



Cisco Unified Communications Manager Assistant מדרין למשתמש עבור Cisco Unified Communications Manager 6.0

Americas Headquarters

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

מק"ט טקסט: OL-13718-01

vii הקדמה

סקירה כללית vii

ארגון viii

כיצד להשתמש בעזרה המקוונת ix

תיעוד קשור ix

קבלת ספרות, תמיכה והנחיות אבטחה ix

1 מבוא ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant

1 תיאור של מצב קו-משותף ושל מצב קו-Proxy

1 שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-משותף

2 שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy

2 כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל

4 כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console

4 תמיכה בשפות נוספות

5 הכנות להפעלת Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

6 הכנות להפעלת Assistant Console

6 כיצד להתחבר ליישום Assistant Console

7 כיצד להתנתק מהיישום Assistant Console

7 כיצד להכיר את המסוף שלא בעת סיוע למנהלים

8 כיצד להתמצא במסוף

8 שימוש בשורת התפריטים

9 שימוש בלחצני השיחות

11 שימוש בלוח השיחות שלי

12 שימוש בלוח המנהלים שלי

14 שימוש בתכונה חיג מהיר

15 שימוש במדריך הטלפון

16 שימוש בשורת המצב

16 התאמת עיצוב המסוף

17 הצגת ההגדרות הניהוליות

17 הגדרת ההעדפות

- 17 כיצד להשתמש במסוף עם העכבר והמקלדת
- 18 כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף
- 19 כיצד להשתמש במקשי הקיצור
- 20 כיצד ישתמשו העוזר והמנהל ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant

23 כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות

- 23 כיצד לבצע שיחה
- 24 כיצד לענות לשיחה
- 24 כיצד לסיים שיחה
- 25 כיצד להעביר שיחה למצב 'החזק'
- 25 כיצד להוציא שיחה ממצב 'החזק'
- 25 כיצד להעביר שיחה
- 27 כיצד להקים שיחת ועידה
- 28 כיצד להפנות שיחה למספר אחר
- 28 כיצד להשתמש בתכונה 'ניתוב מחדש'
- 28 כיצד להגדיר את היעד להפניה
- 29 כיצד לשלוח שיחה לשירות הודעות קוליות

לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant

31 בטלפון

- 32 קו Proxy לעומת קו משותף
- 32 מצב קו-משותף
- 32 מצב קו-Proxy
- 32 זיהוי המצב
- 33 כניסה ל-Manager Assistant בטלפון של העוזר
- 34 בדיקת מצב המנהלים
- 34 הפרטים המופיעים במסך 'מצב מנהל'
- 34 סמלי מצב שיחה
- 35 טיפול בשיחות וביצוע פעולות נוספות
- 36 כיצד לענות לשיחה בטלפון באמצעות Manager Assistant
- 37 קביעת הגדרות המנהל
- 39 קביעת הגדרות העוזר
- 42 כיצד לבצע התאמה אישית של התכונה 'צלצול שונה'

למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications

43 Manager Assistant במצב קו-משותף

שימוש ב-Cisco Extension Mobility 44

44 כיצד להפנות ולהעביר שיחות

44 כיצד לנתב מחדש באופן מיידי שיחה נכנסת למספר אחר

45 כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות

45 כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר

46 כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון

למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications

47 Proxy Manager Assistant במצב קו-משותף

48 הכנות להפעלה – עבור מנהלים

שימוש ב-Cisco Extension Mobility 48

48 הבנת בחירת העוזר

שימוש בחלון המצב 49

שימוש בתפריט 'מצב מנהל' בטלפון 53

53 הגדרת צליל התראה עבור שיחות נכנסות

54 כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות

54 כיצד ליירט שיחה המצלצלת בטלפון של העוזר

55 כיצד לנתב מחדש באופן מיידי שיחה נכנסת למספר אחר

55 כיצד לנתב מחדש את כל השיחות למספר אחר

56 כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות

57 כיצד להשתמש בסינון שיחות

59 כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר

60 כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון

63 כיצד להגדיר תכונות מנהל

63 כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

63 למנהלים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

64 לעוזרים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

65 כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל

65 כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה

66 כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל

אינדקס 69

ההקדמה שלהלן מתארת למי מיועד פרסום זה ואת מוסכמות התייעוד.

ההקדמה מכסה את הנושאים הבאים :

- סקירה כללית, עמוד vii
- ארגון, עמוד viii
- כיצד להשתמש בעזרה המקוונת, עמוד ix
- תיעוד קשור, עמוד ix
- קבלת ספרות, תמיכה והנחיות אבטחה, עמוד ix

סקירה כללית

Cisco Unified Communications Manager Assistant הוא תכונה המשפרת את התפקודיות של מערכת הטלפון ומאפשרת למנהלים ולעוזריהם לעבוד בצוות ביתר יעילות. המדריך למשתמש של *Cisco Unified Communications Manager Assistant* מביא הוראות ודוגמאות שימוש בתכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant. פרסום זה מיועד לכל המשתמשים ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant. המשתמשים הם המנהלים ועוזריהם.

