



Uživatelská příručka aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pro Cisco Unified Communications Manager 6.0

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

Katalogové číslo textu: OL-13712-01

Obsah

Úvod	vii
Přehled	vii
Uspořádání	viii
Používání nápovědy	ix
Související dokumentace	ix
Získání dokumentace, získání podpory a bezpečnostní zásady	x
Úvod do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant	1
Popis režimu sdílené linky a režimu paralelní linky	1
Použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky	1
Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky	2
Zjištění režimu na telefonu manažera	3
Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console	4
Podpora dalších jazyků	5
Začínáme pracovat s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant Console	7
Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console	8
Přihlášení k aplikaci Assistant Console	8
Odhlášení z aplikace Assistant Console	9
Obeznamení s aplikací Assistant Console bez asistence manažerům	9
Orientace v prostředí aplikace	10
Používání panelu nabídek	11
Používání tlačítek pro řízení hovorů	11
Používání panelu Moje hovory	14
Používání panelu Moji manažeři	16
Používání funkce Rychlá volba	18
Používání adresáře	18
Používání stavového řádku	19

Úprava rozložení aplikace	20
Zobrazení nastavení správce	20
Nastavení preferencí	21
Ovládání aplikace myší a klávesnicí	21
Používání hlasitého telefonu	22
Používání klávesových zkratk	23
Asistent a manažer – způsob použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant	24
Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console	25
Zahájení hovoru	25
Přijetí hovoru	26
Ukončení hovoru	26
Přidržení hovoru	27
Vyzvednutí přidrženého hovoru	27
Přepojení hovoru	27
Sestavení konferenčního hovoru	29
Odklonění hovoru na jiné číslo	30
Použití přesměrování	30
Konfigurace cíle odklonění	30
Odeslání hovoru do systému hlasové pošty	31
Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu	33
Režim paralelní linky a režim sdílené linky	34
Režim sdílené linky	34
Režim paralelní linky	34
Určení režimu	35
Přihlášení k aplikaci Manager Assistant v telefonu asistenta	35
Kontrola stavu manažerů	36
Informace zobrazované na obrazovce stavu manažera	37
Ikony stavu hovoru	37
Vyřizování hovorů a provádění dalších úkonů	38
Přijetí hovoru pomocí aplikace Manager Assistant v telefonu	39

Konfigurace nastavení manažera	40
Konfigurace nastavení asistenta	42
Nastavení charakteristického zvonění	45
Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky	47
Použití služby Cisco Extension Mobility	48
Odklonění a přepojení hovoru	48
Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo	48
Přepojení hovoru do systému hlasové pošty	49
Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem	49
Vypnutí zvonění	50
Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky	51
Začínáme – pro manažery	52
Použití služby Cisco Extension Mobility	52
Výběr asistenta	52
Používání stavového okna	53
Používání nabídky Stav manažera na telefonu	57
Konfigurace tónu upozornění pro příchozí hovory	58
Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru	59
Převzetí hovoru vyzvánějícího na telefonu asistenta	59
Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo	60
Přesměrování všech hovorů na jiné číslo	60
Přepojení hovoru do systému hlasové pošty	61
Používání filtrování hovorů	62
Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem	64
Vypnutí zvonění	65
Konfigurace funkcí manažera	67
Přístup ke konfiguraci manažera	67
Pro manažery – Přístup ke konfiguraci manažera	68
Pro asistenty – Přístup ke konfiguraci manažera	68

Přiřazení výchozího asistenta manažerovi	69
Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera	69
Vytvoření seznamů filtrů pro manažera	70
Rejstřík	73

Úvod

Tento úvod popisuje, komu je tato publikace určena a jaké konvence se v ní používají.

Úvod obsahuje tato témata:

- [Přehled, stránka vii](#)
- [Uspořádání, stránka viii](#)
- [Používání náповědy, stránka ix](#)
- [Související dokumentace, stránka ix](#)
- [Získání dokumentace, získání podpory a bezpečnostní zásady, stránka x](#)

Přehled

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant je funkce, která rozšiřuje funkce telefonního systému a umožňuje efektivnější spolupráci manažerů a jejich asistentů. *Uživatelská příručka aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant* obsahuje pokyny a příklady, která vám pomohou používat funkci Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Tuto publikaci by si měli přečíst všichni uživatelé aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant. Tím se rozumí manažeři i asistenti.

Manažeři

Manažer aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant je uživatel, jehož hovory jsou přebírány a přeměrovány na asistenta. Manažera podporuje přinejmenším jeden asistent.

Manažeři mohou používat aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant přímo v telefonech Cisco Unified IP Phone. Ke konfiguraci preferencí však musí použít okno Konfigurace manažera nebo o to mohou požádat některého z asistentů.

Podrobnosti naleznete v části [Konfigurace funkcí manažera, stránka 67](#).

Asistenti

Asistent aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant je uživatel, který vyřizuje hovory za manažera.

Podle toho, jak je aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant nastavena a jak se používá, přijímá automaticky nebo ručně hovory původně určené pro manažera a přesměrovává je na jiný cíl – kterým může být i asistent. Hovory, které asistentovi přeměruje aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant, může asistent přijímat, přepojovat, odklánět a jinak s nimi pracovat.

Jeden asistent může obsluhovat až 33 manažerů.

Pro přístup k většině funkcí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant mohou asistenti používat aplikaci Assistant Console. Aplikace Assistant Console umožňuje:

- Uskutečnit, přijmout, přepojit, přidržet, zavěsit nebo odklonit hovor, případně přizvat účastníky konferenčního hovoru.
- Sledovat hovory vyřizované manažerem a stav jeho funkcí.
- Aktivovat nebo deaktivovat funkce manažera.
- Konfigurovat funkce manažera.

Uspořádání

Tabulka 1 znázorňuje uspořádání této příručky.

Tabulka 1 Uspořádání Uživatelské příručky aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant

Část	Popis
„Úvod do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant“	Popisuje použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky a v režimu paralelní linky a způsob určení použitého režimu.
„Začínáme pracovat s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant Console“	Poskytuje asistentům podrobný přehled o aplikaci Assistant Console.
„Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console“	Poskytuje asistentům pokyny pro používání aplikace Assistant Console při vyřizování a sledování hovorů a nastavování funkcí až pro pět manažerů.
„Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu“	Popisuje používání charakteristického zvonění, softwarových tlačítek a hlasitého telefonu na telefonu Cisco Unified IP Phone asidenta.
„Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky“	Popisuje použití funkcí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky.

Tabulka 1 *Uspořádání Uživatelské příručky aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant (pokračování)*

Část	Popis
„Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky“	Popisuje používání nabídek, softwarových tlačítek a stavového okna aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant na telefonu Cisco Unified IP Phone manažera při vyřizování hovorů a sledování hovorů asistenta v režimu paralelní linky.
„Konfigurace funkcí manažera“	Popisuje, jak mohou manažeři a asistenti konfigurovat funkce manažera v okně Konfigurace manažera.

Používání nápovědy

Systém nápovědy online aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant obsahuje nápovědu zaměřenou na úkoly a kontextovou nápovědu pro většinu oken uživatelského rozhraní aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Přístup k nápovědě získáte klepnutím na tlačítko **?** nebo na příkaz **Nápověda** na panelu nabídek, který se nachází v horní části okna aplikace.

Po otevření okna nápovědy můžete klepnutím na tlačítko **Hledat** na panelu nástrojů prohledat podle klíčového slova celou *Uživatelskou příručku aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant*. Chcete-li zobrazit verzi dokumentu pro tisk, klepněte na příkaz **Zobrazit PDF**.



Poznámka

Funkce hledání nemusí v některých verzích nápovědy online fungovat.

Abyste mohli zobrazit dokument ve formátu PDF, musíte mít nainstalovanou aplikaci Adobe Acrobat (ať už jako samostatnou aplikaci nebo jako doplněk prohlížeče).

Související dokumentace

Další informace naleznete v dokumentaci telefonu Cisco Unified IP Phone na následující adrese URL:
http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Získání dokumentace, získání podpory a bezpečnostní zásady

Informace o získání dokumentace a podpory, poskytnutí připomínek k dokumentaci, bezpečnostních zásadách a také doporučovaných zástupných názvech a všeobecných dokumentech společnosti Cisco naleznete v měsíčníku *What's New in Cisco Product Documentation* (Novinky v dokumentaci k produktům Cisco), který obsahuje také veškerou novou a revidovanou technickou dokumentaci produktů společnosti Cisco na webové stránce:

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

Úvod do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant

Telefony Cisco Unified IP Phone se používají v sítích, které mohou mít až 3500 manažerů a 3500 asistentů. Manažeři a asistenti ve velké síti mohou mít velké množství telefonních hovorů, a to jak externích, tak uvnitř sítě.

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant poskytuje funkce směrování hovorů a další funkce, které manažerům a asistentům usnadňují telefonování.

Tato kapitola obsahuje následující části:

- [Popis režimu sdílené linky a režimu paralelní linky, stránka 1](#)
- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)
- [Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console, stránka 4](#)

Popis režimu sdílené linky a režimu paralelní linky

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant může fungovat ve dvou režimech – v režimu sdílené linky a v režimu paralelní linky. Funkce, které jsou vám k dispozici, záleží na režimu, který správce systému určil pro konfiguraci aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Tato část obsahuje následující témata:

- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky, stránka 1](#)
- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 2](#)

Použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky

Pokud správce systému nakonfiguroval aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant pro režim sdílené linky, manažer a jeho asistent sdílejí stejné číslo v adresáři, například 8001. Asistent vyřizuje hovory manažera na sdíleném čísle v adresáři. Při příchozím hovoru pro manažera na lince 8001 bude zvonit telefon manažera i jeho asistenta.

Mezi funkce aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant, které nelze používat v režimu sdílené linky, patří výběr výchozího asistenta, sledování asistenta, filtrování hovorů a odklonění všech hovorů. Tyto funkce asistent v aplikaci Assistant Console nevidí nebo jsou mu nepřístupné. Na telefonu asistenta se nezobrazí softwarové tlačítko pro funkci odklonění všech hovorů. Na telefonu manažera se nezobrazí softwarová tlačítka pro funkce sledování asistenta, převzetí hovoru a odklonění všech hovorů.

Pokud jako asistent používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, nemusíte být přihlášení, abyste mohli přijímat hovory. Hovory pro vašeho manažera budou automaticky vyzvánět i na vašem telefonu. Pokud chcete používat aplikaci Assistant Console pro vyřizování hovorů, případně pokud chcete mít možnost přepojovat hovory do hlasové schránky manažera pomocí softwarového tlačítka na svém telefonu, musíte být v aplikaci přihlášení. Další informace o používání aplikace Assistant Console naleznete v části [„Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console“](#).

Pokud jako manažer používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, můžete sdílet své číslo v adresáři až s 10 asistenty. Váš hovor pak může přijmout a vyřídit jakýkoli asistent, s nímž sdílíte své číslo v adresáři. Viz [„Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky“](#).

Související témata

- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 2](#)
- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)
- [Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console, stránka 4](#)

Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky

Pokud správce systému nakonfiguroval aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant pro režim paralelní linky, manažer a asistent nesdílejí stejné číslo v adresáři. Asistent vyřizuje hovory manažera pomocí paralelního čísla. Paralelní číslo není číslo linky manažera, ale zástupné číslo vybrané systémem, jehož prostřednictvím asistent vyřizuje hovory manažera.

V režimu paralelní linky mají manažer a asistent přístup ke všem funkcím aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant včetně výběru výchozího asistenta, sledování asistenta, filtrování hovorů a odklonění všech hovorů.

Pokud jako asistent používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, musíte se přihlásit k aplikaci Assistant Console a aktivovat filtr, abyste na svém telefonu mohli přijímat hovory určené pro manažera. Aplikaci Assistant Console můžete používat pro všechny funkce vyřizování hovorů, například přijímání a přepojování hovorů. Další informace o používání aplikace Assistant Console naleznete v části [„Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console“](#).

Pokud jako manažer používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, můžete nastavit filtry pro selektivní třídění a filtrování hovorů vyřizovaných vaším asistentem. V části [„Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky“](#) naleznete informace o použití všech funkcí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Související témata

- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 2](#)
- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)
- [Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console, stránka 4](#)

Zjištění režimu na telefonu manažera

Na telefonu manažera určíte režim aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant tak, že zvednete sluchátko a zase je položíte.

Pokud se ve stavovém okně na displeji zobrazí jediná ikona (ikona zvonku nebo překříženého zvonku), pak používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky (viz [Obrázek 1](#) nebo [Obrázek 2](#)). Viz „[Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky](#)“.

Obrázek 1 Displej LCD stavového okna na telefonu Cisco Unified IP Phone (7940G nebo 7960G) v režimu sdílené linky



Obrázek 2 Displej LCD stavového okna na telefonu Cisco Unified IP Phone (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) v režimu sdílené linky



Zobrazuje-li se ve stavovém okně na displeji LCD více ikon, používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky (viz [Obrázek 3](#) nebo [Obrázek 4](#)). Viz „[Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky](#)“.

Obrázek 3 Displej LCD stavového okna na telefonu Cisco Unified IP Phone (7940G nebo 7960G) v režimu paralelní linky



Obrázek 4 Displej LCD stavového okna na telefonu Cisco Unified IP Phone (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) v režimu paralelní linky



Související témata

- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky, stránka 1](#)
- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 2](#)
- [Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console, stránka 4](#)

Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console

Postup zjištění režimu aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v aplikaci Assistant Console:

Krok 1 Přihlaste se k aplikaci Assistant Console. Viz [Přihlášení k aplikaci Assistant Console, stránka 8](#).

Krok 2 Na panelu *Moje hovory* najdete vedle jména manažera číslo jeho linky. Viz [Používání panelu *Moje hovory*, stránka 14](#).

Krok 3 Na panelu *Moji manažeři* najdete pro stejného manažera číslo jeho linky vedle ikony telefonu ve sloupci *Podrobnosti o hovoru*. Viz [Používání panelu *Moji manažeři*, stránka 16](#).



Poznámka

Pokud vedle ikony telefonu nevidíte číslo, rozšiřte sloupec *Podrobnosti o hovoru* přetažením okraje jeho záhlaví.

Jsou-li čísla linek stejná, používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky. Asistent i manažer mají stejné číslo položky adresáře a sdílejí linku.

Pokud se čísla linky liší, používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky. Asistentovi je pro vyřizování hovorů manažera přiřazeno náhradní číslo v adresáři. Náhradním číslem je paralelní číslo, které zastupuje skutečné číslo manažera v adresáři.



Poznámka

V režimu sdílené linky se na panelu *Moji manažeři* zobrazí čtyři položky – *Manažer*, *Hlasitý telefon*, *Nerušit* a *Podrobnosti o hovoru*. V režimu paralelní linky se navíc zobrazí položky *Odklonit vše*, *Sled. asist.*, *Filtrování hovorů* a *Režim filtru*.

Související témata

- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky, stránka 1](#)
- [Použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 2](#)
- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)

Podpora dalších jazyků

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant podporuje řadu různých jazyků včetně arabštiny a hebrejštiny.



Poznámka

Je-li použita arabština nebo hebrejštiny, vzhled obrazovek aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant se změní tak, aby respektoval obrácený směr psaní v těchto jazycích.

Další informace o použití různých jazyků v telefonu získáte od správce systému.

