



## Συνοπτικές οδηγίες χρήσης



## Για διευθυντές Cisco Unified Communications Manager Assistant για το Cisco Unified Communications Manager 6.0

Προσδιορισμός της λειτουργίας του Cisco Unified Communications Manager Assistant που χρησιμοποιείτε

Χρήση του Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Χρήση του Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Ο διαχειριστής του συστήματος έχει διαμορφώσει το Cisco Unified Communications Manager Assistant, ώστε να λειτουργεί με δύο τρόπους— λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής και λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, ο βοηθός σας χρησιμοποιεί έναν κοινόχρηστο αριθμό καταλόγου (γραμμή) για τη διαχείριση της κλήσης σας. Σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, ο βοηθός σας χρησιμοποιεί έναν διαφορετικό αριθμό (γραμμή) ως γραμμή μεσολάβησης, για τη διαχείριση της κλήσης σας.

Με το παρόν εγχειρίδιο μπορείτε να προσδιορίσετε τη λειτουργία του Cisco Unified Communications Manager Assistant που χρησιμοποιείτε και να διαβάσετε μια σύνοψη των διαθέσιμων δυνατοτήτων του τηλεφώνου σας στους διάφορους τρόπους λειτουργίας.

## Προσδιορισμός της λειτουργίας του Cisco Unified Communications Manager Assistant που χρησιμοποιείτε

Για να προσδιορίσετε τη λειτουργία του Cisco Unified Communications Manager Assistant που χρησιμοποιείτε, εντοπίστε το μενού κατάστασης διευθυντή, στην κάτω αριστερή γωνία της οθόνης LCD.

Εάν στο παράθυρο κατάστασης της οθόνης LCD εμφανίζεται ένα εικονίδιο (ένα καμπανάκι ή ένα διαγεγραμμένο καμπανάκι), τότε χρησιμοποιείτε το Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής.



Αν δείτε πολλά εικονίδια στο παράθυρο κατάστασης της οθόνης LCD, τότε χρησιμοποιείτε τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης.



## Χρήση του Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Η παρακάτω ενότητα συνοψίζει τις δυνατότητες που προσφέρονται σε ένα διευθυντή, όταν χρησιμοποιεί το

Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής.

## Διαμόρφωση προορισμού εκτροπής

Μπορείτε να επαναπροωθήσετε τις κλήσεις σας στον προορισμό εκτροπής πατώντας το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Επαναπροώθηση**. Στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", μπορείτε να ορίσετε τον προορισμό εκτροπής, για παράδειγμα, τον αριθμό καταλόγου του βοηθού. Για να μεταβείτε στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", χρησιμοποιήστε τη διεύθυνση URL, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που παρέχονται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Ανοίξτε τη διεύθυνση URL σε ένα παράθυρο του προγράμματος περιήγησης Microsoft Internet Explorer. Στη συνέχεια συνδεθείτε.



**Σημείωση** Αν σας ζητηθεί, επιλέξτε το **πλαίσιο ελέγχου** "Να θεωρείται αξιόπιστο το περιεχόμενο" και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**.

Πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου που θέλετε να χρησιμοποιήσετε ως προορισμό εκτροπής και επιλέξτε **Αποθήκευση**.

## Σίγαση του κωδωνισμού στο τηλέφωνό σας

Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη σίγαση του κωδωνισμού στο τηλέφωνό σας, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο DND, προκειμένου να ενεργοποιηθεί ή να απενεργοποιηθεί η δυνατότητα "Μην ενοχλείτε". Το εικονίδιο με το καμπανάκι δηλώνει ότι η δυνατότητα "DND" είναι **ανενεργός** (ο κωδωνισμός έχει ενεργοποιηθεί), ενώ το διαγεγραμμένο καμπανάκι δηλώνει ότι είναι **ενεργός** (ο κωδωνισμός έχει απενεργοποιηθεί).

## Διαχείριση κλήσεων

Στο τηλέφωνό σας εμφανίζονται επιπλέον προγραμματιζόμενα πλήκτρα, τα οποία σας βοηθούν στη διαχείριση κλήσεων. Όταν χρησιμοποιείτε το Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, έχετε πρόσβαση στις παρακάτω δυνατότητες του τηλεφώνου σας:

## Εκτροπή ενεργού κλήσης

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Επαναπροώθηση** για να εκτρέψετε μια κλήση από το τηλέφωνό σας σε έναν άλλον αριθμό. Χρησιμοποιήστε το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" για να ρυθμίσετε τον προορισμό εκτροπής σε έναν αριθμό καταλόγου.