מנהלים

ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant, 'מנהל' הוא משתמש שעוזרו מיירט עבורו את השיחות הנכנסות המיועדות לו ומנתב אותן לעצמו. המנהל נתמך בעוזר אחד לפחות. המנהלים יכולים להשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant ישירות במכשירי Cisco Unified IP Phone שלהם. עם זאת, המנהל מגדיר את התכונות עבורו מהחלון 'תצורת מנהל', או מבקש מעוזרו לעשות זאת עבורו. לקבלת פרטים, ראה [כיצד להגדיר תכונות מנהל, עמוד 63](#).

עוזרים

ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant, 'עוזר' הוא משתמש המטפל בשיחות עבור מנהל. בהתאם לאופן ההגדרה והשימוש בה, התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant יכולה ליירט באופן אוטומטי או ידני שיחות נכנסות המיועדות למנהל מסוים, ולנתב אותן מחדש ליעד אחר – כגון עוזר המנהל.

העוזרים יכולים לענות, להעביר, להפנות ובאופן כללי לטפל בשיחות המועברות אליהם על-ידי Cisco Unified Communications Manager Assistant.

עוזר אחד יכול לתמוך ב-33 מנהלים לכל היותר.

העוזרים יכולים לקבל גישה למרבית התכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant במחשב שלהם, באמצעות יישום הנקרא Assistant Console. העוזרים משתמש ביישום Assistant Console כדי:

- לבצע שיחות ולענות להן, להעביר שיחות לאחרים או למצב החזקה, לסיים ולהפנות שיחות או להוסיף משתתפים לשיחת ועידה.
- להשגיח על פעילות השיחות של מנהל ועל מצב התכונות.
- להפעיל או לנטרל תכונות עבור המנהל.
- להגדיר תכונות עבור המנהל.

ארגון

טבלה 1 סוקרת את ארגון המדריך שלהלן.

טבלה 1 ארגון המדריך למשתמש עבור Cisco Unified Communications Manager Assistant

| תיאור | סעיף |
|---|---|
| מתאר את Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף ובמצב קו-Proxy, ואת אופן זיהוי המצב בשימוש. | "מבוא ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant" |
| נותן לעוזרים סקירה כללית מקיפה של היישום Assistant Console. | "הכנות להפעלת Cisco Unified Communications Manager Assistant Console" |
| מביא לעוזרים הוראות לפי משימות לשימוש ביישום Assistant Console כדי לטפל בשיחות ובתכונות ולהשגיח עליהן עבור אחד עד חמישה מנהלים. | "כיצד להשתמש Assistant Console לטיפול בשיחות" |
| מתאר את אופן השימוש בצלול מיוחד, במקשי הבחירה ובאינטרקום במכשיר ה-Cisco Unified IP Phone של העוזר. | "לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון" |
| מתאר את אופן השימוש בתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף. | "למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף." |
| מתאר את אופן השימוש בתפריט, במקשי הבחירה ובחלון המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant במכשיר ה-Cisco Unified IP Phone של המנהל כדי לטפל בשיחות ולהשגיח על פעילות השיחות של עוזר במצב קו-proxy. | "למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-Proxy." |
| מתאר את אופן ההתאמה האישית של תכונות עבור מנהלים ועוזרים באמצעות החלון 'תצורת מנהל'. | "כיצד להגדיר תכונות מנהל" |

כיצד להשתמש בעזרה המקוונת

מערכת העזרה באינטרנט של Cisco Unified Communications Manager Assistant מספקת עזרה לפי משימות וכן עזרה לפי הקשר ממרבית החלונות בממשק המשתמש של Cisco Unified Communications Manager Assistant. כדי לקבל גישה למערכת העזרה באינטרנט, לחץ על הלחצן ? או על **עזרה** בשורת התפריטים, הנמצאת לאורך החלק העליון של המסוף. לאחר פתיחת חלון העזרה, ניתן ללחוץ על **חיפוש** בסרגל הכלים כדי לחפש לפי מילות מפתח במדריך למשתמש המלא עבור *Cisco Unified Communications Manager Assistant User Guide*. לחץ על **הצג PDF** כדי לקבל גרסה ידידותית להדפסה של המסמך.



הערה

בגרסאות מסוימות של מערכת העזרה המקוונת, ייתכן שתכונת החיפוש לא תפעל.

כדי להציג עותק PDF של המסמך, יש להתקין את Adobe Acrobat (כיישום עצמאי או כתוסף לדפדפן).