Začínáme pracovat s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

Aplikace Assistant Console pomáhá asistentům efektivněji vyřizovat hovory pro manažery. Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pracuje ve dvou režimech – v režimu sdílené linky a v režimu paralelní linky. Níže popsané funkce závisí na režimu, který správce systému určil pro konfiguraci aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant. Pokud asistent pracuje s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, používá stejné číslo v adresáři jako manažer. Prostřednictvím tohoto sdíleného čísla vyřizuje hovory za manažera. Pokud asistent pracuje s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, je manažerovi přiděleno číslo v adresáři a asistentovi je přiděleno jiné, paralelní číslo v adresáři. Hovory za manažera vyřizuje prostřednictvím tohoto paralelního čísla. Než začnete s programem pracovat, měli byste zjistit, jaký režim zvolil správce systému. Další informace naleznete v části [Zjištění režimu pomocí aplikace Assistant Console, stránka 4](#).

Jako asistent můžete pro přístup k funkcím aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant používat aplikaci Assistant Console.

Aplikace Assistant Console umožňuje:

- volat a přijmout hovor, odklonit hovor, přepojit hovor, ukončit hovor nebo přidršet hovor,
- přizvat k hovoru účastníky konference,
- volat pomocí rychlých voleb,
- vyhledávat čísla v adresáři,
- komunikovat s manažerem prostřednictvím hlasitého telefonu,



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

- sledovat hovory manažera,
- změnit funkce a nastavení manažera,
- nakonfigurovat nástroje pro vyřizování hovorů,
- zadávat čísla na virtuální klávesnici při komunikaci s interaktivními hlasovými systémy.

Související témata

- [Popis režimu sdílené linky a režimu paralelní linky, stránka 1](#)
- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Asistent a manažer – způsob použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant, stránka 24](#)



Poznámka

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant umožňuje uživateli vyřizovat jeho vlastní hovory a hovory až 33 manažerů.

Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console

Tato část obsahuje následující témata:

- [Přihlášení k aplikaci Assistant Console, stránka 8](#)
- [Odhlášení z aplikace Assistant Console, stránka 9](#)
- [Obeznamení s aplikací Assistant Console bez asistence manažerům, stránka 9](#)
- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Ovládání aplikace myši a klávesnicí, stránka 21](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)

Přihlášení k aplikaci Assistant Console

Chcete-li vyřizovat hovory za jednoho či více manažerů, musíte se přihlásit k aplikaci Assistant Console. Jakmile se přihlásíte, pracujete v režimu online a můžete vyřizovat hovory.

Při přihlášení musíte v dialogovém okně Přihlášení k aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant zadat ID a heslo uživatele. Jméno a heslo uživatele vám poskytne správce systému.



Poznámka

Aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant můžete nastavit tak, aby si zapamatovala vaše přihlašovací informace.

Spustí se aplikace Assistant Console.

Nyní jste přihlášení a můžete manažerům pomáhat vyřizovat hovory, dokud se neodhlásíte (nebo nedojde ke změně stavu online, připojení či řízení hovorů). Další informace o stavových informacích naleznete v části [Používání stavového řádku, stránka 19](#).

Tipy

- Na panelu Moji manažeři jsou zobrazeni manažeři, kteří očekávají vaši asistenci. Dvě zelené šipky vedle jména manažera znamenají, že je manažer přihlášen a očekává asistenci. Manažer, jehož jméno je zobrazeno šedě, asistenci neočekává.
- Pokud v dialogovém okně Přihlášení k aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant klepnete na tlačítko **Nastavení**, můžete sledovat základní a pokročilá nastavení. Správce systému vás o sledování těchto nastavení může požádat při řešení problému. Tato nastavení neměňte, pokud vás k tomu správce systému nevyzve.

Související témata

- [Odhlášení z aplikace Assistant Console, stránka 9](#)
- [Obznámení s aplikací Assistant Console bez asistence manažerům, stránka 9](#)
- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání panelu Moji manažeři, stránka 16](#)
- [Ovládání aplikace myší a klávesnicí, stránka 21](#)

Odhlášení z aplikace Assistant Console

Pokud se chcete odhlásit z aplikace Assistant Console, vyberte na panelu nabídek v horní části aplikace příkaz **Soubor > Konec**. Pokud jste zaškrtnuli políčko **Pamatovat ID a heslo uživatele**, budete při příštím spuštění aplikace Assistant Console automaticky přihlášení.



Poznámka

Pokud používáte sdílený počítač, můžete se z aplikace Assistant Console odhlásit příkazem **Soubor > Odhlásit**. Aplikace Assistant Console místo automatického přihlášení vašim uživatelským jménem a heslem zobrazí dialogové okno.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)

Obznámení s aplikací Assistant Console bez asistence manažerům

Pokud používáte aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, můžete se s aplikací Assistant Console seznámit, aniž byste asistovali manažerům. Pokud pracujete v režimu sdílené linky, nemůžete přejít do režimu offline, abyste se s aplikací seznámili.

Chcete-li se s aplikací seznámit, aniž byste asistovali manažerům, přihlaste se obvyklým způsobem a potom klepněte na tlačítko **Přejít offline**. Tlačítko je reprezentováno první ikonou v řádku ikon podél horní nebo boční strany okna. Do režimu offline přejdete rovněž příkazem **Soubor > Přejít offline**.

Když tímto způsobem přejdete do režimu offline, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant přesune manažery, kterým jste asistovali, na jiného asistenta. V režimu offline nemůžete přijímat hovory manažerů a panel Moji manažeři není aktivní.

Jakmile přejdete zpět do režimu online, budete moci znovu asistovat manažerům. Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant může přesunout manažery, kterým jste předtím pomáhali (než jste přešli do režimu offline), na vás. Závisí to na dostupnosti ostatních asistentů a na tom, zda jste či nejste určeni jako výchozí asistent některého manažera. Podrobnosti o přiřazení výchozího asistenta naleznete v části [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi](#), stránka 69.

Do režimu online přejdete klepnutím na tlačítko **Přejít online**. (Toto tlačítko je shodné s tlačítkem Přejít offline.) Nebo vyberte na panelu nabídek příkaz **Soubor > Přejít online**.



Tip

Aktuální stav je zobrazen na stavovém řádku v pravém dolním rohu konzoly.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console](#), stránka 8
- [Používání hlasitého telefonu](#), stránka 22
- [Používání klávesových zkratk](#), stránka 23

Orientace v prostředí aplikace

Následující oddíly popisují jednotlivé části aplikace Assistant Console a jejich použití při řízení a vyřizování hovorů:

- [Používání panelu nabídek](#), stránka 11
- [Používání tlačítek pro řízení hovorů](#), stránka 11
- [Používání panelu Moje hovory](#), stránka 14
- [Používání panelu Moji manažeři](#), stránka 16
- [Používání funkce Rychlá volba](#), stránka 18
- [Používání adresáře](#), stránka 18
- [Používání stavového řádku](#), stránka 19
- [Úprava rozložení aplikace](#), stránka 20
- [Zobrazení nastavení správce](#), stránka 20

Používání panelu nabídek

Panel nabídek je umístěn v horní části aplikace Assistant Console. Příkazy v nabídkách jsou kontextové.

Panel nabídek můžete použít následujícím způsobem:

- Soubor – Změna režimu online/offline, přihlášení, odhlášení a ukončení konzoly.
- Upravit – Vytvoření a úprava položek rychlé volby, nastavení klávesových zkratk, změna cíle odklonění, nastavení preferencí a přístup k nastavením správce.
- Zobrazit – Nastavení velikosti textu a barevného schématu, obnovení výchozího rozložení.
- Hovor – Zadání čísla, přijetí hovoru, zavěšení, přidržení hovoru, přepojení hovoru, odklonění hovoru, přizvání účastníků konferenčního hovoru.
- Manažer – Navázání hlasitého hovoru s manažerem, zobrazení okna Konfigurace manažera a aktivace či deaktivace funkcí manažera.



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

- Nápověda – Zobrazení nápovědy online.

Související témata







- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání tlačítek pro řízení hovorů






V prostředí aplikace Assistant Console můžete provádět jednotlivé úkony pomocí tlačítek pro řízení hovorů (řádek ikon umístěný v horní či boční části konzoly). Chcete-li zobrazit popisek tlačítka pro řízení hovorů, přesuňte na něj ukazatel myši.

Seznam tlačítek pro řízení hovorů obsahuje [Tabulka 2](#).



Tabulka 2 Tlačítka pro řízení hovorů

Tlačítko pro řízení hovorů	Funkce
<p>Přejít online</p> 	<p>Funguje zároveň i jako tlačítko Přejít offline; umožňuje přepínat stav připojení aplikace Assistant Console. Tlačítko Přejít online umožňuje obnovit připojení aplikace Assistant Console, abyste mohli vyřizovat hovory za manažera.</p>
<p>Přejít offline</p> 	<p>Funguje zároveň i jako tlačítko Přejít online; umožňuje přepínat stav připojení. Po stisknutí tlačítka Přejít offline se budete moci seznámit s prostředím konzoly, ale nebudete moci vyřizovat hovory manažerů.</p>
<p>Volat</p> 	<p>Zobrazí klávesnici telefonu a umožní uskutečnit hovor.</p>
<p>Přijmout</p> 	<p>Přijme příchozí hovor.</p>
<p>Zavěsit</p> 	<p>Ukončí aktivní hovor.</p>
<p>Přidržit</p> 	<p>Funguje zároveň jako tlačítko Pokračovat a umožňuje přepínat stav hovoru. Tímto tlačítkem hovor přidržíte.</p>

Tabulka 2 Tlačítka pro řízení hovorů (pokračování)

Tlačítko pro řízení hovorů	Funkce
<p>Pokračovat</p> 	<p>Funguje zároveň jako tlačítko Přidržet a umožňuje přepínat stav hovoru. Tímto tlačítkem vyzvednete přidržený hovor.</p>
<p>Přepojit</p> 	<p>Přepojí aktivní hovor na cílové číslo, které zadáte v místním okně.</p>
<p>Konzultované přepojení</p> 	<p>Funguje podobně jako tlačítko Přepojit, ale navíc umožňuje konzultovat přepojení s příjemcem hovoru.</p>
<p>Přímé přepojení</p> 	<p>Přepojí jeden existující hovor na jiný existující hovor.</p>
<p>Konference</p> 	<p>Umožňuje přizvat účastníky konferenčního hovoru.</p>
<p>Propojit</p> 	<p>Propojí několik existujících hovorů. Takto lze propojit až 15 současných hovorů.</p>

Tabulka 2 Tlačítka pro řízení hovorů (pokračování)

Tlačítko pro řízení hovorů	Funkce
 Přesměrovat	Okamžitě odkloní vyzvánějící, spojený nebo přidružený hovor na telefon manažera, jemuž byl původně určen, nebo jiné cílové číslo. Chcete-li zadat cíl odklonění, použijte na panelu nabídek postup Upravit > Přesměrovat .
 Přepojit do hlasové schránky	Přesměruje vyzvánějící nebo spojený hovor do systému hlasové pošty manažera.

Tlačítka pro řízení hovorů jsou kontextová, takže jejich dostupnost závisí na stavu vybraného hovoru.

Než klepnete na požadované tlačítko řízení hovorů, ujistěte se, že je vybrán (zvýrazněn) hovor, s nímž chcete úkon provést.



Tip Chcete-li v aplikaci změnit umístění panelu tlačítek pro řízení hovorů, klepnete pravým tlačítkem myši na prázdné místo na panelu (ne na samotná tlačítka).

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání panelu Moje hovory

Vaše hovory i hovory manažera jsou v prostředí aplikace Assistant Console zobrazeny na panelu Moje hovory. S těmito hovory můžete pracovat pomocí nástrojů v aplikaci Assistant Console. Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant podporuje až 33 linek.

Každý hovor je zobrazen pod příslušnou telefonní linkou.

Každá telefonní linka je zobrazena pod jedním z následujících záhlaví:

- Linky – Zobrazí veškeré aktivní hovory uskutečněné nebo přijaté pomocí vlastní telefonní linky.
- Linky manažera – Zobrazí aktivní hovory, které vyřizujete nebo můžete vyřídít jménem manažera.
- Hlasitý telefon – Zobrazí stav linky hlasitého telefonu (je-li k dispozici).



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

V závislosti na počtu vám přiřazených manažerů se na panelu *Moje hovory* v části *Linky manažera* zobrazí 1 až 33 linek.

Každá linka manažera obsahuje:

- Buď číslo sdílené linky manažera, nebo číslo paralelní linky manažera. Paralelní číslo není číslo manažera v adresáři, ale číslo, které slouží pro vyřizování jeho hovorů.
- Jméno manažera.
- Informace o aktivních hovorech – Aktivní hovory jsou znázorněny:
 - animovanou ikonou označující stav hovoru (vyzvánějící, spojený nebo přidržžený),
 - ID volajícího,
 - ukazatelem délky hovoru.

Tipy

- Při přepojování hovoru manažerovi musíte zadat skutečnou linku (ne paralelní linku). Skutečnou telefonní linku manažera naleznete na panelu *Moji manažeři* aplikace Assistant Console.
- Pro hovory, které uskutečníte nebo přijmete na své vlastní lince, nemůžete použít funkce přepojení do hlasové schránky nebo přesměrování. Můžete je používat pouze u hovorů, které přijmete na lince manažera.
- Pokud pracujete s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, poznáte, zda manažer nebo jiný asistent přijal hovor, podle toho, že vedle linky manažera bliká dvojitá červená šipka.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání panelu Moji manažeři

Pomocí panelu Moji manažeři aplikace Assistant Console můžete sledovat stav hovorů a funkcí jednotlivých manažerů. Na tomto panelu také můžete aktivovat a deaktivovat funkce manažera.



Poznámka

Funkce Tón upozornění, Nerušit, Odklonit vše, Sledování asistenta, Filtrování hovorů a Režim filtru jsou k dispozici pouze v režimu paralelní linky.

Tabulka 3 popisuje údaje zobrazené v jednotlivých sloupcích na panelu Moji manažeři.

Tabulka 3 Informace zobrazené na panelu Moji manažeři aplikace Assistant Console

Záhlaví sloupce Moji manažeři	Význam
Manažer	Zobrazí jméno manažera. Pokud je celý řádek údajů příslušného manažera zobrazen šedě, manažer nechce, abyste za něj vyřizovali hovory. Navíc mohou být vedle ikony manažera zobrazeny dvě různé ikony: <ul style="list-style-type: none">• Pokud jsou vedle ikony manažera zobrazeny dvě zelené šipky, manažer očekává, že jeho jménem budete vyřizovat hovory.• Pokud je vedle ikony manažera zobrazena ikona obálky, má příslušný manažer hlasovou zprávu.
Hlasitý telefon	Klepnutím na tento sloupec navážete s manažerem hlasitý hovor. Poznámka Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.
Nerušit	Je-li zaškrtnuto toto políčko, je aktivována funkce Nerušit. Funkci Nerušit zapnete a vypnete klepnutím na políčko Nerušit. Funkce Nerušit vypne zvonění na telefonu manažera; nepřesměruje ale hovory. Poznámka Pokud funkce Nerušit není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.
OdklVše	(Pouze v režimu paralelní linky) Je-li zaškrtnuto toto políčko, je aktivována funkce Odklonit vše (OdklVše). Funkci Odklonit vše zapnete a vypnete klepnutím na políčko OdklVše. Funkce Odklonit vše automaticky přesměruje veškeré příchozí hovory na cíl odklonění nakonfigurovaný manažerem.
Sledování asistenta	(Pouze v režimu paralelní linky) Je-li zaškrtnuto toto políčko, aktivoval manažer funkci Sledování asistenta. Tato funkce umožňuje manažerovi zobrazit ID volajícího a délku hovoru, který za něj vyřizujete.
Tón upozornění	(Pouze režim paralelní linky) Zaškrtnutí označuje, že hovory manažerovi generují zvukové upozornění na telefonu manažera.