## Προώθηση κλήσης στον αυτόματο τηλεφωνητή σας

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ** για να προωθήσετε μια ενεργό κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή.

## Πραγματοποίηση κλήσης ενδοσυνεννόησης

Πατήστε το πλήκτρο μνήμης **Ενδοσυνεννόηση** στο τηλέφωνό σας για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης στο βοηθό σας.

## Χρήση του Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Η παρακάτω ενότητα συνοψίζει τις δυνατότητες που προσφέρονται σε ένα διευθυντή χρησιμοποιώντας το Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης.

## Διαμόρφωση των ρυθμίσεων διευθυντή

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" για να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις διευθυντή.

## Πρόσβαση στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή"

Για να μεταβείτε στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", χρησιμοποιήστε τη διεύθυνση URL, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που παρέχονται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Κάντε κλικ στη διεύθυνση URL και στη συνέχεια συνδεθείτε.

**Γραφεία Αμερικής**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
ΗΠΑ  
<http://www.cisco.com>  
Τηλ: +1 408 526-4000  
+1 800 553-NETS (6387)  
Φαξ: +1 408 527-0883



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

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

<span><span><span></span></span></span> Σημείωση	Αν σας ζητηθεί, επιλέξτε το <i><b>πλαίσιο ελέγχου</b></i> "Να θεωρείται αξιόπιστο το περιεχόμενο" και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί <b>Ναι</b> .
--	---

### Ορισμός προεπιλεγμένου βοηθού

Όπου είναι δυνατόν, το Cisco Unified Communications Manager Assistant σάς εκχωρεί έναν ενεργό βοηθό ως προεπιλεγμένο βοηθό. Αν δεν είναι διαθέσιμος ο προεπιλεγμένος βοηθός σας, το Cisco Unified Communications Manager Assistant σάς εκχωρεί άλλο βοηθό.

Μπορείτε να επιλέξετε τον προεπιλεγμένο βοηθό σας ως εξής:

- Στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", επιλέξτε την καρτέλα "Προεπιλεγμένος βοηθός".
- Επιλέξτε έναν βοηθό από το αναπτυσσόμενο μενού "Βοηθός".
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

### Ορισμός προορισμού εκτροπής

Επαναπροωθήστε τις κλήσεις σας στον προορισμό εκτροπής πατώντας το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Επαναπροώθηση** ή **ΕκτΌλων**.

- Στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", επιλέξτε την καρτέλα "Εκτροπή".
- Επιλέξτε βοηθό ή πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου που θέλετε να χρησιμοποιήσετε ως προορισμό εκτροπής.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

### Ορισμός λίστας φίλτρων

Οι λίστες φίλτρων σάς επιτρέπουν να επιλέγετε τις κλήσεις που θέλετε να λαμβάνετε εσείς προσωπικά ή ο βοηθός σας.

- Στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", επιλέξτε την καρτέλα φίλτρου συμπερίληψης ή αποκλεισμού.
  - Φίλτρο συμπερίληψης—Οι κλήσεις που συμπίπτουν με τους αριθμούς στη λίστα του φίλτρου συμπερίληψης προωθούνται σε εσάς, ενώ οι υπόλοιπες κλήσεις προωθούνται στο βοηθό σας.
  - Φίλτρο αποκλεισμού—Οι κλήσεις που συμπίπτουν με τους αριθμούς στη λίστα του φίλτρου αποκλεισμού προωθούνται στο βοηθό σας, ενώ οι υπόλοιπες κλήσεις προωθούνται σε εσάς.
- Δημιουργήστε μια λίστα φίλτρων που να περιέχει έναν ή περισσότερους αριθμούς τηλεφώνου. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τους ακόλουθους χαρακτήρες μαζιλαντέρ:
  - x**—αντικαθιστά ένα ψηφίο σε οποιοδήποτε σημείο ενός αριθμού τηλεφώνου.
  - \***—αντικαθιστά πολλά ψηφία στην αρχή ή στο τέλος του αριθμού.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

### Επιλογή βοηθού

Για να διεκπεραιώνει τις κλήσεις σας ο βοηθός σας, θα πρέπει να είναι συνδεδεμένος με την εφαρμογή Cisco Unified Communications Manager Assistant Console και να παραμένει συνδεδεμένος. Εάν ο ενεργός βοηθός σας απουσνδεθεί ή βρεθεί εκτός λειτουργίας, το Cisco Unified CallManager Assistant θα προσπαθήσει να σας εκχωρήσει κάποιον άλλο βοηθό.