תיעוד קשור

לקבלת פרטים נוספים, עיין בתיעוד של Cisco Unified IP Phone בכתובת שלהלן:

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

קבלת ספרות, תמיכה והנחיות אבטחה

לקבלת מידע על ספרות, תמיכה, תגובות לספרות, הנחיות אבטחה, שמות מומלצים ומסמכים כלליים של Cisco, עיין בירחון *What's New in Cisco Product Documentation*, (מה חדש בספרות של מוצרי Cisco), שבו מופיעה גם רשימת המסמכים הטכניים החדשים של Cisco ואלה שהשתנו, באתר:

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

מבוא ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant

מכשירי Cisco Unified IP Phone משמשים ברשת שבה עד 3500 מנהלים ו-3500 עוזרים. ברשת גדולה, המנהלים ועוזריהם עשויים להידרש לטפל בנפחים גדולים של שיחות טלפון, הן מתוך הרשת והן מחוצה לה. כדי לסייע למנהלים ולעוזריהם לטפל בשיחות טלפון אלה ביתר יעילות, היישום Cisco Unified Communications Manager Assistant מעניק יכולות ניתוב שיחות ותכונות נוספות. פרק זה כולל את הסעיפים הבאים:

- תיאור של מצב קו-משותף ושל מצב קו-Proxy, עמוד 1
- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2
- כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console, עמוד 4

תיאור של מצב קו-משותף ושל מצב קו-Proxy

היישום Cisco Unified Communications Manager Assistant פועל בשני מצבים – מצב קו-משותף ומצב קו-proxy. התכונות הזמינות מבוססות על המצב שבחר מנהל המערכת להגדיר עבור תצורת Cisco Unified Communications Manager Assistant.

סעיף זה כולל את סעיפי המשנה הבאים:

- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-משותף, עמוד 1
- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy, עמוד 2

שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-משותף

כאשר מנהל המערכת הגדיר את Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף, המנהל ועוזרו מקבלים אותו מספר בספר הטלפון, לדוגמה: 8001. העוזר מטפל בשיחות עבור המנהל במספר המשותף. כאשר המנהל מקבל שיחה במספר 8001, מצלצל גם הטלפון שלו וגם זה של עוזרו.

התכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant שאינן ישימות במצב קו-משותף כוללות בחירת Assistant ברירת מחדל, Assistant Watch, סינון שיחות והפניית כל השיחות. העוזר אינו יכול לראות או לקבל גישה לתכונות אלה ביישום Assistant Console. מכשיר הטלפון של העוזר לא יכלול את מקש הבחירה עבור התכונה 'הפניית כל השיחות'. מכשיר הטלפון של המנהל לא יכלול את מקשי הבחירה עבור התכונות Assistant Watch, 'יירוט שיחות' או 'הפניית כל השיחות'.

אם אתה עוזר העושה שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף, תוכל לקבל שיחות גם מבלי לבצע כניסה למערכת. השיחות המיועדות למנהל יצללו באופן אוטומטי בטלפון של העוזר. כאשר העוזר רוצה להשתמש ב-Assistant Console כדי לטפל בשיחות, או להשתמש במקש הבחירה בטלפון כדי להעביר שיחה

למערכת ההודעות הקוליות של המנהל, עליו להתחבר ליישום. לקבלת פרטים נוספים על השימוש ב-Assistant Console, ראה **"הכנות להפעלת Assistant Console"**.

אם אתה מנהל העושה שימוש ב- Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף, באפשרותך לשתף את מספרך בספר הטלפון עם יותר מעוזר אחד (עד 10 עוזרים). כל עוזר עמו אתה שותף למספר בספר הטלפון יכול לענות לשיחה ולטפל בה. ראה **"למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף"**.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy, עמוד 2
- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2
- כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console, עמוד 4

שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy

כאשר מנהל מערכת מגדיר את Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy, המנהל ועוזרו אינם שותפים לאותו מספר בספר הטלפון. העוזר מטפל בשיחות עבור המנהל באמצעות מספר proxy. מספר ה-proxy אינו מספרו של המנהל בספר הטלפון אלא מספר חלופי שנבחר על-ידי המערכת והמשמש את העוזר לטיפול בשיחות המנהל.

במצב קו-proxy, למנהל ולעוזרו יש גישה לכל התכונות ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant, לרבות בחירת Assistant מחדל, Assistant Watch, סינון שיחות והפניית כל השיחות.

אם אתה עוזר העושה שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy, עליך להתחבר למערכת Assistant Console ולהפעיל מסנן כדי לקבל בטלפון שלך שיחות המיועדות למנהל שלך. ניתן להשתמש ביישום Assistant Console עבור כל תכונות הטיפול בשיחות, כגון מענה לשיחה או העברת שיחה. לקבלת פרטים נוספים על השימוש ב-Assistant Console, ראה **"הכנות להפעלת Assistant Console"**.