Tabulka 3 Informace zobrazené na panelu Moji manažeři aplikace Assistant Console (pokračování)

Záhlaví sloupce Moji manažeři	Význam
Filtr aktivován	(Pouze v režimu paralelní linky) Je-li zaškrtnuto toto políčko, je aktivováno filtrování hovorů. Filtrování zapnete a vypnete klepnutím na políčko filtrování. Filtrování může odesílat hovory vám či příslušnému manažerovi v závislosti na ID volajícího a režimu filtru.
Režim filtru	<p>(Pouze v režimu paralelní linky) K dispozici jsou dva režimy filtru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkluzivní – Hovory odpovídající číslům inkluzivního filtru jsou odeslány <i>manažerovi</i>; ostatní hovory jsou přeměrovány vám. • Exkluzivní – Hovory odpovídající číslům exkluzivního filtru jsou odeslány <i>vám</i>; ostatní hovory jsou odeslány manažerovi. <p>Filtry pro manažera nakonfigurujete v okně Konfigurace manažera. Chcete-li zobrazit toto okno, klepněte pravým tlačítkem myši na panelu Moji manažeři kdekoli v řádku manažera a vyberte příkaz Konfigurovat.</p> <p>Poznámka V počátečním výchozím nastavení filtru je aktivován inkluzivní filtr a všechny hovory pro manažera jsou směrovány na vás.</p>
Podrobnosti o hovoru	<p>Podrobnosti o hovoru zahrnují číslo linky manažera, délku hovoru a ID volajícího:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linka – Aktuální číslo primární telefonní linky manažera; ikona telefonu znázorňuje stav linky. • Délka hovoru – Aktuální trvání aktivního hovoru uskutečněného či přijatého manažerem. Délka hovoru se počítá od chvíle, kdy je hovor zahájen (odchozí) nebo přijat (příchozí). Odpočítávání délky hovoru se přeruší, pokud je hovor přerušen nebo přepojen. • ID volajícího – Jméno (je-li k dispozici) a číslo osoby, které manažer volá nebo která volá manažera. Aplikace Assistant Console zobrazí informace o přeměrovaném hovoru (jsou-li k dispozici).

**Tip**

Hovory zobrazené na panelu Moji manažeři můžete sledovat, ale ne vyřizovat. Jde o hovory již manažerovi přeměrované nebo o hovory manažerem uskutečněné či přijaté.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)
- [Konfigurace funkcí manažera, stránka 67](#)

Používání funkce Rychlá volba

Funkce Rychlá volba umožňuje vytvoření osobního seznamu telefonních čísel aplikace Assistant Console. Pomocí čísel rychlé volby můžete volat a uskutečňovat další úkony související s řízením hovorů.

Chcete-li zobrazit nabídku Rychlá volba a seznam dostupných příkazů, klepněte pravým tlačítkem myši na panelu Rychlá volba nebo vyberte na panelu nabídek příkaz **Upravit > Rychlá volba**. Pokud jsou některé příkazy rychlé volby zobrazeny šedě, vyberte před otevřením nabídky některou položku rychlé volby.

Nabídka Rychlá volba umožňuje vytvořit a upravit skupinu rychlé volby, volat, určit cíl přepojení a přizvat účastníky konferenčního hovoru.

Chcete-li umožnit rychlý přístup k číslům rychlé volby, uspořádejte záznamy do skupin rychlé volby. Můžete například vytvořit vlastní osobní skupinu a skupiny pro jednotlivé manažery.

Pokud přidáte nové položky rychlé volby, zobrazí se položky v pořadí, v jakém jste je vytvořili. Chcete-li položky seřadit, klepněte na záhlaví sloupce (Název, Telefonní číslo nebo Poznámky). V závislosti na příslušném záhlaví jsou položky seřaděny abecedně nebo podle čísel. Vzestupné či sestupné pořadí změníte opětovným klepnutím na příslušné záhlaví.

Pomocí položek rychlé volby můžete uskutečňovat hovory jedním z následujících způsobů:

- Přetáhněte položku rychlé volby na svoji linku nebo na linku manažera.
- Chcete-li volat ze své linky, zvýrazněte svoji linku a poklepejte na položku rychlé volby. Chcete-li volat z linky manažera, zvýrazněte linku manažera a poklepejte na položku rychlé volby.
- Přetáhněte položku rychlé volby na tlačítko Volat na panelu pro řízení hovorů a klepněte na tlačítko **OK**.

Následují příklady pohotového použití položek rychlé volby (bez zobrazení nabídky Rychlá volba):

- Chcete-li naslepo přepojit hovor osobě uvedené v položce rychlé volby, přetáhněte aktivní hovor na příslušnou položku rychlé volby.
- Chcete-li přidat novou položku rychlé volby, přetáhněte položku z panelu Adresář na panel Rychlá volba.



Tip Vzorová skupina a položka rychlé volby není aktivní; pouze reprezentuje způsob zobrazení v prostředí konzoly. Vzory můžete dle svého uvážení kdykoli zrušit.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání adresáře

Pomocí výsledků vyhledávání můžete v adresáři vyhledávat spolupracovníky, uskutečňovat a vyřizovat hovory.

Chcete-li vyhledat spolupracovníka, zadejte do příslušného pole část křestního jména nebo příjmení a klepněte na tlačítko **Hledat**.

Zobrazí se seznam všech uživatelů odpovídajících zadanému řetězci. Výsledky vyhledávání jsou seřazeny podle křestního jména, příjmení, telefonního čísla a oddělení.

Chcete-li smazat obsah pole a výsledky vyhledávání, klepněte na tlačítko **Smazat**.

Následují příklady použití výsledků vyhledávání:

- Poklepnáním na jméno osoby nebo na příslušné telefonní číslo zahájíte volání.
- Klepnutím pravým tlačítkem myši na jméno osoby zobrazíte místní nabídku s relevantními příkazy.
- Chcete-li naslepo přepojit hovor osobě v adresáři, přetáhněte aktivní hovor na příslušné jméno nebo číslo.
- Chcete-li přidat novou položku rychlé volby, přetáhněte položku z panelu Adresář na panel Rychlá volba.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání stavového řádku

Stavový řádek je umístěn na spodním okraji obrazovky a obsahuje následující údaje:

- Spojeno/Nespojeno – Stav připojení k serveru Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Online/Offline – Označuje, zda jste či nejste manažerům k dispozici.
- Řízení hovorů je spuštěno/Řízení hovorů není spuštěno – Označuje dostupnost funkcí pro vyřizování hovorů.
- Filtrování vypnuto – Označuje dostupnost funkcí pro filtrování hovorů.

Na stavovém řádku je rovněž ikona přenesení do popředí, která označuje, zda je aplikace nastavena tak, aby se při příchozím hovoru automaticky zobrazila v popředí. Tuto funkci zapnete a vypnete klepnutím na ikonu přenesení do popředí. (Ve výchozím nastavení je funkce vypnuta.) Je-li funkce vypnuta, ikona ztmavne.

Funkci automatického přenesení do popředí můžete zapnout a vypnout rovněž pomocí nabídky **Upravit > Preference**.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Úprava rozložení aplikace

Velikost a polohu jednotlivých panelů aplikace Assistant Console si můžete přizpůsobit. Pomocí nabídky Zobrazení nastavíte barevné schéma a velikost textu nebo obnovíte výchozí nastavení.



Tip

Aplikaci můžete nastavit tak, aby se při příchozím hovoru automaticky přenesla do popředí. Chcete-li aktivovat tuto funkci, vyberte v hlavní nabídce příkaz **Upravit > Preference** a zaškrtněte políčko Aktivovat aplikaci při novém hovoru. Ve stavovém řádku na spodním okraji obrazovky se zobrazí ikona přenesení do popředí. Je-li funkce vypnuta, ikona ztmavne.

Související témata

- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Zobrazení nastavení správce

Nastavení správce zobrazíte prostřednictvím dialogového okna Přihlásit nebo pomocí příkazu **Upravit > Nastavení**.



Poznámka

Tato nastavení byste neměli měnit, pokud vás k tomu nevyzve správce systému.

K dispozici jsou dva typy nastavení:

- Základní nastavení
 - Název nebo adresa IP hostitele serveru aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Port serveru aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Rozšířená nastavení
 - Sledování povoleno/zakázáno

Na kartě Rozšířená nastavení je zobrazen adresář, do kterého jsou ukládány soubory sledování.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)
- [Konfigurace funkcí manažera, stránka 67](#)

Nastavení preferencí

V nabídce Preference můžete povolit následující dvě nastavení:

- Nastavení automatického přenesení aplikace do popředí při přichozím hovoru – chcete-li povolit tuto funkci, vyberte v hlavní nabídce příkaz **Upravit > Preference** a zaškrtněte políčko Aktivovat aplikaci při novém hovoru. Ve stavovém řádku na spodním okraji obrazovky se zobrazí ikona přenesení do popředí. Je-li funkce vypnuta, ikona ztmavne.
- Nastavení automatického spuštění aplikace Assistant Console po spuštění počítače – chcete-li povolit automatické spuštění, vyberte v hlavní nabídce příkaz **Upravit > Preference** a zaškrtněte políčko Automaticky spustit aplikaci při spuštění počítače. Aplikace Assistant Console se při příštím spuštění počítače automaticky spustí.

Pokud tyto funkce chcete zakázat, zrušte zaškrtnutí příslušných políček.

Ovládání aplikace myší a klávesnicí

Pro každý úkol je v aplikaci Assistant Console možné použít několik různých úkonů myši a klávesnicí.

Můžete:

- na položku v aplikaci klepnout levým nebo pravým tlačítkem myši, případně na ni poklepat,
- položku aplikace přetáhnout,
- použít klávesovou zkratku.

Chcete-li například přijmout hovor, můžete postupovat následujícími způsoby:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přijmout**.
- Poklepejte na hovor na panelu Řízení hovorů.
- Klepněte pravým tlačítkem myši na hovor na panelu Moje hovory a v místní nabídce vyberte příkaz **Přijmout**.
- Použijte klávesovou zkratku.

Některé úkony lze uskutečnit přetáhnutím položek konzoly. Pokud například chcete přidat novou položku rychlé volby, můžete přetáhnout vybraný hovor z panelu Moje hovory na panel Rychlá volba.



Tip Podrobnosti o provádění konkrétních úkonů, například přepojení hovoru, naleznete v kapitole „Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console.“

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Používání hlasitého telefonu

Hlasitý telefon je volitelná funkce, kterou může nakonfigurovat správce systému. Umožňuje vám hovořit s manažerem na lince hlasitého telefonu.



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

Telefony Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G a 7971G-GE

Chcete-li zahájit hlasitý hovor, poklepejte na panelu Moje hovory na jméno manažera. Můžete rovněž na panelu Moji manažeři poklepat na příslušnou ikonu hlasitého telefonu.

Pokud zahájíte hlasitý hovor bez určení manažera, bude jako cíl vašeho hovoru vybrán manažer na začátku seznamu manažerů.



Poznámka

Manažer, se kterým se spojíte pomocí hlasitého hovoru, se stane cílem přiřazeným tlačítku rychlé volby.

Pokud manažer v danou chvíli nevyřizuje jiný hovor, zapne se váš a manažerův reproduktor. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor.

Pokud manažer v danou chvíli vyřizuje jiný hovor, zazvoní hlasitý hovor na telefonu a je nutné jej přijmout ručně. To samé se stane, pokud manažer zahájí hlasitý hovor ve chvíli, kdy asistent vyřizuje jiný hovor.

Hlasitý hovor ukončíte klepnutím na ikonu hlasitého telefonu.

Telefony Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G

Chcete-li zahájit hlasitý hovor, poklepejte na panelu Moje hovory na jméno manažera. Můžete rovněž na panelu Moji manažeři poklepat na příslušnou ikonu hlasitého telefonu.

Pokud manažer v danou chvíli nevyřizuje jiný hovor, zapne se váš a manažerův reproduktor. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor.

Pokud manažer v danou chvíli vyřizuje jiný hovor, zazvoní hlasitý hovor na telefonu a je nutné jej přijmout ručně. To samé se stane, pokud manažer zahájí hlasitý hovor ve chvíli, kdy asistent vyřizuje jiný hovor.

Hlasitý hovor ukončíte klepnutím na ikonu hlasitého telefonu.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu, stránka 33](#)

Používání klávesových zkratk

Pomocí klávesových zkratk můžete namísto myši ovládat většinu nástrojů a funkcí aplikace Assistant Console. Klávesové zkratky vám umožňují vyřizovat hovory efektivněji.

Můžete použít výchozí zkratky nebo můžete vytvořit vlastní zkratky podle svých potřeb. Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant si při příštím přihlášení bude pamatovat vlastní zkratku.

Zobrazení zkratk

Klepnutím na položku panelu nabídek zobrazíte příkazy a zkratky. Klávesové zkratky jsou přiřazeny většině příkazů.

Zkratky můžete rovněž zobrazit v místním okně Změnit klávesovou zkratku. Okno otevřete volbou **Upravit > Klávesové zkratky**. Potom v seznamu vyberte požadovaný příkaz.

Pokud například v okně Změnit klávesovou zkratku vyberete příkaz Hovor > Přijmout, zjistíte, že tomuto příkazu je ve výchozím nastavení přiřazena kombinace kláves Ctrl a A (Ctrl + A).

Nastavení klávesových zkratk

Chcete-li změnit nastavení klávesových zkratk, vyberte na panelu nabídek příkaz **Upravit > Klávesové zkratky**. Vyberte v seznamu příkaz a nadefinujte první část zkratky klepnutím na klávesu Ctrl, Shift nebo Alt. Potom v poli Klávesa zadejte písmeno nebo číslo – tím nadefinujete zbývající část zkratky. Novou zkratku přiřadíte příkazu klepnutím na tlačítko **Uložit**.

Používání zkratk

Chcete-li použít zkratku, stiskněte a podržte stisknutou první klávesu a potom stiskněte druhou klávesu. Pokud například chcete přidržet hovor pomocí klávesové zkratky Ctrl + L, stiskněte a přidržte stisknutou klávesu **Ctrl** a potom stiskněte klávesu **L**.



Poznámka

Klávesové zkratky fungují pouze v případě, že je okno aplikace Assistant Console aktivním oknem.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Asistent a manažer – způsob použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant umožňuje asistentům vyřizovat hovory manažerů prostřednictvím telefonu a aplikace Assistant Console. Pokud například přijmete hovor určený manažerovi a potřebujete s ním něco konzultovat, můžete v okně aplikace Assistant Console poklepat na ikonu hlasitého telefonu. Pokud se manažer rozhodne hovor převzít, můžete hovor přesměrovat pomocí tlačítka Přesměrovat aplikace Assistant Console nebo pomocí softwarového tlačítka **Přesměrovat** na telefonu. Pokud manažer chce, aby mu volající zanechal hlasovou zprávu, můžete hovor přesměrovat do systému hlasové pošty manažera pomocí tlačítka Přepojit do hlasové schránky nebo pomocí softwarového tlačítka **Schránka**.

