

PIKAOPAS



Esimiehet

Cisco Unified Communications Manager Assistant -toiminto Cisco Unified Communications Manager 6.0 -sovellusta varten

Käytössä olevan Cisco Unified Communications Manager Assistant -tilan tunnistaminen

Unified Communications Manager Assistant -sovelluksen käyttäminen jaetun linjan tilassa

Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksen käyttäminen apulinjatilassa

Järjestelmänvalvoja on määrittänyt Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksen käyttämään joko jaetun linjan tilaa tai apulinjatilaa. Jaetun linjan tilassa avustaja käyttää puhelujen hallinnassa jaettua luettelonumeroa (linjaa). Apulinjatilassa avustaja käyttää puhelujen hallinnassa eri numeroa (linjaa) kuin apulinjaa.

Tämän oppaan avulla voit tarkistaa, mitä Cisco Unified Communications Manager Assistant -tilaa käytät. Oppaassa on myös yhteenveto puhelimen toiminnoista eri tiloissa.

Käytössä olevan Cisco Unified Communications Manager Assistant -tilan tunnistaminen

Voit tarkistaa käyttämäsi Cisco Unified Communications Manager Assistant -tilan puhelimen nestekidenäytön vasemmassa alakulmassa olevasta Esimiehen tila -valikosta.

Jos nestekidenäytön tilaikkunassa on yksi kuvake (kello tai yliviivattu kello), käytät Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovellusta jaetun linjan tilassa.



Jos nestekidenäytön tilaikkunassa on useita kuvakkeita, käytät sovellusta apulinjatilassa.



Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksen käyttäminen jaetun linjan tilassa

Seuraavassa luvussa on yhteenveto toiminnoista, joita esimies voi tehdä Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksessa jaetun linjan tilassa.

Kääntökohteen määrittäminen

Voit siirtää puhelut kääntökohteeseen painamalla **OhjaaUud**- toimintonäppäintä. Kääntökohde, esimerkiksi avustajan luettelonumero, määritetään Esimiesmääritykset-ikkunassa. Avaa Esimiesmääritykset-ikkuna käyttämällä järjestelmänvalvojan antamaa URL-osoitetta, käyttäjätunnusta ja salasanaa. Siirry osoitteeseen tietokoneen Microsoft Internet Explorer -selainikkunassa. Kirjaudu sisään.



Huomautus Valitse Luota aina aineistoon **-valintaruutu**, jos ohjelma pyytää sitä, ja valitse **Kyllä**.

Kirjoita kääntökohteena käytettävä luettelonumero ja valitse **Tallenna**.

Soittoäänien vaimentaminen

Voit ottaa vaimennuksen käyttöön ja poistaa sen käytöstä vaihtamalla Ei saa häiritä -asetuksen tilaa ESH-toimintonäppäimellä. Kellokuvake merkitsee, että ESH on *poissa käytöstä* (soittoääni kuuluu), yliviivattu kellokuvake merkitsee, että ESH on *käytössä* (soittoääntä ei kuulu).

Puhelujen käsitteleminen

Puhelimen toimintonäppäimet helpottavat puhelujen käsittelyä. Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksessa voit käyttää jaetun linjan tilassa seuraavia toimintoja:

Aktiivisen puhelun kääntäminen

Käännä puhelu toiseen numeroon painamalla **OhjaaUud**- toimintonäppäintä. Määritä jokin luettelonumero kääntökohteeksi Esimiesmääritykset-ikkunassa.

Puhelun siirtäminen puhepostiin

Siirrä puhelu puhepostiin painamalla **SiirPP**-toimintonäppäintä.

Sisäpuhelun soittaminen

Soita sisäpuhelu avustajalle painamalla puhelimen **Sisäpuhelin**-lyhytvalintapainiketta.

Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksen käyttäminen apulinjatilassa

Seuraavassa luvussa on yhteenveto toiminnoista, joita esimies voi tehdä Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksessa apulinjatilassa.

Esimiesasetusten määrittäminen

Esimiesasetukset voit määrittää Esimiesmääritykset-ikkunassa.