אם אתה מנהל העושה שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy, באפשרותך להגדיר מסננים כדי למיין ולסנן באופן סלקטיבי את השיחות הנכנסות לעוזרך. לקבלת פרטים על השימוש בכל התכונות ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant, ראה **"למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-Proxy"**.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy, עמוד 2
- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2
- כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console, עמוד 4

כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל

כדי לזהות את המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון של מנהל, אפס את צג ה-LCD בטלפון על-ידי הרמת השפופרת והחזרתה למקומה.

אם אתה רואה סמל יחיד בחלון המצב של צג ה-LCD (סמל פעמון או סמל פעמון ועליו סימן X), פירוש הדבר כי אתה משתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף (ראה איור 1 או איור 2). ראה "למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף".

איור 1 צג ה-LCD של חלון המצב במכשיר Cisco Unified IP Phone (דגם 7940G או 7960G) במצב קו-משותף



איור 2 צג ה-LCD של חלון המצב במכשיר Cisco Unified IP Phone (דגם 7941G-GE, 7941G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) במצב קו-משותף



אם אתה רואה מספר סמלים בחלון המצב של צג ה-LCD, פירוש הדבר כי אתה משתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy (ראה איור 3 או איור 4). ראה "למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-Proxy".

איור 3 צג ה-LCD של חלון המצב במכשיר Cisco Unified IP Phone (דגם 7940G או 7960G) במצב קו-Proxy



איור 4 צג ה-LCD של חלון המצב במכשיר Cisco Unified IP Phone (דגם 7941G-GE, 7941G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) במצב קו-Proxy



נושאים קשורים

- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-משותף, עמוד 1
- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-Proxy, עמוד 2
- כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console, עמוד 4

כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console

כדי לזהות את המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant ב-Assistant Console:

- שלב 1** התחבר ליישום Assistant Console. ראה [כיצד להתחבר ליישום Assistant Console](#), עמוד 6.
- שלב 2** חפש את מספר השלוחה הצמוד לשמו של מנהל כלשהו בלוח השיחות שלי. ראה [שימוש בלוח השיחות שלי](#), עמוד 14.
- שלב 3** עבור אותו מנהל, חפש את מספר השלוחה שליד סמל הטלפון בעמודה 'פרטי שיחות' בלוח המנהלים שלי. ראה [שימוש בלוח המנהלים שלי](#), עמוד 12.



הערה אם אינך רואה מספר ליד סמל הטלפון, לחץ וגרור את קו הגבול של הכותרת 'פרטי שיחות' כדי להגדיל את רוחב העמודה.

אם מספרי השלוחות זהים, פירוש הדבר כי אתה משתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף. העוזר והמנהל שותפים לאותו מספר ולאותו קו בספר הטלפון.

אם מספרי השלוחות שונים, פירוש הדבר כי אתה משתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy. לעוזר מוקצה בספר הטלפון מספר חלופי לטיפול בשיחות עבור מנהל. המספר החלופי הוא מספר proxy המייצג את המספר בפועל של המנהל בספר הטלפון.



הערה במצב קו-משותף, יופיעו ארבע כותרות בלוח החלון 'המנהל שלי' – 'מנהל', 'אינטרקום', 'לא להפריע' וכן 'פרטי שיחות'. במצב קו-proxy, מופיעות הכותרות הנוספות – הפניית כל השיחות, Asst. Watch, סינון שיחות ומצב סינון.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-משותף, עמוד 1
- שימוש ב-Manager Assistant במצב קו-proxy, עמוד 2
- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2

תמיכה בשפות נוספות

היישום Cisco Unified Communications Manager Assistant תומך במספר שפות, לרבות ערבית ועברית.



הערה כאשר משתמשים בערבית או בעברית, המראה של מסכי Cisco Unified Communications Manager Assistant משתנה כדי לשקף את הכיוון מימין לשמאל עבור שפות אלה.

לקבלת פרטים נוספים על השימוש בשפות אחרות בטלפון, פנה למנהל המערכת.

הכנות להפעלת Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

היישום Assistant Console מסייע לעוזרים לטפל ביתר יעילות בשיחות עבור המנהלים. התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant פועלת בשני מצבים – מצב קו-משותף ומצב קו-proxy. הגישה לתכונות המתוארות להלן מבוססת על המצב שבחר מנהל המערכת להגדיר עבור תצורת Cisco Unified Communications Manager Assistant. עוזר המשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף מקבל מספר במדריך הטלפון הזהה לזה של המנהל. המספר המשותף משמש לטיפול בשיחות עבור המנהל. עוזר העושה שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy מקבל מספר במדריך הטלפון שונה מזה של המנהל, ומספר זה משמש אותו כ-proxy. מספר ה-proxy משמש את העוזר לטיפול בשיחות המנהל. לפני תחילת השימוש, יש לברר מהו המצב שנבחר על-ידי מנהל המערכת. לקבלת פרטים נוספים, ראה [כיצד לזהות את מצב הטלפון ב-Assistant Console](#), עמוד 4

העוזר יכול לקבל גישה לתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant מהמחשב שברשותו, באמצעות היישום Assistant Console.