Manažer bude používat funkce aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant zejména z telefonu Cisco Unified IP Phone. Manažer například může očekávat hovor s reálným makléřem. Může proto povolit sledování asistenta a sledovat příchozí hovory. Jakmile se zobrazí číslo makléře, manažer může hovor přerušit pomocí softwarového tlačítka **Převzít**. Další příklad použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant manažerem je odklonění vyzvánějícího hovoru na vás stisknutím softwarového tlačítka **Přesměrovat**. Manažer si může ověřit, zda jste odkloněný hovor přijali, a může monitorovat dobu hovoru ve stavovém okně aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant na obrazovce LCD telefonu.



Tip Asistent i manažer mohou konfigurovat funkce v okně Konfigurace manažera. Okno lze zobrazit volbou **Manažer > Konfigurace** nebo klepnutím pravým tlačítkem myši kdekoli na řádku manažera na panelu Moji manažeři a výběrem příkazu **Konfigurace**.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Orientace v prostředí aplikace, stránka 10](#)
- [Používání hlasitého telefonu, stránka 22](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, stránka 47](#)
- [Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, stránka 51](#)
- [Konfigurace funkcí manažera, stránka 67](#)

Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console

Pro zahájení, přijetí, přepojení, ukončení hovoru a další úkony s hovory se v aplikaci Assistant Console používá myš a klávesnice.



Poznámka

Hovor, s nímž chcete pracovat, musí být v aplikaci vybrán (zvýrazněn). Tlačítka řízení hovorů a položky nabídek, které nejsou pro vybraný hovor relevantní, jsou zobrazeny šedě (nejsou aktivní).

Další informace naleznete v následujících tématech souvisejících s vyřizováním hovorů:

- [Zahájení hovoru, stránka 25](#)
- [Přijetí hovoru, stránka 26](#)
- [Ukončení hovoru, stránka 26](#)
- [Přidržení hovoru, stránka 27](#)
- [Přepojení hovoru, stránka 27](#)
- [Sestavení konferenčního hovoru, stránka 29](#)
- [Odklonění hovoru na jiné číslo, stránka 30](#)
- [Odeslání hovoru do systému hlasové pošty, stránka 31](#)

Zahájení hovoru

Pro zahájení hovoru v aplikaci Assistant Console můžete použít jakoukoli z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Volat**.
- Klepněte pravým tlačítkem myši na linku telefonu na panelu Moje hovory a v místní nabídce klepněte na příkaz **Volat**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Volat**.
- Poklepejte na číslo rychlé volby nebo číslo položky adresáře.
- Přetáhněte myší číslo položky adresáře na panel Moje hovory.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.
- V otevřené a aktivní aplikaci zadejte na klávesnici telefonní číslo, na které chcete volat, a stiskněte klávesu **Enter**. Volané číslo se zobrazí ve stavovém řádku ve spodní části okna aplikace.

Pokud se zobrazí okno Zadejte číslo, zadejte telefonní číslo, na které chcete volat, a klepněte na tlačítko **OK**. Zadejte číslo stejným způsobem, jako kdybyste uskutečňovali hovor z telefonu Cisco Unified IP Phone.hovory uskutečněné z aplikace Assistant Console používají první fyzickou linku telefonu asistenta.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Přijetí hovoru

Pro přijetí vybraného hovoru můžete použít jakoukoli z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přijmout**.
- Poklepejte na vyzvánějící hovor na panelu Moje hovory.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přijmout**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přijmout**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Pokud přichází hovor, který chcete přijmout, není vybrán (zvýrazněn), vyberte jej před provedením některého z uvedených úkonů klepnutím.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Ukončení hovoru

Pro ukončení vybraného hovoru můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Zavěsit**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Zavěsit**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Zavěsit**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Přidržení hovoru

Pro přidržení vybraného hovoru můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přidržet**.
- Poklepejte na spojený hovor.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přidržet**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přidržet**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Vyzvednutí přidrženého hovoru

Pro vyzvednutí vybraného přidrženého hovoru můžete použít jakoukoli z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Pokračovat**.
- Poklepejte na přidržený hovor.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Pokračovat**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Pokračovat**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Přepojení hovoru

Hovory lze přepojovat třemi způsoby:

- Přepojení – Okamžitě přepojí hovor, aniž byste měli možnost promluvit si s příjemcem přepojeného hovoru (osobou, na kterou hovor přepojujete).
- Konzultované přepojení – Před vlastním přepojením hovoru vám umožní promluvit si s příjemcem přepojeného hovoru.
- Přímé přepojení – Přímou propojí dva hovory (aktivní a přidržený hovor).



Poznámka

Abyste hovor mohli přepojit, musíte jej nejprve přijmout. Po přepojení už hovor nemůžete znovu vyzvednout (pokud vám nebude přepojen zpátky).

Přepojení

Pro přepojení vybraného hovoru můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přepojit**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přepojit**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přepojit**.
- Přetáhněte hovor na položku panelu Rychlé volby.
- Přetáhněte hovor na položku panelu Adresář.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Pokud použijete jiný postup než přetažení hovoru na položku panelu Rychlé volby nebo Adresář, zobrazí se okno Zadejte číslo. Zadejte telefonní číslo příjemce přepojení a klepněte na tlačítko **OK**.

Konzultované přepojení

Pro konzultované přepojení vybraného hovoru můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Konzultované přepojení**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Konzultované přepojení**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Konzultované přepojení**.
- Na panelu Rychlé volby nebo Adresář klepněte pravým tlačítkem myši na položku, na kterou chcete hovor přepojit, a v místní nabídce vyberte příkaz **Konzultované přepojení**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Pokud se zobrazí okno Zadejte číslo, zadejte telefonní číslo příjemce přepojení a klepněte na tlačítko **OK**.

Promluvte si s příjemcem a dalším stisknutím tlačítka **Konzultované přepojení** dokončete přepojení.



Poznámka

Konzultované přepojení nemůžete provést, zatímco telefon vyzvání, a nelze je uskutečnit přetažením myši. Před dokončením konzultovaného přepojení si musíte promluvit s příjemcem.

Přímé přepojení

Přímé přepojení dvou aktivních hovorů provedete tak, že požadované dva hovory zvýrazníte a použijete některou z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přímé přepojení**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přímé přepojení**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přímé přepojení**.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Sestavení konferenčního hovoru

Konferenční hovor lze sestavit dvěma způsoby:

- **Konference** – Účastníky do konference přidáváte jejich voláním.
- **Propojení** – Aktivní a přidružené hovory propojíte do jediného konferenčního hovoru.

Pro přidání účastníků konference do aktivního a vybraného hovoru můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Konference**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Konference**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Konference**.
- Klepněte pravým tlačítkem myši na položku panelu Rychlé volby nebo Adresář a v místní nabídce klepněte na příkaz **Konference**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Pokud se zobrazí okno Zadejte číslo, zadejte telefonní číslo účastníka konference a klepněte na tlačítko **OK**. Promluvte si s novým účastníkem konferenčního hovoru a dalším stisknutím tlačítka **Konference** jej připojte k hovoru.

Chcete-li sestavit konferenční hovor propojením, zvýrazněte hovory, které chcete propojit do konferenčního hovoru, a použijte jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Propojit**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Propojit**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Propojit**.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)

Odklonění hovoru na jiné číslo

Pomocí funkce Přesměrovat můžete přepojit vybraný hovor na předem určené cílové číslo. Přesměrovat můžete hovor, který vyzvání, je spojený nebo přidrženy.

V režimu paralelní linky je výchozím cílem manažer, pro něhož byl hovor původně určen. V režimu sdílené linky neexistuje žádný výchozí cíl. Jako cíl však můžete nakonfigurovat jakékoli platné telefonní číslo nebo číslo linky.

Podrobnější informace naleznete v následujících částech:

- [Použití přesměrování, stránka 30](#)
- [Konfigurace cíle odklonění, stránka 30](#)

Použití přesměrování

Pro přesměrování vybraného hovoru na cíl přesměrování můžete použít jednu z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přesměrovat**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přesměrovat**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přesměrovat**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Tip

- Na rozdíl od funkce Přepojit, při jejímž každém použití musíte určit cíl, odesílá funkce Přesměrovat hovory na jediné, předem určené cílové číslo.
- Odklonit můžete hovor, který vyzvání, je spojený nebo přidrženy.
- Nemůžete odklonit hovor, který jste sami zahájili nebo přijali na jedné ze svých telefonních linek. Tato funkce je k dispozici pouze pro hovory na paralelní lince manažera.

Související téma

- [Konfigurace cíle odklonění, stránka 30](#)

Konfigurace cíle odklonění

Jako cíl odklonění můžete nastavit linku manažera, pro něhož byl hovor původně určen, nebo jiné číslo v adresáři.

Chcete-li cíl zobrazit nebo změnit, použijte na panelu nabídek postup **Upravit > Přesměrovat**. Zobrazí se okno Cíl odklonění.

Pokud pracujete v režimu sdílené linky, zadejte do textového pole telefonní číslo nebo číslo linky. Číslo musíte zadat úplně stejně, jako je zadáváte na telefonu.

V režimu paralelní linky můžete jako cíl zvolit linku manažera nebo číslo v adresáři. Pokud zvolíte možnost Číslo v adresáři, zadejte telefonní číslo nebo číslo linky. Číslo musíte zadat úplně stejně, jako je zadáváte na telefonu.

Provedené změny zachováte klepnutím na tlačítko **Uložit**.

Tip

- Kromě svého cíle odklonění jej můžete nakonfigurovat i pro svého manažera. Cíl odklonění manažera se liší od vašeho. Pokyny naleznete v části [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#).
- Hovor můžete odklonit pomocí svého telefonu Cisco Unified IP Phone. Přijměte hovor a pak na telefonu Cisco Unified IP Phone stiskněte softwarové tlačítko **Přesměrovat**. Dojde k přepojení hovoru na cíl odklonění.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)
- [Použití přesměrování, stránka 30](#)
- [Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu, stránka 33](#)
- [Konfigurace funkcí manažera, stránka 67](#)

Odeslání hovoru do systému hlasové pošty

Vyzvánějící nebo spojený hovor, který vyřizujete za manažera, můžete přepojit do jeho hlasové schránky.

Pro odeslání vybraného hovoru do systému hlasové pošty můžete použít některou z následujících možností:

- Klepněte na tlačítko řízení hovorů **Přepojit do hlasové schránky**.
- Klepněte na hovor pravým tlačítkem myši a v místní nabídce klepněte na příkaz **Přepojit do hlasové schránky**.
- Na panelu nabídek použijte postup **Hovor > Přepojit do hlasové schránky**.
- Použijte přiřazenou klávesovou zkratku.

Tip

- Tento úkon můžete provést i na telefonu Cisco Unified IP Phone. Přijměte hovor a pak stiskněte softwarové tlačítko **Schránka** na telefonu Cisco Unified IP Phone. Hovor manažera bude přepojen do hlasové schránky.
- Tuto funkci nelze použít pro hovory, které jste sami zahájili nebo přijali na jedné ze svých telefonních linek. Lze ji použít pouze u paralelní linky manažera.

Související témata

- [Začínáme pracovat s aplikací Assistant Console, stránka 8](#)
- [Používání klávesových zkratk, stránka 23](#)
- [Vyřizování hovorů pomocí aplikace Assistant Console, stránka 25](#)
- [Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu, stránka 33](#)

Asistenti – použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu

Některé funkce aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant jsou přístupné přímo v telefonu Cisco Unified IP Phone. Kromě nastavení charakteristického zvonění jsou tyto funkce rovněž k dispozici v aplikaci Assistant Console.

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant umožňuje asistentovi pomocí fyzických tlačítek telefonu a pomocí softwarových tlačítek provádět většinu úkonů, které může provádět pomocí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant Console.

Funkce aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu asistenta lze používat současně s aplikací Assistant Console.

Aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant lze používat v následujících modelech telefonu asistenta:

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



Poznámka

Společnost Cisco důrazně doporučuje, aby při použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu asistenta neposkytoval jeden asistent podporu více než pěti manažerům.



Poznámka

Preferované asistenty může nastavit manažer (pomocí webové adresy) nebo asistent (pomocí aplikace konzoly), ale nikoli pomocí samotného telefonu.

Tato část obsahuje následující témata:

- [Režim paralelní linky a režim sdílené linky, stránka 34](#) – Popisuje oba režimy, ve kterých může pracovat aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- [Přihlášení k aplikaci Manager Assistant v telefonu asistenta, stránka 35](#) – Popisuje postup přihlášení k telefonu.
- [Kontrola stavu manažerů, stránka 36](#) – Popisuje informace o stavu každého manažera podporovaného asistentem.
- [Vyřizování hovorů a provádění dalších úkonů, stránka 38](#) – Popisuje přijímání, přepojování a odkloňování hovorů a další činnosti, které asistent může provádět.
- [Přijetí hovoru pomocí aplikace Manager Assistant v telefonu, stránka 39](#) – Popisuje tři způsoby, kterými může asistent přijmout hovor.
- [Konfigurace nastavení manažera, stránka 40](#) – Popisuje různá nastavení, která asistent může u jednotlivých manažerů provádět.
- [Konfigurace nastavení asistenta, stránka 42](#) – Popisuje způsob konfigurace možností souvisejících s asistentem, například odkloňování hovorů a řazení manažerů podle stavu.
- [Nastavení charakteristického zvonění, stránka 45](#) – Popisuje postup přiřazení typů zvonění jednotlivým telefonním linkám.

Režim paralelní linky a režim sdílené linky

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pomáhá asistentům efektivněji vyřizovat hovory pro manažery. Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pracuje ve dvou režimech – v režimu sdílené linky a v režimu paralelní linky. Tento režim konfiguruje správce systému.

Režim sdílené linky

Pokud asistent pracuje s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, používá stejné číslo v adresáři jako manažer. Prostřednictvím tohoto sdíleného čísla vyřizuje hovory za manažera.

Režim paralelní linky

Pokud asistent pracuje s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, je manažerovi přiděleno číslo v adresáři a asistentovi je přiděleno jiné, paralelní číslo v adresáři. Hovory za manažera vyřizuje prostřednictvím tohoto paralelního čísla.

Určení režimu

Než začnete s programem pracovat, měli byste zjistit, jaký režim zvolil správce systému. Zkontrolujte obrazovku nastavení manažera:

- V režimu sdílené linky se na této obrazovce zobrazuje pouze možnost Nerušit.
- V režimu paralelní linky se na této obrazovce zobrazuje více možností.

Přihlášení k aplikaci Manager Assistant v telefonu asistenta

Do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v telefonu asistenta se přihlaste následujícím postupem:

Postup

Krok 1 Na telefonu stiskněte tlačítko **Služby**.

Krok 2 Vyberte možnost **Primární telefonní služba IPMA**.

Krok 3 Zadejte své ID uživatele a PIN a stiskněte tlačítko **Odeslat**.

Zobrazí se obrazovka stavu manažera (viz [Obrázek 5](#)).

Obrázek 5 *Obrazovka stavu manažera*



Poznámka

Pokud je primární služba IPMA ukončena, obrazovka telefonu asistenta nebude aktualizována, aby tento stav signalizovala. Asistentovi se však při pokusu o použití softwarového tlačítka zobrazí chybová zpráva „Hostitel nebyl nalezen“. V takovém případě musí asistent v nabídce služeb IP ručně vybrat položku **Sekundární telefonní služba IPMA** a znovu se přihlásit.

Kontrola stavu manažerů

Obrázek 5 zobrazuje příklad obrazovky stavu manažera. Tato obrazovka zobrazuje seznam všech manažerů doporučených konkrétním asistentem.