Esimiesmääritykset-ikkunan avaaminen

Avaa Esimiesmääritykset-ikkuna käyttämällä järjestelmänvalvojan antamaa URL-osoitetta, käyttäjätunnusta ja salasanaa. Napsauta URL-osoitetta ja kirjaudu sisään.



Huomautus Valitse Luota aina aineistoon **-valintaruutu**, jos ohjelma pyytää sitä, ja valitse **Kyllä**.

Yhdysvaltojen pääkonttori
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Puhelin: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Faksi: +1 408 527-0883

Oletusavustajan määrittäminen

Cisco Unified Communications Manager Assistant määrittää yleensä aktiivisen avustajan oletusavustajaksi. Jos oletusavustaja ei ole valittavissa, Cisco Unified Communications Manager Assistant määrittää toisen avustajan.

Voit valita oletusavustajan seuraavasti:

- Valitse Esimiesmäärietykset-ikkunasta Oletusavustaja-välilehti.
- Valitse avustaja avattavasta Avustaja-luettelosta.
- Valitse **Tallenna**.

Kääntökohteen määrittäminen

Siirrä puhelut kääntökohteeseen painamalla **OhjaaUud-** tai **KäänKaik-**toimintonäppäintä.

- Valitse Esimiesmäärietykset-ikkunasta Käännä-välilehti.
- Valitse avustaja tai anna luettelonumero, jota haluat käyttää kääntökohteena.
- Valitse **Tallenna**.

Suodatinluettelojen määrittäminen

Suodatinluettelojen avulla voit valita sinulle ja avustajalle tulevat puhelut.

- Valitse Esimiesmäärietykset-ikkunasta sisällyttävän tai rajaavan [edellä nämä isolla] suodattimen välilehti.
 - Sisällyttävä suodatin – Sisällyttävän suodatinluettelon numeroita vastaavat puhelut tulevat sinulle ja muut puhelut avustajalle.
 - Rajaava suodatin – Rajaavan suodatinluettelon numeroita vastaavat puhelut tulevat sinulle ja muut puhelut avustajalle.
- Voit luoda yhden tai useita numeroita sisältävän suodatinluettelon. Voit käyttää seuraavia yleismerkkejä:
 - x** – korvaa minkä tahansa numeron puhelinnumerosta.
 - *** – korvaa useita numeroita puhelinnumeron alusta tai lopusta.
- Valitse **Tallenna**.

Avustajan valitseminen

Puheluita käsittelevän avustajan on kirjauduttava Cisco Unified Communications Manager Assistant Console -sovellukseen ja oltava online-tilassa. Jos aktiivinen avustaja kirjautuu ulos tai siirtyy offline-tilaan, Cisco Unified Communications Manager Assistant yrittää määrittää toisen avustajan.

Esimiehenä olet aina kirjautunut Cisco Unified Communications Manager Assistant -toimintoon.

Aktiivisen avustajan tarkistaminen

Aktiivinen avustaja on se, joka parhaillaan käsittelee puheluitasi.

Jos sinulla on useita avustajia, voit tarkistaa aktiivisena olevan avustajan. Paina puhelimen **Palvelut**-painiketta ja valitse Avustajapalvelu. Aktiivinen avustaja näkyy kohdassa 3.

Aktiivisen avustajan vaihtaminen

Valitse Esimiehen tila -valikosta **3**. Vaihda aktiivinen avustaja valitsemalla toinen avustaja valittavissa olevien avustajien luettelosta. Kun olet valmis, sulje valikko.

Kun avustajia ei ole valittavissa

Jos yhtään avustajaa ei ole valittavissa, puhelimen Esimiehen tila -valikon Avustaja-kuvake (vasemmanpuoleisin kuvake) näkyy yliviivattuna. Puhelujenkäsitteilytuki jatkuu heti, kun joku avustajista kirjautuu sovellukseen.

Puhelujen ja toimintojen valvominen

Esimiehen tila -valikko näkyy puhelimen nestekidenäytössä. Ikkunan avulla voit valvoa puheluja ja käyttää seuraavia toimintoja:

Siirrettyjen puhelujen valvominen

Katso, onko tilaikkunan yläruudussa seuraavia avustajan tarkkailusanomia:

- Avust. tarkkailu – KÄYTÖSSÄ – Siirrettyjä puheluja ei ole aktiivisena.
- Puhelulähde ja soittajan tunnus – Siirretty puhelu soi avustajan puhelimessa. Voit kaapata puhelun painamalla **Kaappaa**-toimintonäppäintä.