היישום Assistant Console משמש את העוזר:

- לביצוע, מענה, הפניה, העברה, סיום או החזקת שיחה.
- להוספת משתתפים לשיחת ועידה.
- לביצוע חיוג מהיר.
- לביצוע חיפושים במדריך הטלפון.
- לפתיחת קו תקשורת פנים עם המנהל.



הערה אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

- לניטור פעילות השיחות של המנהל
- לשינוי התכונות וההגדרות עבור המנהל
- להתאמה אישית של כלי הטיפול בשיחות
- להזנת מספרים במקלדת וירטואלית בתגובה למערכות קוליות אינטראקטיביות

נושאים קשורים

- [תיאור של מצב קו-משותף ושל מצב קו-Proxy](#), עמוד 1
- [הכנות להפעלת Assistant Console](#), עמוד 6
- [כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף](#), עמוד 18

- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד ישתמשו העוזר והמנהל ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant, עמוד 20



הערה

התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant מאפשרת לעוזר לטפל בשיחותיו הוא ובשיחות של עד 33 מנהלים.

הכנות להפעלת Assistant Console

סעיף זה כולל את הנושאים הבאים :

- כיצד להתחבר ליישום Assistant Console, עמוד 6.
- כיצד להתנתק מהיישום Assistant Console, עמוד 7
- כיצד להכיר את המסוף שלא בעת סיוע למנהלים, עמוד 7
- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש במסוף עם העכבר והמקלדת, עמוד 17
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18

כיצד להתחבר ליישום Assistant Console

התחברות העוזר ליישום Assistant Console נעשית כדי לטפל בשיחות עבור מנהל אחד או יותר. עם ההתחברות, העוזר מחובר ומוכן לטפל בשיחות.

כדי להתחבר יש להזין את מזהה המשתמש והסיסמה בתיבת הדו-שיח 'התחברות' של Cisco Unified Communications Manager Assistant. העוזר מקבל את מזהה המשתמש והסיסמה ממנהל המערכת.



הערה

ניתן לשמור את פרטי ההתחברות ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant.

היישום Assistant Console נפתח בשולחן העבודה.

קעת העוזר מחובר ומוכן לסייע בטיפול בשיחות עבור מנהליו עד להתנתקותו (או עד לשינוי במצב ההתחברות, החיבור או בקרת השיחות שלו). לקבלת פרטים נוספים על פרטי המצב, ראה **שימוש בשורת המצב, עמוד 16**.

עצות

- הלוח 'המנהלים שלי' במסוף מציג את המנהלים המבקשים סיוע מהעוזר. החץ הירוק ליד שמו של מנהל מציין כי המנהל התחבר למערכת ומבקש סיוע; מנהל ששמו מופיע באפור אינו מבקש סיוע.
- כאשר העוזר לוחץ על הלחצן **הגדרות** בתיבת הדו-שיח 'התחברות' של Cisco Unified Communications Manager Assistant, יש באפשרותו לשלוט על הגדרות ניהוליות בסיסיות ומתקדמות. מנהל המערכת עשוי לבקש מהעוזר לבדוק הגדרות אלה בעת פתרון בעיות. אין לשנות הגדרות אלה אלא כאשר מנהל המערכת מורה לעשות כן.

נושאים קשורים

- כיצד להתנתק מהיישום Assistant Console, עמוד 7
- כיצד להכיר את המסוף שלא בעת סיוע למנהלים, עמוד 7
- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- שימוש בלוח 'המנהלים שלי', עמוד 12.
- כיצד להשתמש במסוף עם העכבר והמקלדת, עמוד 17

כיצד להתנתק מהיישום Assistant Console

כדי להתנתק מהיישום Assistant Console, יש ללחוץ על **קובץ** < **יציאה** משורת התפריטים בחלק העליון של המסוף. כאשר העוזר מסמן את האפשרות **זכור מזהה משתמש וסיסמה**, הוא יחובר למערכת באופן אוטומטי בהפעלה הבאה של היישום Assistant Console במחשב שברשותו.



הערה

כאשר העוזר משתמש במחשב משותף, רצוי להתנתק מהיישום Assistant Console בלחיצה על **קובץ** < **התנתקות** משורת התפריטים. היישום Assistant Console יציג את תיבת הדו-שיח 'התחברות' במקום להתחבר באופן אוטומטי עם מזהה המשתמש והסיסמה.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרוקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19

כיצד להכיר את המסוף שלא בעת סיוע למנהלים

כאשר העוזר משתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant-במצב קו-proxy, יש באפשרותו ללמוד את היישום Assistant Console מבלי להיות זמין לסיוע למנהלים. במצב קו-משותף אין אפשרות לעבור למצב לא מקוון כדי ללמוד את המסוף.