Tato část popisuje zobrazované informace a softwarová tlačítka na obrazovce.

Informace zobrazované na obrazovce stavu manažera




Ke každému manažerovi podporovanému asistentem se zobrazují následující informace:

- Stav linky manažerova asistenta – označuje, zda je asistent v režimu online nebo offline.
- Počet manažerů v seznamu – umožňuje rychle zjistit počet manažerů v seznamu.
- Jméno manažera – seřazeno v následujícím pořadí:
 - Upozornění na nový hovor
 - Změna stavu manažera ze stavu zavěšeno
 - Zavěšeno
- Ikona stavu nalevo od jména manažera – seznam a popis těchto stavových ikon obsahuje [Tabulka 4](#).
- Paralelní linka manažera




Ikony stavu hovoru

[Tabulka 4](#) zobrazuje a popisuje různé ikony stavu hovoru, které se zobrazují nalevo od jména manažera na obrazovce stavu manažera.

Tabulka 4 Ikony stavu hovoru

Ikona stavu hovoru manažera	Funkce
Obsazeno 	Tato ikona se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, pokud je manažerův telefon obsazený.
Přidržen 	Pokud manažer přidrží hovor, zobrazí se tato ikona vedle jména manažera na obrazovce stavu manažera.
Nečinný/zavěšeno 	Tato ikona se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, pokud je manažerův telefon zavěšený.

Tabulka 4 Ikony stavu hovoru (pokračování)

Ikona stavu hovoru manažera	Funkce
Zvednuto 	Tato ikona se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, pokud je sluchátko manažerova telefonu zvednuté.
Zvonění 	Tato ikona se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, kterému vyzvání telefon.
Neznámý 	Tato ikona se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, jehož stav se aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant nepodařilo zjistit. Mohlo například dojít k chybě funkce CTI nebo je manažer mobilní a zatím se nepřihlásil.
Indikátor čekající zprávy (MWI)	Indikátor čekající zprávy (MWI) se zobrazuje na obrazovce stavu manažera vedle jména manažera, na kterého čeká nová hlasová zpráva.


Vyřizování hovorů a provádění dalších úkonů

Tabulka 5 popisuje softwarová tlačítka, která se zobrazují na obrazovce stavu manažera. Softwarová tlačítka umožňují provádět další úkony při vyřizování hovorů.

Tabulka 5 Softwarová tlačítka na telefonu asistenta

Softwarové tlačítko	Funkce
Vybrat	Vybere zvýrazněného manažera v seznamu manažerů a zobrazí obrazovku nastavení manažera (viz Obrázek 6 stránka 40), na které můžete konfigurovat nastavení vybraného manažera.
Přijmout	Přijme příchozí hovor odpovídajícího manažera.
Konec	Zavře obrazovku stavu manažera a zobrazí stránku nabídky Služby.

Tabulka 5 Softwarová tlačítka na telefonu asistenta (pokračování)

Softwarové tlačítko	Funkce
Přesměrovat	Okamžitě odkloní vyzvánějící, spojený nebo přidržený hovor k manažerovi (ve výchozím nastavení) nebo na jiné, předem nastavené číslo. Pokud chcete nastavit cíl odklonění na číslo v adresáři, stiskněte tlačítko Asistent , pak stiskněte položku Nastavit cíl odklonění a zadejte číslo.
Více	Zobrazuje zbývající dostupná softwarová tlačítka na obrazovce stavu manažera.
Schránka	Odešle vyzvánějící, spojený nebo přidržený hovor do hlasové schránky příslušného manažera.
Nahlas	Umožňuje hovořit s manažerem na lince hlasitého telefonu.
Offline	Převede asistenta do režimu offline. Pokud je pro manažera nakonfigurován jiný asistent a tento asistent je v režimu online, stane se tento asistent aktivním asistentem manažera. Pokud nejsou dostupní jiní asistenti, nebudou hovory pro manažera filtrovány ani odkloňovány a všechny budou vyzvánět na telefonu manažera. <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-right: 10px;">  Poznámka </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Pokud se primární asistent odhlásí nebo přejde do režimu offline, zobrazí se stav volání a telefonu manažera na telefonu dalšího dostupného asistenta, který se stane primárním asistentem.</p> </div> </div>
Asistent	Zobrazí obrazovku nastavení asistenta, pomocí které můžete konfigurovat různá nastavení. Tabulka 7 stránka 43 uvádí pole, která lze konfigurovat.

Přijetí hovoru pomocí aplikace Manager Assistant v telefonu

Hovor pro manažera, který je zobrazený na stránce stavu manažera, můžete přijmout jedním ze tří způsobů:

- Na stránce stavu manažera stiskněte softwarové tlačítko **Přijmout**.
- Vyberte tlačítko linky vyzvánějícího hovoru nebo tlačítko reproduktoru.

- Zavřete obrazovku aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant a na obrazovce zpracování hovorů, která se zobrazí po zavření obrazovky aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant, vyberte tlačítko **Přijmout**. Obrazovka zpracování hovorů zobrazuje výchozí číslo hovoru a softwarová tlačítka **Přijmout**, **Přesměrovat** a **Schránka**.



Poznámka

Jakmile přijmete hovor jedním z těchto postupů, zobrazí se místo obrazovky aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant obrazovka zpracování hovorů (pokud již nebyla zobrazena). V této chvíli již můžete používat softwarová tlačítka na obrazovce zpracování hovorů obvyklým způsobem, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant tyto funkce již neovládá.

Konfigurace nastavení manažera


Obrázek 6 zobrazuje obrazovku nastavení manažera, která se zobrazí po výběru manažera v seznamu na obrazovce stavu manažera (viz **Obrázek 5**).

Tabulka 6 popisuje postup nastavení polí na této obrazovce.

Obrázek 6 *Obrazovka nastavení manažera*



Tabulka 6 Pole pro nastavení manažera

Softwarové tlačítko	Funkce
Filtr	<p>Přepíná mezi hodnotami Zapnuto a Vypnuto. Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat. Pokud je toto pole nastaveno na hodnotu Zapnuto, platí pravidla filtru nakonfigurovaná v poli Režim filtru.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;">  Poznámka </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Ke konfiguraci filtrů pro manažera je třeba použít aplikaci Assistant Console. Podrobnosti naleznete v části Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70.</p> </div> </div>
Režim filtru	<p>Přepíná mezi hodnotami Exkluzivní a Inkluzivní. Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exkluzivní – hovory odpovídající telefonním číslům v seznamu filtru jsou přesměrovány asistentovi, zbývající hovory jsou přesměrovány manažerovi. • Inkluzivní – hovory odpovídající telefonním číslům v seznamu filtru jsou přesměrovány manažerovi, zbývající hovory jsou přesměrovány asistentovi. <p>Povolené zástupné znaky jsou X pro jedinou číslici a * pro řetězec číslic pouze na začátku nebo na konci čísla.</p>
Nerušit	<p>Vypne vyzvánění na telefonu manažera. Toto nastavení lze provádět pro každého manažera samostatně.</p>
Odklonění hovorů	<p>Přepíná mezi hodnotami Zapnuto a Vypnuto. Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat. Pokud je toto pole nastaveno na hodnotu Zapnuto, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant přeměruje vyzvánějící, spojený nebo přidržný hovor manažerovi nebo na jiné předem nastavené číslo (číslo zadané pomocí pole Nastavit cíl odklonění).</p>

Tabulka 6 Pole pro nastavení manažera (pokračování)

Softwarové tlačítko	Funkce
Nastavit cíl odklonění	Číslo, na které budou odkloněny hovory, pokud je pole Odklonění hovorů nastaveno na hodnotu Zapnuto . Výchozí nastavení: Hovory budou odkloněny na telefon příslušného manažera, pokud zde není nakonfigurováno jiné číslo v adresáři.
Tón upozornění	Přepíná mezi hodnotami Zapnuto a Vypnuto . Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat . Pokud je toto pole nastaveno na hodnotu Zapnuto v prostředí paralelní linky, budou hovory pro manažera generovat zvukové upozornění na telefonu manažera.

Konfigurace nastavení asistenta

Obrázek 7 zobrazuje obrazovku nastavení pro asistenta, která se zobrazí po stisknutí softwarového tlačítka **Asistent** na obrazovce stavu manažera (viz **Obrázek 5**). Obrazovka nastavení asistenta umožňuje konfigurovat různé položky, například odkloňování hovorů a řazení na obrazovce stavu manažera.

Tabulka 7 popisuje postup nastavení polí na této obrazovce.

Tabulka 8 popisuje používání softwarových tlačítek na této obrazovce.

Obrázek 7 Nastavení pro asistenta



Tabulka 7 Nastavení asistenta

Pole	Funkce
Přepis v horní č. obr. (zapnuto/vypnuto)	<p>Přepíná mezi hodnotami Zapnuto a Vypnuto. Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat. Pokud tento příznak povolíte, budou v průběhu hovoru zasílány aktualizace v reálném čase.</p> <p>To může být užitečné ke kontrole stavu manažera (obsazeno nebo nečinný) před odkloněním hovoru tomuto manažerovi. Pokud je tento příznak povolen, bude se v průběhu hovoru zobrazovat změna stavu manažera.</p>
Inteligentní třídění (zapnuto/vypnuto)	<p>Přepíná mezi hodnotami Zapnuto a Vypnuto. Nastavení tohoto pole můžete změnit zvýrazněním tohoto pole a stisknutím tlačítka Vybrat. Pokud je tento příznak povolen, budou informace na obrazovce stavu manažera seřazeny podle nových událostí souvisejících s hovory.</p> <p>Hierarchii způsobu řazení seznamu manažerů naleznete v části Informace zobrazované na obrazovce stavu manažera, stránka 37.</p> <p>Pokud tento příznak není povolen, je obrazovka stavu manažera statická.</p>
Nastavit cíl odklonění	<p>Pokud je pro manažera nastaveno pole Odklonit vše na hodnotu Zap (viz Obrázek 6 stránka 40), budou příchozí hovory pro manažera odkloňovány na cíl odklonění, kterým může být aktuálně vybraný manažer (výchozí nastavení) nebo číslo v adresáři.</p> <p>Pokud chcete odkloňovat hovory na číslo v adresáři, zadejte číslo do pole Nastavit cíl odklonění. Pokud chcete změnit číslo v adresáři, upravte hodnotu v poli Nastavit cíl odklonění.</p>

Tabulka 8 Softwarová tlačítka pro nastavení asistenta

Pole	Funkce
Vybrat	Stisknutím tohoto tlačítka se změní nastavení dvou přepínacích polí na této obrazovce – Přepis v horní č. obr. a Inteligentní třídění. Pokud zvýrazníte pole Nastavit cíl odklonění a stisknete tlačítko Vybrat, zobrazí se obrazovka konfigurace čísla cíle odklonění.
Zastavit/Spustit	<p>Obrazovka stavu manažera se ve výchozím nastavení obnoví, pokud se změní stav manažera nebo pokud na manažera čeká nový hovor.</p> <p>Tlačítko Zastavit tomuto automatickému obnovení zabrání.</p> <p>Toto tlačítko můžete použít, pokud například podporujete třicet tři manažerů a chcete změnit nastavení dvacátého manažera.</p> <p>Abyste mohli změnit nastavení tohoto manažera, museli byste projít seznam manažerů na obrazovce stavu manažera, zvýraznit dvacáté jméno a stisknout tlačítko Vybrat.</p> <p>Pokud by však v průběhu tohoto postupu byla obrazovka aktualizována, mohla by se vaše pozice v seznamu změnit a mohli byste přehlédnout aktualizace stavu, které by mohly být důležité. Aby v takové situaci nedocházelo k obnovování obrazovky, stiskněte tlačítko Zastavit.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"> Poznámka</p> <p>Automatické aktualizace spusťte znovu stisknutím tlačítka Spustit.</p> </div>
Konec	Zavře obrazovku nastavení asistenta a zobrazí znovu obrazovku stavu manažera.
Odhlásit	Odhlásí uživatele od služby IPMA. Po odhlášení se ke službě budete muset znovu přihlásit.

Nastavení charakteristického zvonění

Každé telefonní lince lze přiřadit jedinečný typ zvonění. Můžete například přiřadit jedinečný typ zvonění manažerově paralelní lince, abyste snadno rozlišili své a manažerovy příchozí hovory.

Při nastavení funkce charakteristického zvonění postupujte následujícím způsobem.

Postup

Krok 1 Stiskněte na telefonu Cisco Unified IP Phone tlačítko **Nastavení**.

Krok 2 Pomocí **navigačního** tlačítka vyberte v nabídce Nastavení možnost **Typ zvonění** (nebo na klávesnici telefonu stiskněte **2**).

Na displeji telefonu se zobrazí jednotlivé linky s vybranými typy zvonění. Ve výchozím nastavení používají všechny linky základní typ vyzvánění.

Krok 3 Pokud chcete typ zvonění změnit, vyberte požadovanou linku pomocí **navigačního** tlačítka a potom stiskněte softwarové tlačítko **Vybrat**.



Poznámka

Chcete-li určit manažera, který používá danou paralelní linku na vašem telefonu, podívejte se na panel **Moje hovory** aplikace Assistant Console. V této oblasti jsou zobrazeny paralelní linky a jména příslušných manažerů. (Paralelní linka manažera je linka, na níž přijímáte příchozí hovory manažera.)

Krok 4 Než vyberete nějaký typ zvonění, můžete nabídku procházet pomocí **navigačních** tlačítek. Pokud si chcete vyslechnout ukázkou zvonění, stiskněte tlačítko **Přehrát**.

Krok 5 Chcete-li přiřadit nový typ zvonění, stiskněte softwarová tlačítka **Vybrat** a **OK**.

Krok 6 Opakováním kroků 3 až 5 nastavte typ zvonění pro další linku.

Krok 7 Nabídku Typ zvonění opustíte stisknutím softwarového tlačítka **Konec**.

Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant rozšiřuje funkce telefonu a umožňuje vám a vašemu asistentovi efektivněji vyřizovat hovory. Správce vašeho systému určil, zda má aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pracovat v režimu sdílené linky nebo v režimu paralelní linky. V režimu sdílené linky je manažerovi i asistentovi přiřazeno stejné číslo v adresáři. Asistent pomocí tohoto sdíleného čísla vyřizuje hovory manažera. V režimu paralelní linky je manažerovi přiřazeno jedno číslo v adresáři a asistentovi jiné, paralelní číslo v adresáři. Asistent pro vyřizování hovorů manažera používá paralelní číslo. Než začnete s programem pracovat, měli byste zjistit, jaký režim zvolil správce systému. Viz „[Úvod do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).“

Manažerům, kteří mají k dispozici sdílenou linku, nabízí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant následující funkce:

- Rozšířené možnosti vyřizování hovorů na telefonu Cisco Unified IP Phone – nová softwarová tlačítka a stavové okno na displeji telefonu.
- Hlasitý telefon – umožňuje uskutečňovat hlasitá volání; manažer může volat asistenta, asistent manažera.
- Webová konfigurace funkcí – umožňuje konfigurovat cíl odklonění v okně Konfigurace manažera. Asistent manažera může tuto funkci nakonfigurovat za manažera v aplikaci Assistant Console.

Další informace naleznete v následujících tématech:

- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)
- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 49](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 50](#)
- [Pro manažery – Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 68](#)

Použití služby Cisco Extension Mobility

Postup

Chcete-li používat aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant s funkcí Cisco Extension Mobility, postupujte takto:

Krok 1 Přihlaste se ke službě Cisco Extension Mobility.