Ως διευθυντής, είστε ήδη συνδεδεμένος στη δυνατότητα Cisco Unified Communications Manager Assistant.

### Προσδιορισμός του ενεργού βοηθού σας

Ο ενεργός βοηθός σας είναι το άτομο που τη δεδομένη στιγμή διαχειρίζεται τις κλήσεις σας για λογαριασμό σας.

Εάν έχετε πολλούς βοηθούς, ίσως θελήσετε να προσδιορίσετε ποιος βοηθός είναι ενεργός τη δεδομένη στιγμή. Για να τον προσδιορίσετε, πατήστε το κουμπί **Υπηρεσίες** στο τηλέφωνό σας και επιλέξτε Assistant Service. Η επιλογή 3 προσδιορίζει τον ενεργό βοηθό σας.

### Αλλαγή του ενεργού βοηθού σας

Ενεργοποιήστε την επιλογή **3** από το μενού κατάστασης διευθυντή. Αλλάζτε τον ενεργό βοηθό σας επιλέγοντας άλλο βοηθό από τη λίστα διαθέσιμων βοηθών. Πραγματοποιήστε έξοδο από το μενού, όταν τελειώσετε.

### Όταν οι βοηθοί δεν είναι διαθέσιμοι

Αν δεν είναι διαθέσιμος κανένας βοηθός σας, το εικονίδιο "Βοηθός" (τελευταίο εικονίδιο στα αριστερά) στο μενού κατάστασης διευθυντή του τηλεφώνου σας εμφανίζεται διαγεγραμμένο. Η υποστήριξη διαχείρισης των κλήσεών σας θα συνεχιστεί μόλις συνδεθεί ένας από τους βοηθούς σας.

## Παρακολούθηση κλήσεων και δυνατοτήτων

Το μενού κατάστασης διευθυντή εμφανίζεται στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας. Χρησιμοποιήστε το παράθυρο κατάστασης για να παρακολουθήσετε τις κλήσεις σας και να χρησιμοποιήσετε τις παρακάτω δυνατότητες:

### Παρακολούθηση των επαναπροωθημένων κλήσεων

Αναζητήστε τα ακόλουθα μηνύματα παρακολούθησης βοηθού στο επάνω τμήμα του παραθύρου κατάστασης:

- "Παρακολούθηση βοηθού – Ενεργό"—Δεν υπάρχουν ενεργές κλήσεις από επαναπροώθηση αυτήν τη στιγμή.
- "Κλήση από" και αριθμός καλούντος—Μια κλήση από επαναπροώθηση κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού σας. Μπορείτε να πιέσετε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Αναχαίτιση** για να αναχατίσετε την κλήση αμέσως.

- Τόνος προειδοποίησης—Πέρα από τις πληροφορίες της δυνατότητας "Κλήση από", ένας τόνος προειδοποίησης ηχεί και όταν φτάνει μια κλήση από επαναπροώθηση.

Για να ενεργοποιήσετε τους τόνους προειδοποίησης, πατήστε το πλήκτρο "Υπηρεσίες" και ορίστε την κατάσταση του τόνου προειδοποίησης σε "Ενεργός".

- Αριθμός καλούντος και χρονόμετρο—Ο βοηθός σας έχει απαντήσει στην κλήση από επαναπροώθηση.
- "Παρακολ. βοηθού – Ανενεργό"—Η δυνατότητα παρακολούθησης βοηθού είναι απενεργοποιημένη τη δεδομένη στιγμή. Ενεργοποιήστε ή απενεργοποιήστε αυτήν τη δυνατότητα με το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Παρακολούθ.**.