כדי לקבל גישה למסוף שלא בעת סיוע למנהלים, העוזר יתחבר למערכת באופן רגיל, ולאחר מכן ילחץ על לחצן השיחה **עבור למצב לא מקוון**. לחצן זה הוא הסמל הראשון בשורת הסמלים בחלק העליון של המסוף או בציודו. ניתן לבצע פעולה זו גם על-ידי בחירת **קובץ** < **עבור למצב מקוון** משורת התפריטים.

כאשר העוזר מתנתק בדרך זו, התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant מעביר את המנהלים שלהם הוא סייע לעוזר אחר. כאשר העוזר מנותק מהמערכת, הוא אינו זמין לקבלת שיחות טלפון עבור המנהלים והלוח 'המנהלים שלי' במסוף שלו יהיה לא פעיל.

כאשר הוא יחזור למצב מקוון, הוא יהיה שוב זמין לסיוע למנהלים. התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant עשויה להחזיר אליו את המנהלים שלהם הוא סייע קודם לכן (לפני ההתנתקות). פעולה זו תבצע אם העוזר הוגדר כעוזר ברירת המחדל עבור מנהל מסוים, אולם היא גם תלויה בזמינותם של העוזרים האחרים. לקבלת מידע על אופן ההגדרה של עוזר ברירת מחדל, ראה **כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל**, עמוד 65.

כדי לחזור למצב מקוון, יש ללחוץ על לחצן בקרת השיחה **עבור למצב מקוון**. (זהו אותו לחצן המפעיל את 'עבור למצב לא מקוון'). לחלופין, ניתן לבחור באפשרות **קובץ < עבור למצב מקוון** משורת התפריטים.



עצה

ניתן לראות אם אתה במצב מקוון בשורת המצב בפינה הימנית התחתונה של המסוף.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19

כיצד להתמצא במסוף

הסעיפים הבאים עוסקים בחלקים של היישום Assistant Console ובאופן השימוש בהם כדי לשלוט בתכונות ולטפל בשיחות:

- שימוש בשורת התפריטים, עמוד 8
- שימוש בלחצני השיחות, עמוד 9
- שימוש בלוח 'השיחות שלי', עמוד 11
- שימוש בלוח 'המנהלים שלי', עמוד 12
- שימוש בתכונה 'חיוג מהיר', עמוד 14
- שימוש במדריך הטלפון, עמוד 15
- שימוש בשורת המצב, עמוד 16
- התאמת עיצוב המסוף, עמוד 16
- הצגת ההגדרות הניהוליות, עמוד 17

שימוש בשורת התפריטים

שורת התפריטים נמצאת לאורך החלק העליון של Assistant Console. פקודות התפריטים הן תלויות-הקשר.

להלן אופן השימוש בשורת התפריטים:

- קובץ – עבור למצב מקוון/לא מקוון, התחבר/התנתק וצא מהמסוף.
- עריכה – יצירת מספרים לחיוג מהיר ועריכתם, התאמה אישית של מקשי הקיצור, שינוי היעד להפניה, הגדרת ההעדפות וכניסה להגדרות מנהל המערכת.
- תצוגה – ציון ערכות הצבע והגודל עבור הטקסט ורענון עיצוב ברירת המחדל.

- שיחה – חיוג ומענה לשיחות, העברת שיחות למצב החזקה, העברה והפניה של שיחות והוספת משתתפים לשיחה ועידה.
- מנהל – ביצוע שיחות פנים עם מנהל, כניסה לחלון 'תצורת מנהל' והפעלה או השבתה של תכונות עבור מנהל.



הערה

אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

- זרה – כניסה למערכת העזרה המקוונת.





נושאים קשורים

- [כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8](#)
- [כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18](#)
- [כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19](#)
- [כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23](#)



שימוש בלחצני השיחות

מהיישום Assistant Console ניתן לבצע משימות בלחיצה על לחצני השיחות (שורת הסמלים הנמצאת לאורך החלק העליון של המסוף או מצידו). כדי לקבל את תיאור הפונקציה של לחצן כלשהו, יש למקם את העכבר מעליו. לקבלת רשימה של לחצני השיחות, ראה [טבלה 2](#).

