asistent k vyřizování vašich hovorů stejné (sdílené) číslo v adresáři (linku). V režimu paralelní linky používá asistent k vyřizování vašich hovorů jiné, paralelní číslo v adresáři (linku).

Tato příručka vám pomůže zjistit, jaký režim používá aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant, a uvádí souhrn funkcí, které jsou k dispozici v telefonu v obou režimech.

Zjištění použitého režimu aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant

Chcete-li zjistit, v jakém režimu používáte v telefonu aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant, vyhledejte nabídku stavu manažera v levém dolním rohu displeje.

Pokud se ve stavovém okně na displeji zobrazuje jediná ikona (zvonek nebo překřížený zvonek), pak používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky.



Pokud se ve stavovém okně na displeji zobrazuje více ikon, používáte aplikaci v režimu paralelní linky.



Použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky

V následující části jsou shrnuty funkce, které jsou k dispozici manažerovi používajícímu aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky.

Konfigurace cíle odklonění

Hovory můžete přeměrovat na cíl odklonění stisknutím softwarového tlačítka **Přesměrovat**. Cíl odklonění, jako je například číslo asistenta v adresáři, se nastavuje v okně Konfigurace manažera. Pro přístup k oknu Konfigurace manažera použijte adresu URL, uživatelské jméno a heslo, které vám poskytl správce systému. Otevřete adresu URL v okně prohlížeče Microsoft Internet Explorer v počítači. Potom se přihlaste.



Poznámka Zobrazí-li se okno s dotazem, zaškrtněte **políčko** „Vždy důvěřovat obsahu“ a klepněte na tlačítko **Ano**.

Zadejte číslo v adresáři, které chcete použít jako cíl odklonění, a klepněte na tlačítko **Uložit**.

Ztlumení zvonění na telefonu

Chcete-li vypnout nebo znovu zapnout zvonění na telefonu, stiskněte softwarové tlačítko **Nerušit**. Tím zapnete či vypnete funkci **Nerušit**. Ikona zvonku označuje, že funkce **Nerušit** je *vypnutá* (zvonění je povoleno); ikona překříženého zvonku označuje, že funkce **Nerušit** je *zapnutá* (zvonění je zakázáno).

Vyřizování hovorů

Telefon zobrazuje další softwarová tlačítka pro podporu vyřizování hovorů. Používáte-li aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, máte přístup k následujícím funkcím na telefonu:

Odklonění aktivního hovoru

Stisknutím softwarového tlačítka **Přesměrovat** odkloníte hovor z telefonu na jiné číslo. K nastavení cíle odklonění na číslo v adresáři použijte okno Konfigurace manažera.

Přepojení hovoru na hlasovou schránku

Stisknutím tlačítka **Schránka** přepojíte aktivní hovor na hlasovou schránku.

Uskutečnění hlasitého hovoru

Stisknutím tlačítka rychlé volby **Hlasitý hovor** na telefonu uskutečníte hlasitý hovor s asistentem.

Použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky

V následující části jsou shrnuty funkce, které jsou k dispozici manažerovi používajícímu aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky.

Konfigurace nastavení manažera

Nastavení manažera můžete konfigurovat v okně Konfigurace manažera.

Přístup ke konfiguraci manažera

Pro přístup k oknu Konfigurace manažera použijte adresu URL, uživatelské jméno a heslo, které vám poskytl správce systému. Klepněte na adresu URL a přihlaste se.



Poznámka Zobrazí-li se okno s dotazem, zaškrtněte **políčko** „Vždy důvěřovat obsahu“ a klepněte na tlačítko **Ano**.

Nastavení výchozího asistenta

Kdykoliv je to možné, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant přiřadí vašeho aktivního asistenta jako výchozího asistenta. Pokud výchozí asistent není k dispozici, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant přiřadí dalšího asistenta.

Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

http://www.cisco.com
Tel: +1 408 526 4000
+1 800 553 NETS (6387)
Fax: +1 408 527 0883

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

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



Výchozího asistenta můžete zvolit takto:

- V okně Konfigurace manažera zvolte kartu Výchozí asistent.
- Zvolte asistenta z rozevírací nabídky Asistent.
- Klepněte na tlačítko **Uložit**.

Nastavení cíle odklonění

Hovory přesměrujete na cíl odklonění stisknutím softwarového tlačítka **Přesměrovat** nebo softwarového tlačítka **OdklIVše**.

- V okně Konfigurace manažera zvolte kartu Odklonění.
- Zvolte asistenta nebo zadejte číslo v adresáři, které chcete použít jako cíl odklonění.
- Klepněte na tlačítko **Uložit**.

Nastavení seznamů pro filtrování

Seznamy pro filtrování umožňují selektivně určit hovory, které budou předány vám a které budou předány vašemu asistentovi.

- V okně Konfigurace manažera zvolte kartu inkluzivního filtru nebo kartu exkluzivního filtru.
 - Inkluzivní filtr – Hovory, jejichž čísla odpovídají číslům v seznamu inkluzivního filtru, budou předány vám; ostatní hovory budou předány vašemu asistentovi.
 - Exkluzivní filtr – Hovory, jejichž čísla odpovídají číslům v seznamu exkluzivního filtru, budou předány vašemu asistentovi; ostatní hovory budou předány vám.
- Sestavte seznam pro filtrování, který obsahuje jeden nebo více telefonních čísel. Můžete použít následující zástupné znaky:
 - x** – nahrazuje jednu číslici kdekoliv v telefonním čísle.
 - *** – nahrazuje více číslic na začátku nebo na konci čísla.
- Klepněte na tlačítko **Uložit**.