Krok 2 V nabídce služeb vyberte službu Asistent.

Podrobnosti o funkci Cisco Extension Mobility naleznete v *Uživatelské příručce telefonů Cisco Unified IP Phone 7960G a 7940G*.

Související témata

- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 49](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 50](#)

Odklonění a přepojení hovoru

Pro manažery

Softwarová tlačítka aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant umožňují odklonit nebo přepojit hovor, případně jinak pracovat s aktivním hovorem.

Tato část obsahuje následující témata:

- [Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo, stránka 48](#)
- [Přepojení hovoru do systému hlasové pošty, stránka 49](#)

Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo

Pro manažery

Chcete-li odklonit vyzvánějící, spojený nebo přidružený hovor na číslo vybrané jako cíl odklonění, stiskněte softwarové tlačítko **Přesměrovat**. Asistent i manažer může změnit tento cíl v okně Konfigurace manažera.

Související témata

- [Použití služby Cisco Extension Mobility, stránka 48](#)
- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 49](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)

Přepojení hovoru do systému hlasové pošty

Pro manažery

Stisknutím softwarového tlačítka **Schránka** hovor okamžitě odešlete do systému hlasové pošty. Do systému hlasové pošty můžete přepojit i přidržžený hovor.

Související témata

- [Použití služby Cisco Extension Mobility, stránka 48](#)
- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 49](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 50](#)

Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem

Hlasitý telefon je volitelná funkce, která umožňuje hovořit s asistentem prostřednictvím linky hlasitého telefonu. Tuto funkci nakonfiguruje správce systému.



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

Telefony Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G a 7971G-GE

Chcete-li prostřednictvím telefonu Cisco Unified IP Phone uskutečnit hlasitý hovor, stiskněte tlačítko rychlé volby **Hlasitý telefon**, které odpovídá vašemu asistentovi. Cílem hlasitého hovoru se stane aktuálně aktivní asistent.

Pokud po vašem přihlášení nejsou k dispozici žádní aktivní asistenti, nebude mít hlasitý hovor žádný cíl.

Když zahájíte hlasitý hovor, hlasitý telefon asistenta jej přijme automaticky. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor. Aby s vámi asistent mohl hovořit, musí stisknout tlačítko Hlasitý hovor na svém telefonu.

Hlasitý hovor ukončíte zavěšením (nebo stisknutím tlačítka reproduktoru či náhlavní soupravy).

Telefony Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G

Chcete-li prostřednictvím telefonu Cisco Unified IP Phone uskutečnit hlasitý hovor, stiskněte tlačítko rychlé volby **Hlasitý telefon**, které odpovídá vašemu asistentovi.

Pokud asistent v danou chvíli nevyřizuje jiný hovor, zapne se váš a asistentův reproduktor. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor. To znamená, že asistent zároveň může prostřednictvím hlasitého telefonu hovořit s vámi.

Pokud asistent v danou chvíli vyřizuje jiný hovor, zazvoní hlasitý hovor na telefonu a je nutné jej přijmout ručně. To samé se stane, pokud asistent zahájí hlasitý hovor ve chvíli, kdy vy vyřizujete jiný hovor.

Hlasitý hovor ukončíte zavěšením (nebo stisknutím tlačítka reproduktoru či náhlavní soupravy).

Související témata

- [Použití služby Cisco Extension Mobility, stránka 48](#)
- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 50](#)

Vypnutí zvonění

Pro manažery

Chcete-li vypnout zvonění, stiskněte softwarové tlačítko **Nerušit**. Tím zapnete či vypnete funkci Nerušit.



Poznámka

Pokud funkce Nerušit není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

Pokud je funkce zapnuta, telefon Cisco Unified IP Phone nevyzvání. Funkce Nerušit vypne zvonění na všech linkách telefonu.



Poznámka

Funkce Nerušit nemá vliv na funkci hlasitého telefonu.

Ve stavovém okně aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant na displeji LCD telefonu Cisco Unified IP Phone je funkce Nerušit znázorněna ikonou zvonečku. Ikona přeškrtnutého zvonečku znamená, že je funkce povolena a zvonění vypnuto. Váš telefon zvonit nebude, telefon asistenta zvonit bude. Ikona zvonečku znamená, že je funkce zakázána a zvonění povoleno.

Ve výchozím nastavení je funkce vypnuta.

Související témata

- [Použití služby Cisco Extension Mobility, stránka 48](#)
- [Odklonění a přepojení hovoru, stránka 48](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 49](#)

Pro manažery – Používání telefonu a aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky

Aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant rozšiřuje funkce telefonu a umožňuje vám a vašemu asistentovi efektivněji vyřizovat hovory. Správce vašeho systému určil, zda má aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pracovat v režimu sdílené linky nebo v režimu paralelní linky. V režimu sdílené linky je manažerovi i asistentovi přiřazeno stejné číslo v adresáři. Asistent pomocí tohoto sdíleného čísla (linky) vyřizuje hovory manažera. V režimu paralelní linky je manažerovi přiřazeno jedno číslo v adresáři a asistentovi jiné, paralelní číslo v adresáři. Asistent pro vyřizování hovorů manažera používá paralelní číslo (linku). Než začnete s programem pracovat, měli byste zjistit, jaký režim zvolil správce systému. Viz „[Úvod do aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant](#).“

Manažerům, kteří mají k dispozici paralelní linku, nabízí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant následující funkce:

- Směrování hovorů – selektivní směrování příchozích hovorů na telefon manažera či asistenta v závislosti na seznamu filtrů.
- Rozšířené možnosti vyřizování a sledování hovorů na telefonu Cisco Unified IP Phone – nová softwarová tlačítka a stavové okno na displeji telefonu.
- Hlasitý telefon – umožňuje uskutečňovat hlasitá volání; manažer může volat asistenta, asistent manažera.
- Webová konfigurace funkcí – umožňuje konfigurovat některé funkce manažera, například cíl odklonění, v okně Konfigurace manažera. Asistent manažera může tyto funkce nakonfigurovat za manažera v aplikaci Assistant Console.

Související témata

- [Zjištění režimu na telefonu manažera, stránka 3](#)
- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)
- [Pro manažery – Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 68](#)

Začínáme – pro manažery

Následující témata vám pomohou začít pracovat s aplikací Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- [Použití služby Cisco Extension Mobility, stránka 52](#)
- [Výběr asistenta, stránka 52](#)
- [Používání stavového okna, stránka 53](#)
- [Používání nabídky Stav manažera na telefonu, stránka 57](#)

Použití služby Cisco Extension Mobility

Postup

Použití aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant s funkcí Cisco Extension Mobility:

Krok 1 Přihlaste se ke službě Cisco Extension Mobility.

Krok 2 V nabídce služeb vyberte službu Asistent.

Podrobnosti o funkci Cisco Extension Mobility naleznete v *Uživatelské příručce telefonů Cisco Unified IP Phone 7960G a 7940G*.

Výběr asistenta

Pokud nemáte nastaveno používání funkce Cisco Extension Mobility, budete jako manažer připojeni k funkci Cisco Unified Communications Manager Assistant automaticky.

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

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. Položka 3 identifikuje aktivního asistenta.

Přiřazení výchozího asistenta

Kdykoliv je to možné, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant vám přiřadí *výchozího* asistenta, který bude sloužit jako váš aktivní asistent. Pokud není výchozí asistent k dispozici (pracuje v režimu offline nebo se odhlásil), přiřadí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant manažerovi jiného asistenta, dokud se výchozí asistent opět nepřihlásí nebo nepřejde do režimu online.

Asistent i manažer mohou vybrat výchozího asistenta v okně Konfigurace manažera. Podrobnosti naleznete v části [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#).

Změna asistentů

Pokud má manažer k dispozici více asistentů, kteří jsou přihlášení a pracují v režimu online, může změnit automatické nastavení ručně.

Výběrem položky **3** v nabídce Stav manažera na telefonu zobrazíte seznam dostupných asistentů. Pokud je k dispozici více asistentů, vyberte jiného aktivního asistenta. Po ukončení výběru opusťte nabídku.

Pokud asistenti nejsou k dispozici

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

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Používání stavového okna

Pro manažery

Nabídka Stav manažera se zobrazuje na displeji telefonu Cisco Unified IP Phone.





Nabídka Stav manažera obsahuje dvě oblasti:

- Oblast sledování asistenta – ve vrchní části stavového okna je zobrazeno ID volajícího a délka hovoru, který za manažera vyřizuje asistent. Podrobnosti obsahuje část [Tabulka 9](#).
- Oblast asistenta a funkcí na telefonech Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G – největší část stavového okna zobrazuje ikony, které označují přítomnost aktivního asistenta a stav zapnutí nebo vypnutí vašich funkcí. Podrobnosti obsahuje [Tabulka 10](#).
- Oblast asistenta a funkcí na telefonech Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE – největší část stavového okna zobrazuje ikony, které označují přítomnost aktivního asistenta a stav zapnutí nebo vypnutí vašich funkcí. Podrobnosti obsahuje [Tabulka 11](#).





Tabulka 9 Zprávy sledování asistenta v nabídce Stav manažera

Zpráva	Význam
„Sledování asistenta zapnuto“	Sledování asistenta je zapnuto, ale v danou chvíli nejsou spojeny ani přesměrovány žádné hovory.
„Hovor od“ následováno ID volajícího	Asistentovi byl přesměrován příchozí hovor a v tuto chvíli vyzvání asistentův telefon. Hovor můžete přerušit.
ID volajícího a čas	Asistent přijal příchozí hovor. Délka hovoru se měří od chvíle, kdy asistent přijme (nebo začne vyřizovat) hovor.
„Sledování asistenta vypnuto“	Sledování asistenta je vypnuto. Pokud je chcete zapnout, stiskněte softwarové tlačítko NstSled .
„Filtrování nefunguje“	Filtrování hovorů není k dispozici.


Tabulka 10 Ikony asistenta a funkcí v nabídce stavu manažera telefonů Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G

Funkce	Popis
Asistent k dispozici 	Ikona asistenta připomíná osobu a nachází se na levé straně stavového okna. Ikona označuje, že aktivní asistent je připraven vyřizovat hovory manažera.
Asistent není k dispozici 	Tato ikona asistenta připomíná přeškrtnutou osobu. V tomto případě není k dispozici žádný asistent. Chcete-li identifikovat aktivního asistenta, stiskněte na telefonu Cisco Unified IP Phone tlačítko Služby a vyberte službu Asistent.
Filtrování hovorů aktivováno 	Vyplněný kroužek znamená, že filtrování je <i>aktivní</i> .
Filtrování hovorů deaktivováno 	Prázdný kroužek znamená, že filtrování je <i>vypnuto</i> . Chcete-li zapnout nebo vypnout filtrování, vyberte v nabídce Stav manažera příkaz Filtr . Filtrování lze konfigurovat na webové stránce Konfigurace manažera.



Tabulka 10 Ikony asistenta a funkcí v nabídce stavu manažera telefonů Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G (pokračování)

Funkce	Popis
<p>Funkce Nerušit aktivována</p> 	<p>Přeškrtnutý zvoneček znamená, že funkce je <i>aktivní</i> (zvonění je vypnuto).</p>
<p>Funkce Nerušit deaktivována</p> 	<p>Zvoneček znamená, že funkce je <i>vypnuta</i> (zvonění je povoleno). Chcete-li aktivovat nebo deaktivovat funkci Nerušit a tedy zapnout nebo vypnout zvonění, stiskněte softwarové tlačítko Nerušit.</p>
<p>Funkce Odklonit vše aktivována</p> 	<p>Odražená šipka znamená, že funkce je <i>zapnuta</i> (hovory jsou z vašeho telefonu přeměrovány).</p>
<p>Funkce Odklonit vše není aktivována</p> 	<p>Rovná šipka znamená, že funkce je <i>vypnuta</i> (hovory jsou směrovány na váš telefon). Chcete-li funkci Odklonit vše aktivovat nebo deaktivovat, stiskněte softwarové tlačítko OdklVše. Výchozí cíl přeměrování vybere asistent. Vy můžete cíl změnit na webových stránkách Konfigurace manažera.</p>

Tabulka 11 Ikony asistenta a funkcí v nabídce stavu manažera telefonů Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G a 7971G-GE

Funkce	Popis
<p>Asistent k dispozici</p> 	<p>Ikona asistenta připomíná osobu a nachází se na levé straně stavového okna. Ikona označuje, že je aktivní asistent připraven vyřizovat hovory manažera.</p>
<p>Asistent není k dispozici</p> 	<p>Tato ikona asistenta připomíná přeškrtnutou osobu. V tomto případě není k dispozici žádný asistent.</p> <p>Chcete-li identifikovat aktivního asistenta, stiskněte na telefonu Cisco Unified IP Phone tlačítko Služby a vyberte službu Asistent.</p>
<p>Filtrování hovorů aktivováno</p> 	<p>Okno s průchozí zelenou šipkou a odraženou červenou šipkou, že filtrování je <i>zapnuto</i>.</p>
<p>Filtrování hovorů deaktivováno</p> 	<p>Přeškrtnuté okno s průchozí zelenou šipkou a odraženou červenou šipkou označuje, že filtrování je <i>vypnuto</i>.</p> <p>Chcete-li zapnout nebo vypnout filtrování, vyberte v nabídce Stav manažera příkaz Filtr. Filtrování lze konfigurovat na webové stránce Konfigurace manažera.</p>
<p>Funkce Nerušit aktivována</p> 	<p>Přeškrtnutý zvoneček znamená, že funkce je <i>aktivní</i> (zvonění je vypnuto).</p>
<p>Funkce Nerušit deaktivována</p> 	<p>Zvoneček znamená, že funkce je <i>vypnuta</i> (zvonění je povoleno).</p> <p>Chcete-li aktivovat nebo deaktivovat funkci Nerušit a tedy zapnout nebo vypnout zvonění, stiskněte softwarové tlačítko Nerušit.</p>

Tabulka 11 Ikony asistenta a funkcí v nabídce stavu manažera telefonů Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G a 7971G-GE (pokračování)

Funkce	Popis
Funkce Odklonit vše aktivována 	Odražená šipka znamená, že funkce je <i>zapnuta</i> (hovory jsou z vašeho telefonu přeměrovány).
Funkce Odklonit vše není aktivována 	Přeškrtnutá šipka odražená od překážky znamená, že funkce je <i>vypnuta</i> (hovory jsou směřovány na váš telefon). Chcete-li funkci Odklonit vše aktivovat nebo deaktivovat, stiskněte softwarové tlačítko OdklIVše . Výchozí cíl přeměrování vybere asistent. Vy můžete cíl změnit na webových stránkách Konfigurace manažera.

Tipy

- Stavové okno není zobrazeno ve chvíli, kdy prostřednictvím telefonu uskutečňujete nebo přijímáte hovor.
- Sledování asistenta zapnete a vypnete stisknutím softwarového tlačítka **NstSled**.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přeměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Používání nabídky Stav manažera na telefonu

Pro manažery

Chcete-li na telefonu zobrazit nabídku Stav manažera, stiskněte tlačítko **Služby** a vyberte službu Asistent. [Tabulka 12](#) popisuje položky nabídky Stav manažera a související úkony.

Tabulka 12 Položky nabídky Stav manažera a související úkony

Položka nabídky Stav manažera		Funkce
1	Filtr	Přepíná filtrování hovorů.
2	Režim filtru	Přepíná inkluzivní a exkluzivní filtr.
3	Asistent	Zobrazí aktivního asistenta a ostatní dostupné asistenty.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Konfigurace tónu upozornění pro příchozí hovory

Příchozí hovory se zobrazí na obrazovce telefonu manažera, avšak vyzvánějí pouze na telefonu asistenta.