טבלה 2 לחצני השיחות

| המשימה המבוצעת | לחצן שיחות |
|---|--|
| פועל ביחד עם הלחצן 'עבור למצב לא מקוון', כדי להחליף את מצב החיבור של העוזר ביישום Assistant Console. הלחצן עבור למצב מקוון מאפשר לחדש את החיבור המקוון ביישום Assistant Console, כדי שהעוזר יכול לטפל בשיחות המנהל. | עבור למצב מקוון  |
| פועל ביחד עם הלחצן 'עבור למצב מקוון', כדי להחליף את מצב החיבור של העוזר. הלחצן 'עבור למצב לא מקוון' מאפשר לעוזר ללמוד את המסוף; במצב זה הוא אינו זמין לטיפול בשיחות המנהל. | עבור למצב לא מקוון  |
| פותח לוח מקשי חיוג שעימו יכול העוזר לבצע שיחות יוצאות. | חייג  |
| מחבר את העוזר לשיחה נכנסת. | ענה  |

| המשימה המבוצעת | לחצן שיחות |
|---|--|
| מסיים שיחה פעילה. | <p>נתק</p>  |
| פועל עם הלחצן 'המשך' ומחליף את מצב 'החזק' של שיחה. לחצן 'החזק' מעביר שיחה להחזקה. | <p>החזק</p>  |
| פועל עם הלחצן 'החזק' ומחליף את מצב 'החזק' של שיחה. הלחצן 'המשך' מוציא שיחה ממצב 'החזק'. | <p>המשך</p>  |
| מעביר שיחה מחוברת ישירות למספר להעברה המוזן בחלון קופץ. | <p>העבר</p>  |
| פועל כמו הלחצן 'העבר', אולם מאפשר ליידע את האדם שאליו מעבירים את השיחה. | <p>העבר עם התייעצות</p>  |
| מעביר שיחה קיימת אחת לשיחה קיימת אחרת. | <p>העבר ישיר</p>  |
| מאפשר להוסיף משתתפים לשיחת ועידה. | <p>ועידה</p>  |
| מצרף מספר שיחות לשיחת ועידה. ניתן לצרף עד 15 שיחות בעת ובעונה אחת. | <p>צרף</p>  |

| המשימה המבוצעת | לחצן שיחות |
|--|---|
| מפנה באופן מידי שיחה מצלצלת, מחוברת או מוחזקת למנהל שאליו הייתה השיחה מיועדת מלכתחילה, או למספר יעד אחר. כדי לציין את היעד להעברה, יש לבחור עריכה < נתב מחדש משורת התפריטים. | נתב מחדש  |
| מנתב מחדש שיחה מחוברת או מצלצלת למערכת ההודעות הקוליות של המנהל. | העבר ל-VM  |

לחצני בקרת השיחות הם תלויי-הקשר; זמינותו של לחצן תלויה במצב השיחה שנבחרה. יש לוודא כי השיחה, שבה רוצים לטפל בלחצן בקרת שיחה, נבחרה (מסומנת) לפני לחיצה על הלחצן.



בלוח בקרת השיחות, ניתן ללחוץ באמצעות לחצן העכבר הימני על המקום הריק (ולא על הלחצנים עצמם) כדי לסדר מחדש את המיקום במסוף.

עצה

נושאים קשורים

- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

שימוש בלוח השיחות שלי

היישום Assistant Console מציג את שיחות העוזר ומנהליו בלוח 'השיחות שלי'. אלה הן שיחות שהעוזר יכול לטפל בהן באמצעות הכלים של היישום Assistant Console. התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant Console תומכת ב-33 קווים לכל היותר.

כל שיחה מופיעה מתחת לקו הטלפון המשוך לה.

כל קו טלפון מופיע מתחת לאחת מהכותרות הבאות:

- הקווים שלי – מציגה כל שיחה פעילה נוכחית שהעוזר ביצע או קיבל באמצעות קו הטלפון שלו.
- קווי מנהלים – מציגה את השיחות הפעילות שבהן העוזר מטפל, או יכול לטפל, עבור המנהל.
- אינטרקום – מציגה את מצב קווי האינטרקום, אם ישים.



הערה אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

בהתאם למספר המנהלים שהוקצו לעוזר, הוא יראה אחד עד 33 קווים באזור 'קווי מנהלים' של הלוח 'השיחות שלי'. כל קו של מנהל כולל:

- את מספר הקו-המשותף של המנהל או את מספר ה-proxy של שלוחת הטלפון של המנהל. מספר ה-proxy אינו מספרו של המנהל במדריך הטלפון, אלא מספר המשמש את העוזר לטיפול בשיחות המנהל.
- את שם המנהל.
- פרטי השיחה הפעילה – שיחות פעילות מיוצגות על-ידי:
 - סמל מונפש המציין את מצב השיחה (מצלצלת, מחוברת או בהחזקה)
 - פרטי המתקשר
 - טיימר המציין את משך השיחה

עצות

- בעת העברת שיחה למנהל, יש להזין את מספר השלוחה בפועל (ולא את המספר של שלוחת ה-proxy). מספר השלוחה בפועל של המנהל מופיע בלוח 'המנהלים שלי' ביישום Assistant Console.
- אין אפשרות לבצע פעולת 'העברה להודעות קוליות' או 'נתב מחדש' על שיחות שהעוזר מבצע או מקבל על קו הטלפון שלו. תכונות אלה ישימות רק בשיחות שהעוזר מקבל בקו של מנהל.
- בעת שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף, ניתן לראות כי המנהל או עוזר אחר ענה לשיחה כאשר מופיע חץ אדום כפול ליד קו המנהל.