Výběr asistenta

Aby mohl asistent vyřizovat vaše hovory, musí být přihlášen k aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant Console a musí být v režimu online. Pokud se asistent odhlásí nebo přejde do režimu offline, pokusí se aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant přidělit manažerovi jiného asistenta.

Jako manažer jste vždy přihlášeni k aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Identifikace aktivního asistenta

Aktivní asistent je osoba, která vyřizuje hovory manažera.

Pokud má manažer k dispozici několik asistentů, může zjistit aktivního asistenta. Chcete-li tak učinit, stiskněte na telefonu tlačítko **Služby** a vyberte službu Asistent. Možnost 3 identifikuje aktivního asistenta.

Změna aktivního asistenta

Zvolte možnost **3** v nabídce stavu manažera. Aktivního asistenta změníte tím, že vyberete jiného asistenta ze seznamu dostupných asistentů. Po ukončení výběru opusťte nabídku.

Pokud asistenti nejsou k dispozici

Pokud není k dispozici žádný asistent, je ikona asistenta (ikona vlevo) v nabídce stavu manažera přeškrtnuta. Podpora vyřizování hovorů bude opět k dispozici, jakmile se přihlásí alespoň jeden asistent.

Monitorování hovorů a funkcí

Nabídka stavu manažera se zobrazuje na obrazovce telefonu. Pomocí stavového okna můžete monitorovat hovory a používat následující funkce:

Monitorování přesměrovaných hovorů

V horní části stavového okna vyhledejte tyto zprávy Sledování asistenta:

- „Sledování asistenta zapnuto“ – Momentálně nejsou aktivní žádné přesměrované hovory.
- „Hovor od“ a identifikace volajícího – Na telefonu asistenta vyzvání přesměrovaný hovor. Stisknutím softwarového tlačítka **Převzít** převezmete hovor.

- Tón upozornění – Kromě informace „Hovor od“ zazní při doručení přesměrovaného hovoru také zvukové upozornění.

Chcete-li zapnout zvuková upozornění, stiskněte tlačítko Služby a nastavte možnost Tón upozornění na hodnotu Zapnuto.

- Identifikace volajícího a časovač – Asistent přijal přesměrovaný hovor.

- „Sledování asistenta vypnuto“ – Funkce sledování asistenta je momentálně zakázaná.

Tuto funkci lze zapnout a vypnout softwarovým tlačítkem **NstSled**.

Monitorování funkcí

Vyhledejte v nabídce stavu manažera (zleva doprava) tyto ikony funkcí:

- Asistent – Tato ikona podobající se osobě označuje, že asistent je *aktivní* a připravený vyřizovat hovory; stejná ikona přeškrtnutá čarou označuje, že k dispozici nejsou žádní asistenti.
- Filtrování hovorů – Vyplněný kroužek označuje, že filtrování je *zapnuto*; kroužek bez výplně označuje, že je *vypnuto*. K zapnutí a vypnutí této funkce použijte tlačítko telefonní služby nabídky stavu manažera.
- Nerušit – Ikona zvonku označuje, že funkce Nerušit je *vypnutá* (zvonění je povoleno); ikona překříženého zvonku označuje, že funkce Nerušit je *zapnutá* (zvonění je zakázáno). Chcete-li vypnout nebo znovu zapnout zvonění na telefonu, stiskněte softwarové tlačítko **Nerušit**. Tím zapnete či vypnete funkci Nerušit.
- Odklonit vše – Šipka odražená od překážky označuje, že funkce odklonění všech hovorů (OdklVše) je *zapnutá*; rovná šipka označuje, že je *vypnutá*. Tuto funkci zapnete a vypnete stisknutím softwarového tlačítka **OdklIVše**.

Vyřizování hovorů

Telefon zobrazuje další softwarová tlačítka pro podporu vyřizování hovorů. Používáte-li aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, máte přístup k následujícím funkcím na telefonu:

Převzetí hovoru

Stisknutím softwarového tlačítka **Převzít** převezmete hovor, který vyzvání na telefonu asistenta.

Vyhledejte zprávu „Hovor od“ v okně Sledování asistenta. Tato zpráva označuje, že na telefonu asistenta vyzvání přsměrovaný hovor. Můžete převzít vyzvánějící hovor, nemůžete však převzít již spojený hovor.

Odklonění aktivního hovoru

Stisknutím softwarového tlačítka **Přesměrovat** odkloníte hovor z telefonu na jiné číslo. Cíl odklonění nastavíte pomocí okna Konfigurace manažera.

Odklonění všech budoucích hovorů

Stisknutím softwarového tlačítka **OdklVše** přesměrujete všechny (neodfiltrované) hovory na jiné číslo. Cíl odklonění nastavíte pomocí okna Konfigurace manažera.

Přepojení hovoru na hlasovou schránku

Stisknutím tlačítka **Schránka** přepojíte aktivní hovor na hlasovou schránku.

Uskutečnění hlasitého hovoru

Stisknutím tlačítka rychlé volby **Hlasitý hovor** na telefonu uskutečníte hlasitý hovor se zvoleným asistentem.

Filtrování hovorů

Když je filtrování *zapnuto*, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant filtruje vaše příchozí hovory a odesílá je asistentovi na základě identifikace volajícího a nastavení v seznamech pro filtrování.

Zapnutí nebo vypnutí filtrování

V nabídce stavu manažera na telefonu zvolte možnost **1**.

Volbou možnosti **2** v nabídce stavu manažera aktivujete režim filtrování; můžete přepnout mezi režimem inkluzivního a exkluzivního filtru.