### Παρακολούθηση των δυνατοτήτων σας

Αναζητήστε τα παρακάτω εικονίδια δυνατοτήτων στο μενού κατάστασης διευθυντή (από αριστερά προς τα δεξιά):

- Βοηθός—Ένα εικονίδιο που μοιάζει με άνθρωπο δηλώνει ότι ένας βοηθός είναι *ενεργός* και έτοιμος να διαχειριστεί κλήσεις. Το ίδιο εικονίδιο, αλλά διαγεγραμμένο, δηλώνει ότι δεν υπάρχουν διαθέσιμοι βοηθοί τη δεδομένη στιγμή.
- Φιλτράρισμα κλήσεων—Ένας κύκλος με πλέγμα στο εσωτερικό του δηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι *ενεργό*. Ένας κενός κύκλος δηλώνει ότι είναι *ανενεργό*. Χρησιμοποιήστε την υπηρεσία τηλεφώνου του μενού κατάστασης διευθυντή για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα.
- Μην ενοχλείτε—Ένα εικονίδιο με καμπανάκι δηλώνει ότι η δυνατότητα DND είναι *ανενεργός* (ο κωδωνισμός είναι ενεργός). Ένα διαγεγραμμένο καμπανάκι δηλώνει ότι ο κωδωνισμός είναι *ενεργός* (απενεργοποιημένος κωδωνισμός). Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη σίγαση του κωδωνισμού στο τηλέφωνό σας, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **DND**.
- Εκτροπή όλων—Ένα βέλος που εκτρέπεται από ένα εμπόδιο δηλώνει ότι η "Εκτροπή όλων" είναι *ενεργός*. Ένα ευθύ βέλος δηλώνει ότι είναι *ανενεργός*. Πιέστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **ΕκτΌλων** για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα.

## Διαχείριση κλήσεων

Στο τηλέφωνό σας εμφανίζονται επιπλέον προγραμματιζόμενα πλήκτρα, τα οποία σας βοηθούν στη διαχείριση κλήσεων. Όταν χρησιμοποιείτε το Cisco Unified Communications Manager Assistant σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, έχετε πρόσβαση στις παρακάτω δυνατότητες του τηλεφώνου σας:

### Αναχαίτιση κλήσης

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Αναχαίτιση** για να αναχατίσετε μια κλήση που κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού σας.

Αναζητήστε το μήνυμα "Κλήση από" στο παράθυρο "Παρακολούθηση βοηθού". Το μήνυμα αυτό δηλώνει ότι μια κλήση από επαναπροώθηση κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού σας. Μπορείτε να αναχατίσετε μια κλήση που κουδουνίζει, αλλά όχι μια συνδεδεμένη κλήση.

### Εκτροπή ενεργού κλήσης

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Επαναπροώθηση** για να εκτρέψετε μια κλήση από το τηλέφωνό σας σε έναν άλλον αριθμό. Χρησιμοποιήστε το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" για να ρυθμίσετε έναν προορισμό εκτροπής.

### Εκτροπή όλων των μελλοντικών κλήσεων

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **ΕκτΌλων** για να προωθήσετε όλες τις (μη φιλτραρισμένες) κλήσεις σε έναν άλλον αριθμό. Χρησιμοποιήστε το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" για να ρυθμίσετε έναν προορισμό εκτροπής.

### Πρωώθηση κλήσης στον αυτόματο τηλεφωνητή σας

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ** για να προωθήσετε μια ενεργό κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή.

### Πραγματοποίηση κλήσης ενδοσυνεννόησης

Πατήστε το πλήκτρο μνήμης **Ενδοσυνεννόηση** στο τηλέφωνό σας για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης στο βοηθό που επιλέξατε.

## Φιλτράρισμα κλήσεων

Όταν η δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων είναι *ενεργός*, το Cisco Unified Communications Manager Assistant φιλτράρει τις εισερχόμενες κλήσεις στο βοηθό σας με βάση τον αριθμό καλούντα και τις ρυθμίσεις στις λίστες φίλτρων.

### Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση φίλτραρίσματος

Επιλέξτε **1** από το μενού κατάστασης διευθυντή του τηλεφώνου σας.

Επιλέξτε **2** από το μενού κατάστασης διευθυντή, για να ενεργοποιήσετε μια λειτουργία φίλτρου. Μπορείτε να πραγματοποιήσετε εναλλαγή ανάμεσα στις λειτουργίες φίλτρων αποκλεισμού και συμπερίληψης.