- Hälytysääni – Kun siirretty puhelu tulee puhelimeen, puhelulähteen näkymisen lisäksi puhelimesta kuuluu äänimerkki. Voit ottaa äänimerkit käyttöön painamalla Palvelut-näppäintä ja määrittämällä Hälytysääni-asetukseksi Käytössä.
- Soittajan tunnus ja ajastin – Avustaja on vastannut siirrettyyn puheluu.
- Avust. tarkkailu - POIS – Avustajan tarkkailu ei ole käytössä. Voit ottaa toiminnon käyttöön ja poistaa sen käytöstä **Aseta**-toimintonäppäimellä.

Toimintojen valvominen

Katso, onko Esimiehen tila -valikossa seuraavia toimintokuvakkeita (vasemmalta oikealle):

- Avustaja – Henkilökuvake ilmaisee, että avustaja on *aktiivisena* ja valmiina käsittelemään puheluja. Yliviivattu kuvake ilmaisee, että avustajia ei ole valittavissa.
- Puhelujen suodatus – Verkkotäytteinen ympyrä merkitsee, että suodatus on *käytössä*; tyhjä ympyrä merkitsee, että se on *poissa käytöstä*. Esimiehen tila -valikon puhelinpalvelun avulla voit ottaa toiminnon käyttöön ja poistaa sen käytöstä.
- Ei saa häiritä – Kellokuvake merkitsee, että ESH on *poissa käytöstä* (soittoääni kuuluu), yliviivattu kellokuvake merkitsee, että ESH on *käytössä* (soittoääntä ei kuulu). Voit ottaa toiminnon käyttöön ja poistaa sen käytöstä painamalla **ESH**-toimintonäppäintä.
- Käännä kaikki – Suuntaa vaihtava nuoli merkitsee, että KäänKaik on *käytössä*; suora nuoli merkitsee, että se on *poissa käytöstä*. Ota toiminto käyttöön ja poista se käytöstä painamalla **KäänKaik**-toimintonäppäintä.

Puhelujen käsitteleminen

Puhelimen toimintonäppäimet helpottavat puhelujen käsittelyä. Cisco Unified Communications Manager Assistant -sovelluksessa voit käyttää apulinjatilassa seuraavia toimintoja:

Puhelun kaappaaminen

Kaappaa avustajan puhelimessa soiva puhelu painamalla **Kaappaa**-toimintonäppäintä.

Katso, onko Avustajan tarkkailu -ikkunassa Puhelulähde-sanomaa. Jos on, se merkitsee sitä, että siirretty puhelu soi avustajan puhelimessa. Voit kaapata soivat puhelun mutta et yhdistynyttä puhelua.

Aktiivisen puhelun kääntäminen

Käännä puhelu toiseen numeroon painamalla **OhjaaUud-** toimintonäppäintä. Määritä kääntökohde Esimiesmäärietykset-ikkunassa.

Kaikkien puhelujen kääntäminen

Siirrä kaikki (suodattamattomat) puhelut toiseen numeroon painamalla **KäänKaik**-toimintonäppäintä. Määritä kääntökohde Esimiesmäärietykset-ikkunassa.

Puhelun siirtäminen puhepostiin

Siirrä puhelu puhepostiin painamalla **SiirPP**-toimintonäppäintä.

Sisäpuhelun soittaminen

Soita sisäpuhelu avustajalle painamalla puhelimen **Sisäpuhelin**-lyhytvalintapainiketta.

Puhelujen suodattaminen

Kun puhelujen suodatus on *käytössä*, Cisco Unified Communications Manager Assistant suodattaa avustajalle menevät puhelut soittajan tunnuksen ja suodatinluettelon asetusten perusteella.

Suodatuksen ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä

Valitse puhelimen Esimiehen tila -valikosta **1**.

Voit aktivoida suodatintilan valitsemalla Esimiehen tila -valikosta **2**. Voit vaihtaa sisällyttävästä rajaavaan suodatintilaan ja päinvastoin.