Postup

Chcete-li k příchozím hovorům na telefonu manažera přidat zvukové upozornění, postupujte takto:

Krok 1 Stiskněte tlačítko **Služby**.

Krok 2 Vyberte a nastavte **Tón upozornění**.

Krok 3 Nastavte **Tón upozornění** na hodnotu **Zapnuto**.

Upozornění zazní pouze jednou pro každý hovor.

Tón upozornění nebude u příchozího hovoru přehrán v těchto případech:

- Tón upozornění pro váš telefon byl vypnut z telefonu asistenta nebo z aplikace Assistant Console.
- Funkce Sledování asistenta je vypnuta.
- Nastavili jste automatické přesměrování hovorů na asistenta.

Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru

Pro manažery

Softwarová tlačítka aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant na telefonu umožňují převzít, přesměrovat nebo přepojit hovor, případně jinak pracovat s aktivním hovorem.

Tato část obsahuje následující témata:

- [Převzetí hovoru vyzvánějícího na telefonu asistenta, stránka 59](#)
- [Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo, stránka 60](#)
- [Přesměrování všech hovorů na jiné číslo, stránka 60](#)
- [Přepojení hovoru do systému hlasové pošty, stránka 61](#)

Převzetí hovoru vyzvánějícího na telefonu asistenta

Pro manažery

Chcete-li převzít hovor vyzvánějící na telefonu asistenta, stiskněte na svém telefonu Cisco Unified IP Phone softwarové tlačítko **Převzít**.

Abyste hovor úspěšně převzali, musíte softwarové tlačítko Převzít stisknout předtím, než hovor přijme asistent; již spojené hovory převzít nelze.



Tip

Pokud na telefonu asistenta zvoní hovor, zobrazí se ve stavovém okně v oblasti Sledování asistenta zpráva „Hovor od“ a ID volajícího.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Okamžité přesměrování příchozího hovoru na jiné číslo

Pro manažery

Chcete-li přesměrovat vyzvánějící, spojený nebo přidružený hovor na jiný telefon, stiskněte softwarové tlačítko **Přesměrovat**.

Ve výchozím nastavení funkce Přesměrovat přesměruje hovory na vybraného asistenta. Jako cíl odklonění však můžete použít jakékoli telefonní číslo.

Tipy

- Pokud je jako cíl odklonění vybrán asistent a je povoleno sledování asistenta, můžete ve stavovém okně na displeji ověřit, zda byl hovor na asistenta skutečně přesměrován.
- Funkce Přesměrovat a Odklonit vše (OdklVše) používají stejný cíl odklonění. Asistent i manažer může změnit tento cíl v okně Konfigurace manažera.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)

Přesměrování všech hovorů na jiné číslo

Pro manažery

Funkci Odklonit vše (OdklVše) zapnete a vypnete softwarovým tlačítkem **OdklVše**. Pokud je tato funkce zapnuta, jsou všechny příchozí hovory přesměrovány na jiný telefon.

Na rozdíl od přesměrování, které používáte pro jednotlivé hovory, tato funkce přesměruje všechny budoucí příchozí hovory, dokud ji opět nevypnete.

Ve výchozím nastavení jsou hovory přesměrovány na vybraného asistenta. Jako cíl odklonění však můžete použít jakékoli telefonní číslo. Pokud například plánujete pobyt mimo kancelář a chcete nadále vyřizovat své hovory, můžete jako cíl odklonění nastavit svůj mobilní telefon.

Tipy

- Ikona zobrazená v nabídce Stav manažera označuje, zda je funkce Odklonit vše zapnutá či vypnutá. Pokud je funkce zapnutá, zobrazí se odražená šipka, pokud je funkce vypnutá, zobrazí se rovná šipka.
- Funkce Odklonit vše se vztahuje na všechny linky manažera spravované asistentem. Nelze však přesměrovat příchozí hovory na osobní lince, ke které nemá asistent přístup, a na lince hlasitého telefonu.

- Funkce Odklonit vše a Přesměrovat používají stejný cíl odklonění. Asistent i manažer může změnit tento cíl v okně Konfigurace manažera.
- Je-li zároveň aktivováno filtrování hovorů a funkce OdklVše, použije aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant při příchozím hovoru nejprve *filtrování hovorů*. Filtrování přesměruje hovor na váš telefon nebo telefon asistenta (v závislosti na nastaveném filtru). Potom aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant použije funkci odklonění všech hovorů na ty hovory, které filtr nasměroval na vás. Funkce Odklonit vše přesměruje tyto hovory na zvolený cíl odklonění.
- Pokud nakonfigurujete přesměrování všech hovorů, budou všechny hovory přesměrovány na cílové číslo, které zadáte. Hovory nebudou filtrováním přesměrovány asistentovi a nebudou přesměrovány na cíl odklonění.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)

Přepojení hovoru do systému hlasové pošty

Pro manažery

Stisknutím softwarového tlačítka **Schránka** hovor okamžitě odešlete do systému hlasové pošty. Do systému hlasové pošty můžete přepojit i přidržžený hovor.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Používání filtrování hovorů

Pro manažery

Filtrování hovorů selektivně přesměruje příchozí hovory asistentovi v závislosti na ID volajícího a následujících nastaveních:

- Režim filtru
- Seznamy filtrů
- Stav filtru (zapnutý/vypnutý)

[Tabulka 13](#) obsahuje podrobnosti o jednotlivých nastaveních filtru.



Poznámka

Ve výchozím nastavení je zapnuto inkluzivní filtrování a seznamy filtrů jsou prázdné; veškeré příchozí hovory jsou proto přesměrovány asistentovi. Podrobnosti o nastavení filtrování naleznete v části [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#).

Má-li asistent vyřizovat vaše hovory, musí být povoleno filtrování hovorů. Je-li zároveň aktivováno filtrování hovorů i funkce Odklonit vše (OdklVše), použije aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant při příchozím hovoru nejprve *filtrování hovorů*. Filtrování přesměruje hovor na váš telefon nebo telefon asistenta (v závislosti na nastaveném filtru). Potom aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant použije funkci odklonění všech hovorů na ty hovory, které filtr nasměroval na vás. Funkce Odklonit vše přesměruje tyto hovory na zvolený cíl odklonění.

Můžete například nastavit inkluzivní filtr a přijímat pouze hovory od rodinných příslušníků. Veškeré ostatní hovory vyřídí asistent. Pokud plánujete pobyt mimo kancelář, můžete pomocí funkce OdklVše přesměrovat hovory na svůj mobilní telefon. Potom vám budou na mobilní telefon směřovány hovory od rodinných příslušníků. Ostatní hovory vyřídí asistent.



Poznámka

Pokud nakonfigurujete přesměrování všech hovorů, budou všechny hovory přesměrovány na cílové číslo, které zadáte. Hovory nebudou filtrováním přesměrovány asistentovi a nebudou přesměrovány na cíl odklonění.

Tabulka 13 Nastavení filtrování hovorů

Nastavení	Účel	Umístění nastavení	Poznámky
Režim filtru	<p>Nastavení režimu filtru umožňuje přepínat mezi <i>inkluzivními</i> a <i>exkluzivními</i> seznamy filtrů.</p> <p>Inkluzivní filtrování – v tomto režimu odesílá aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant příchozí hovory, které odpovídají číslům v seznamu inkluzivního filtru, na <i>váš</i> telefon. Ostatní hovory jsou přesměrovány asistentovi.</p> <p>Exkluzivní filtrování – v tomto režimu odesílá aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant příchozí hovory, které odpovídají číslům v seznamu exkluzivního filtru, na telefon <i>asistenta</i>. Ostatní hovory jsou přesměrovány na váš telefon.</p>	Inkluzivní a exkluzivní seznamy filtrů lze přepínat prostřednictvím nabídky Stav manažera na displeji telefonu.	<p>Ve výchozím nastavení je aktivován inkluzivní filtr.</p> <p>Asistenti za vás mohou nastavit režim filtrování v aplikaci Assistant Console.</p>
Seznamy filtrů	Seznam filtrů obsahuje jedno nebo více telefonních čísel (částečných nebo úplných). Pokud vám někdo volá a je aktivováno filtrování, aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant porovná ID volajícího s čísly v aktivním seznamu. V závislosti na shodě čísel a aktivním seznamu filtrů (inkluzivním nebo exkluzivním) přesměruje aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant hovor na váš telefon nebo na telefon asistenta.	Seznamy filtrů můžete vytvářet v okně Konfigurace manažera. Vyberete kartu Inkluzivní filtr nebo Exkluzivní filtr.	<p>Seznamy filtrů může nastavit asistent.</p> <p>Ve výchozím nastavení jsou seznamy filtrů prázdné.</p>
Stav filtru (zapnutý/vypnutý)	<p>Nastavení stavu filtru (zapnutý/vypnutý) zapíná a vypíná filtrování hovorů.</p> <p>Pokud tuto funkci zapnete, veškeré příchozí hovory jsou přesměrovány v závislosti na nastavení filtru.</p>	Filtrování lze zapnout a vypnout prostřednictvím nabídky Stav manažera na displeji telefonu. Stiskněte tlačítko Služby a vyberte službu Asistent a potom příkaz Filtr .	Ve výchozím nastavení je filtr zapnutý.

Tip

- Ikona kolečka v nabídce Stav manažera označuje, zda je filtrování zapnuto či vypnuto. Je-li filtrování zapnuto, zobrazí se vyplněný kroužek, pokud je filtrování vypnuto, zobrazí se prázdný kroužek.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem

Hlasitý telefon je volitelná funkce, která umožňuje hovořit s asistentem prostřednictvím linky hlasitého telefonu. Tuto funkci nakonfiguruje správce systému.



Poznámka

Pokud funkce hlasitého telefonu není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

Telefony Cisco Unified IP Phone 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G a 7971G-GE

Chcete-li prostřednictvím telefonu Cisco Unified IP Phone uskutečnit hlasitý hovor, stiskněte tlačítko rychlé volby **Hlasitý telefon**, které odpovídá vašemu asistentovi.

Když zahájíte hlasitý hovor, hlasitý telefon asistenta jej přijme automaticky. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor. Aby s vámi asistent mohl hovořit, musí stisknout tlačítko **Hlasitý telefon** na svém telefonu.

Hlasitý hovor ukončíte zavěšením (nebo stisknutím tlačítka reproduktoru či náhlavní soupravy).

Zahájení hlasitého hovoru v režimu paralelní linky může mít několik možných výsledků:

- Je-li konfigurován výchozí asistent *a* je dostupný, bude cílem hovoru tento asistent.
- Je-li konfigurován výchozí asistent, avšak není dostupný, stane se cílem hovoru další dostupný asistent.
- Je-li konfigurován výchozí asistent, avšak není dostupný *a* v době vašeho přihlášení nejsou k dispozici žádní aktivní asistenti, zůstane cílem hlasitého hovoru výchozí asistent.
- Pokud výchozí asistent *není* konfigurován, stane se cílem hovoru aktuálně aktivní asistent.
- Pokud výchozí asistent *není* konfigurován a aktuálně aktivní asistent přejde do režimu offline v době, když jste přihlášení, nastane jedna z těchto možností:
 - Cílem hlasitého hovoru se stane další dostupný asistent.
 - Nejsou-li k dispozici žádní další asistenti, zůstane cílem hovoru asistent, který přešel do režimu offline.
- Pokud výchozí asistent *není* konfigurován a v době vašeho přihlášení *nejsou* k dispozici žádní aktivní asistenti, nebude mít hlasitý hovor žádný cíl.

Telefony Cisco Unified IP Phone 7940G a 7960G

Chcete-li prostřednictvím telefonu Cisco Unified IP Phone uskutečnit hlasitý hovor, stiskněte tlačítko rychlé volby **Hlasitý telefon**, které odpovídá vašemu asistentovi.

Pokud asistent v danou chvíli nevyřizuje jiný hovor, zapne se váš a asistentův reproduktor. Potom můžete prostřednictvím reproduktoru, náhlavní soupravy nebo sluchátka vést rozhovor. To znamená, že asistent zároveň může prostřednictvím hlasitého telefonu hovořit s vámi.

Pokud asistent v danou chvíli vyřizuje jiný hovor, zazvoní hlasitý hovor na telefonu a je nutné jej přijmout ručně. To samé se stane, pokud asistent zahájí hlasitý hovor ve chvíli, kdy vy vyřizujete jiný hovor.

Hlasitý hovor ukončíte zavěšením (nebo stisknutím tlačítka reproduktoru či náhlavní soupravy).

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Vypnutí zvonění, stránka 65](#)

Vypnutí zvonění

Pro manažery

Chcete-li vypnout zvonění, stiskněte softwarové tlačítko **Nerušit**. Tím zapnete či vypnete funkci Nerušit.



Poznámka

Pokud funkce Nerušit není na vašem telefonu k dispozici, obraťte se na správce systému.

Pokud je funkce zapnuta, telefon Cisco Unified IP Phone nevyzvání. Funkce Nerušit vypne zvonění na všech linkách telefonu.



Poznámka

Funkce Nerušit nemá vliv na funkci hlasitého telefonu.

V nabídce Stav manažera na displeji telefonu Cisco Unified IP Phone je funkce Nerušit znázorněna ikonou zvonečku. Ikona přeškrtnutého zvonečku znamená, že je funkce povolena a zvonění vypnuto. Telefon asistenta bude nadále vyzvánět. Ikona zvonečku znamená, že je funkce zakázána a zvonění povoleno.

Ve výchozím nastavení je funkce vypnuta.

Tip

- Tato funkce nemá vliv na filtrování hovorů.

Související témata

- [Začínáme – pro manažery, stránka 52](#)
- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Jak uskutečnit hlasitý hovor s asistentem, stránka 64](#)

Konfigurace funkcí manažera

Preference manažera v okně Konfigurace manažera mohou konfigurovat manažeři i asistenti. Manažeři se do tohoto okna dostanou na webových stránkách, asistenti v aplikaci Assistant Console.

Správce vašeho systému určil, zda má aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant pracovat v režimu sdílené linky nebo v režimu paralelní linky. Pokud nakonfiguroval aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant pro režim paralelní linky, budete moci zvolit výchozího asistenta, nakonfigurovat cíl odklonění a vytvořit seznamy filtrů. Pokud správce systému nakonfiguroval aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant pro režim sdílené linky, budete moci pouze nakonfigurovat cíl odklonění. V režimu sdílené linky nemůžete určit výchozího asistenta ani nastavit filtry pro selektivní filtrování hovorů, které má vyřizovat asistent.

Počáteční výchozí nastavení umožňují manažerům použít aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant bez předchozí konfigurace preferencí.

Související témata

- [Popis režimu sdílené linky a režimu paralelní linky, stránka 1](#)
- [Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 67](#)
- [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Přístup ke konfiguraci manažera

Další informace naleznete v jednom následujících témat:

- [Pro manažery – Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 68](#)
- [Pro asistenty – Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 68](#)

Pro manažery – Přístup ke konfiguraci manažera

Manažeři se na stránku Konfigurace manažera dostanou z webových stránek. Adresu vám poskytne správce systému.

Postup

- Krok 1** V počítači se systémem Microsoft Windows 2000 spusťte prohlížeč Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
Prohlížeč musí mít verzi 5.5 nebo vyšší.
- Krok 2** Zadejte adresu, kterou vám poskytl správce systému. Měla by vypadat takto:
`http://<adresaIP>/ma/desktop/maLogin.jsp`
Zobrazí se dialogové okno s otázkou, zda chcete instalovat software Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Krok 3** Zaškrtnutím **políčka** vyjádřete souhlas s následujícím textem: „Vždy důvěřovat obsahu od společnosti Cisco Systems Inc.“ Pak klepněte na tlačítko **Ano**.
Zobrazí se stránka přihlášení.
- Krok 4** Zadejte své uživatelské jméno a heslo (které vám sdělil správce systému) a klepněte na tlačítko **Přihlásit**.
Zobrazí se okno Konfigurace manažera.
- Krok 5** Až se po skončení práce budete chtít odhlásit, zavřete okno prohlížeče. Je-li to třeba, opakujte krok 3.
-

Související témata

- [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Pro asistenty – Přístup ke konfiguraci manažera

Asistenti mohou pro přístup do okna Konfigurace manažera použít aplikaci Assistant Console.

Chcete-li otevřít toto okno pro určitého manažera, klepněte pravým tlačítkem myši kdekoli na řádku daného manažera na panelu Moji manažeři aplikace Assistant Console. V kontextové nabídce pak klepněte na příkaz **Konfigurace**.

Chcete-li otevřít toto okno pro všechny své manažery, zvolte postup **Manažer > Konfigurace** na panelu nabídek. Je-li to třeba, vyberte manažera, jehož funkce chcete konfigurovat, v rozevřacím seznamu Manažer.

Související témata

- [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Přiřazení výchozího asistenta manažerovi

Jednoho z nakonfigurovaných asistentů manažera můžete označit jako *výchozího* asistenta.

Je-li to možné, přiřadí aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant manažerovi jako aktivního asistenta jeho výchozího asistenta. Pokud výchozí asistent není přihlášen, přiřadí mu aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant jiného asistenta (je-li nějaký k dispozici), který bude pracovat jako aktivní asistent. Jakmile se výchozí asistent přihlásí, přepne aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant asistenty, takže se výchozí asistent stane aktivním asistentem a bude vyřizovat hovory.

Postup

Krok 1 V okně Konfigurace manažera klepněte na kartu **Výchozí asistent** (je-li to třeba). Zobrazí se okno Výběr výchozího asistenta.

Krok 2 V rozevírací nabídce asistentů vyberte příslušného asistenta.

Krok 3 Uložte změny.

Související témata

- [Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 67](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera

Manažeři, kteří používají aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu paralelní linky, mohou pomocí funkcí Odklonit vše (OdklVše) a Přesměrovat odesílat hovory asistentovi nebo na jiné telefonní číslo (nazývané *cíl*). Funkce Odklonit vše a Přesměrovat používají stejný cíl odklonění.

Manažeři, kteří používají aplikaci Cisco Unified Communications Manager Assistant v režimu sdílené linky, mohou nastavit cíl odklonění a potom přesměrovávat příchozí hovory pomocí softwarového tlačítka

Přesměrovat. Obrazovka funkce odklonění se automaticky zobrazí po přihlášení.

Ve výchozím nastavení je cílem odklonění aktivní asistent manažera. Pomocí níže uvedeného postupu mohou manažeři a asistenti tento cíl změnit.

Postup

Krok 1 V okně Konfigurace manažera klepněte na kartu **Odklonění**. Zobrazí se okno Konfigurace odklonění.

Krok 2 (Pouze v režimu paralelní linky) Vyberte možnost **Číslo v adresáři** nebo **Asistent**.

Krok 3 Pokud jste vybrali možnost Číslo v adresáři, zadejte platné telefonní číslo. Číslo musíte zadat úplně stejně, jako je zadáváte na telefonu.

Krok 4 Uložte změny.

Související témata

- [Převzetí, přesměrování a přepojení hovoru, stránka 59](#)
- [Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 67](#)
- [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#)
- [Vytvoření seznamů filtrů pro manažera, stránka 70](#)

Vytvoření seznamů filtrů pro manažera

Seznamy filtrů umožňují manažerům a asistentům přizpůsobit funkci filtrování hovorů manažera.

Ve výchozím nastavení jsou seznamy filtrů prázdné. Seznam filtrů můžete přizpůsobit přidáním čísel. Volbou režimu filtru můžete přepínat mezi *inkluzivními* a *exkluzivními* seznamy filtrů.

- **Inkluzivní** – Hovory odpovídající číslům v seznamu inkluzivního filtru jsou odeslány *manažerovi*; ostatní hovory jsou přesměrovány aktivnímu asistentovi.
- **Exkluzivní** – Hovory odpovídající číslům v seznamu exkluzivního filtru jsou odeslány *asistentovi*; ostatní hovory jsou přesměrovány manažerovi.

U příchozího hovoru aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant porovnává ID volajícího s telefonními čísly v aktivním seznamu filtrů.

Pokud například do seznamu inkluzivního filtru manažera přidáte telefonní číslo 54321 a je aktivováno inkluzivní filtrování, každý příchozí hovor z čísla 54321 na telefon manažera v kanceláři bude směřován manažerovi (nikoli asistentovi).

Anebo pokud do seznamu exkluzivního filtru manažera přidáte číslo 54xxx a je aktivováno exkluzivní filtrování, všechny příchozí hovory z telefonních linek s pětimístným číslem, které začíná na 54, budou směřovány asistentovi (a ne manažerovi).

**Poznámka**

V jakýkoli okamžik může být aktivní pouze jeden režim filtru (inkluzivní nebo exkluzivní). Manažeři mohou přepínat mezi oběma režimy filtru v nabídce aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant na telefonu. Asistenti mohou za manažera přepínat mezi režimy filtrování v aplikaci Assistant Console.

Seznamy filtrů mohou obsahovat následující zástupné znaky:

- **x** – Znakem **x** můžete kdekoli ve filtru nahradit *jedinou* číslici. Například zápis „123x5“ představuje pětimístná telefonní čísla, jejichž čtvrtá číslice může být 0 až 9. Můžete použít malé i velké písmeno **X**.
- ***** – Hvězdičkou (*****) můžete nahradit *několik* číslic na začátku nebo na konci filtru. Například výraz **5*** představuje pětimístná telefonní čísla jakékoli délky, která začínají číslicí 5.

Kromě zástupných znaků mohou seznamy filtrů obsahovat pomlčky (-), tečky (.) a mezery.

**Tip**

Seznamy filtrů mohou být prázdné. Ve výchozím nastavení je filtr aktivován a seznam inkluzivních filtrů je prázdný. To znamená, že všechny příchozí hovory manažera jsou přesměrovány na asistenta.

Manažeři – Seznamy filtrů můžete aktivovat na telefonu. Nejprve na telefonu otevřete nabídku aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant. Stisknutím tlačítka **1** filtr zapnete nebo vypnete, stisknutím tlačítka **2** můžete přepínat mezi režimy inkluzivního a exkluzivního filtru.

Seznamy filtrů mohou manažeři a asistenti vytvářet pomocí níže uvedeného postupu.

Postup

Krok 1 V okně Konfigurace manažera klepněte na kartu **Inkluzivní** nebo **Exkluzivní**. Zobrazí se příslušné okno konfigurace.

Krok 2 V poli **Filtr** zadejte částečné nebo celé telefonní číslo.

Pokud potřebujete nápovědu, klepněte na odkaz **Další informace**. Tím zobrazíte ukázkové filtry.

Krok 3 Filtry můžete přidávat, nahrazovat nebo vymazávat.

- Chcete-li přidat nový filtr, zadejte jej v poli Filtr a klepněte na tlačítko **přidat**.
Nový filtr se zobrazí v seznamu filtrů.
- Chcete-li nahradit existující filtr novým filtrem, vyberte v seznamu filtrů existující filtr, který chcete upravit. Podle potřeby jej v poli Filtr změňte a klepněte na tlačítko **nahradit**.
Upravený filtr se zobrazí v seznamu filtrů.
- Chcete-li nějaký filtr vymazat, vyberte jej v seznamu filtrů a klepněte na tlačítko **vymazat**.
Vymazaný filtr bude odstraněn ze seznamu filtrů.

Krok 4 Uložte změny.

Tip

- Je-li zároveň aktivováno filtrování hovorů i funkce Odklonit vše (OdklVše), použije aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant při příchozím hovoru nejprve *filtrování hovorů*. Filtrování přeměruje hovor na váš telefon nebo telefon asistenta (v závislosti na nastaveném filtru). Potom aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant použije funkci odklonění všech hovorů na ty hovory, které filtr nasměroval na vás. Funkce Odklonit vše přeměruje tyto hovory na zvolený cíl odklonění.
- Ikona kroužku ve stavovém okně aplikace Cisco Unified Communications Manager Assistant označuje, zda je filtrování zapnuto či vypnuto. Je-li filtrování zapnuto, zobrazí se vyplněný kroužek, pokud je filtrování vypnuto, zobrazí se prázdný kroužek.

Související témata

- [Používání filtrování hovorů, stránka 62](#)
- [Přístup ke konfiguraci manažera, stránka 67](#)
- [Přiřazení výchozího asistenta manažerovi, stránka 69](#)
- [Konfigurace cíle okamžitého odklonění pro manažera, stránka 69](#)

Rejstřík

A

adresář

používání [18](#)

aplikace Assistant Console

identifikace částí [10](#)

klávesové zkratky [23](#)

nabídka [11](#)

odhlášení [9](#)

ovládání pomocí myši a klávesnice [21](#)

použití bez asistence manažerům [9](#)

použití hlasitého telefonu [22](#)

přihlášení [8](#)

spuštění [8](#)

tlačítka pro řízení hovorů [11](#)

úprava rozložení [20](#)

vyřizování hovorů [25](#)

asistenti

identifikace (manažeři) [52](#)

nastavení zvonění [45](#)

telefonní linky [14](#)

výběr (manažeři) [52](#)

výchozí [69](#)

C

charakteristické zvonění [45](#)

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

cíl odklonění, konfigurace

asistenti [30](#)

manažeři [69](#)

Console

volání z aplikace [25](#)

D

dokumentace

telefonu Cisco Unified IP Phone [ix](#)

uspořádání [viii](#)

E

exkluzivní filtr

definice [62](#)

F

filtrování

popis [62](#)

seznamy pro [70](#)

filtrování hovorů

popis [62](#)

režimy [70](#)

s funkcí Odklonit vše [72](#)

seznamy pro [70](#)

funkce Nerušit [50, 65](#)

H

hlasitý telefon

- použití na telefonu (manažeři) [49, 64](#)
- použití pomocí aplikace Assistant Console [22](#)

hlasová schránka

- odeslání hovoru (manažeři) [49](#)
- odeslání hovoru do (asistenti) [31](#)
- odeslání hovoru do (manažeři) [61](#)

hovory

- zobrazení [14](#)

I

ikony na telefonu

- filtrování (manažeři) [64](#)
- nastavení funkcí (manažeři) [54, 56](#)
- Nerušit (manažeři) [50, 65](#)
- Odklonit vše (manažeři) [60](#)

inkluzivní filtr

- definice [62](#)

K

klávesnice, ovládání konzoly [21](#)

klávesové zkratky [23](#)

konferenční hovory, uskutečňování [29](#)

L

linky manažera

- na panelu Moje hovory [14](#)
- na panelu Moji manažeři [16](#)

M

manažeři

- konfigurace funkcí [67](#)
- monitorování [16](#)
- stav funkcí [16](#)
- stav online [16](#)

myš

- ovládání aplikace Assistant Console [21](#)

N

nastavení

- správce [20](#)

nápověda, používání [ix](#)

O

odhlášení, asistenti [9](#)

odklonění hovoru

- asistenti [30](#)
- manažeři [48, 60](#)

Odklonit vše

- s filtrováním hovorů [72](#)

okno Konfigurace manažera

- používání [67](#)

P

panel Adresář [18](#)

panel Moje hovory [14](#)

panel Moji manažeři [16](#)

panel nabídek

- v aplikaci Assistant Console [11](#)

- paralelní linka
 - použití aplikace Manager Assistant v režimu paralelní linky **2**
 - použití telefonu manažera **51**
 - stavové okno na telefonu manažera **3**
- paralelní linky manažera **14**
- přenesení do popředí **19**
- přepojení hovoru **27**
- přepojení naslepo **28**
 - provedení **28**
- přesměrování všech hovorů **60**
- převzetí hovoru **59**
- přidržení hovoru **27**
 - přidržení hovoru **27**
 - vyzvednutí přidrženého hovoru **27**
- přihlášení, asistenti **8**
- přijetí hovoru **26**

R

- rychlé volby **18**

S

- sdílená linka
 - použití aplikace Manager Assistant v režimu sdílené linky **1**
 - použití telefonu manažera **47**
 - stavové okno na telefonu manažera **3**
- server
 - nastavení **20**
 - připojení **19**
- seznamy exkluzivních filtrů
 - vytvoření **70**

- seznamy inkluzivních filtrů
 - vytvoření **70**
- Sledování asistenta manažeri **53**
 - použití softwarového tlačítka Převzít **59**
- softwarová tlačítka manažeri **48, 59**
- softwarové tlačítko OdkIvše
 - cíl manažera **69**
 - používání **60**
- softwarové tlačítko Schránka manažeri **49, 61**
- stav offline
 - monitorování **19**
- stav připojení
 - monitorování **19**
 - změna **9**
- stav řízení hovorů
 - monitorování **19**
- stavové okno manažeri **53**
- stavový řádek
 - používání **19**

T

- telefon Cisco Unified IP Phone
 - asistenti **33**
 - paralelní linka (manažeri) **51**
 - sdílená linka (manažeri) **47**
 - softwarová tlačítka (asistenti) **33**
 - softwarová tlačítka (manažeri) **48, 59**
 - stavové okno na (manažeri) **53**

tlačítka

identifikace **11**

tlačítka pro řízení hovorů **12, 37**

definice **11**

tlačítko Konzultované přepojení **27**

tlačítko Nerušit **50, 65**

tlačítko Odklonit

používání **30**

tlačítko Offline **9**

tlačítko Okamžité odklonění

konfigurace **30**

tlačítko Okamžité odklonění (asistenti)

používání **30**

tlačítko Pokračovat **27**

tlačítko Přepojit **27**

tlačítko Přepojit do hlasové schránky **31**

tlačítko Přesměrovat

cíl manažera **69**

manažeri **48, 60**

tlačítko Převzít, manažeri **59**

tlačítko Přidržet **27**

tlačítko Přijmout **26**

tlačítko Zavěsit **26**

tón upozornění **58**

U

ukončení hovoru **26**

ukončení přidržení **27**

V

volání čísla **25**

výběr asistenta

principy **52**

výchozí asistent

přiřazení **69**

vyřizování hovorů

pomocí aplikace Assistant Console **25**

pomocí tlačítek pro řízení hovorů **12, 37**

z telefonu asistenta **33**

z telefonu manažera **48, 59**

Z

zahájení hovoru **25**

zavěšení **26**

zástupné znaky

v seznamech filtrů **70**

ztlumení telefonu **50, 65**



Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku

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

www.cisco.com

Tel: +1 408 526 4000
+1 800 553 NETS (6387)
Fax: +1 408 527 0883

Ústředí pro oblast Asie a Tichomoří

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapur 068912

www.cisco.com

Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Ústředí pro Evropu

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam

Nizozemí

www-europe.cisco.com

Tel.: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy, telefonní čísla a faxová čísla jsou uvedena na webu společnosti Cisco na adrese 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-13712-01