נושאים קשורים

- [כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8](#)
- [כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18](#)
- [כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19](#)
- [כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23](#)

שימוש בלוח 'המנהלים שלי'

הלוח 'המנהלים שלי' ביישום Assistant Console משמש לבקרת פעילות השיחות ומצב התכונות של כל אחד ממנהלי העוזר. מלוח זה יכול העוזר גם להפעיל ולהשבית תכונות עבור מנהליו.



הערה התכונות צליל התראה, נא לא להפריע, העבר הכל, Assistant Watch, סינון שיחות ומצב סינון זמינות במצב קו-proxy בלבד.

טבלה 3 מתארת את הפרטים המופיעים תחת כל כותרת עמודה בלוח 'המנהלים שלי'.

| מה פירושה | כותרת עמודה בלוח 'המנהלים שלי' |
|---|--------------------------------|
| <p>מציגה את שם המנהל. כאשר שורת פרטי המנהל מופיעה כולה באפור, המנהל אינו מבקש מהעוזר לטפל עבורו בשיחות. בנוסף, ליד סמל המנהל עשויים להופיע שני הסמלים השונים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> כאשר ליד סמל המנהל מופיעים שני חיצים ירוקים, המנהל המתאים מבקש מהעוזר לטפל עבורו בשיחות. כאשר ליד סמל המנהל מופיע סמל מעטפה, למנהל המתאים ממתנה הודעה. | מנהל |
| <p>כדי לבצע שיחת פנים עם המנהל, יש ללחוץ על עמודה זו.</p> <p>הערה אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.</p> | אינטרקום |
| <p>כאשר תיבה זו מסומנת, התכונה 'לא להפריע' מופעלת. כדי להפעיל או להשבית את 'לא להפריע' יש ללחוץ על התא 'לא להפריע'. התכונה 'לא להפריע' משביתה את הצלצול בטלפון של המנהל, היא אינה מנתבת מחדש את השיחות.</p> <p>הערה אם התכונה 'לא להפריע' אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.</p> | לא להפריע |
| <p>(מצב קו-proxy בלבד) כאשר תיבה זו מסומנת, התכונה 'הפנה הכל' מופעלת. כדי להפעיל או להשבית את 'הפנה הכל' יש ללחוץ על התא 'הפנה הכל'. התכונה 'הפנה הכל' מנתבת מחדש את כל השיחות הנכנסות ליעד ההפניה של המנהל.</p> | הפנה הכל |
| <p>(מצב קו-proxy בלבד) סימן ביקורת מציין כי המנהל הפעיל את התכונה Assistant Watch. תכונה זו מאפשרת למנהל להציג את פרטי המתקשר ואת משך השיחות שבה מטפל עבורו העוזר.</p> | Assistant Watch |
| <p>(מצב קו-proxy בלבד) סימן ביקורת מציין כי השיחות המיועדות למנהל גורמות להשמעת צליל התראה בטלפון שלו.</p> | צליל התראה |
| <p>(מצב קו proxy בלבד) כאשר תיבה זו מסומנת, התכונה 'סינון שיחות' מופעלת. כדי להפעיל או להשבית את הסינון יש ללחוץ על תא הסינון. המסננים מנתבים את השיחות לעוזר או למנהל המתאים, לפי פרטי המתקשר ומצב הסינון.</p> | סינון מופעל |
| <p>(מצב קו-proxy בלבד) קיימים שני מצבי סינון:</p> <ul style="list-style-type: none"> כוללני – השיחות התואמות למספרים ברשימת הסינון 'הכוללנית' נשלחות לעבר המנהל, ויתר השיחות מנותבות מחדש לעבר העוזר. מחריג – השיחות התואמות למספרים במסנן הבלעדי מנותבות מחדש לעוזר; יתר השיחות נשלחות למנהל. <p>הגדרת המסננים עבור מנהל מסוים מתבצעת מהחלון 'תצורת מנהל'. יש ללחוץ באמצעות לחצן העכבר הימני בשורה של אותו מנהל בלוח 'המנהלים שלי' ולבחור בפריט תצורה כדי לפתוח חלון זה.</p> <p>הערה בברירות המחדל ההתחלתיות של הגדרות המסננים, המסנן הכוללני מופעל וכל שיחות המנהל מנותבות לעוזר.</p> | מצב מסנן |

| כותרת עמודה בלוח 'המנהלים שלי' | מה פירושה |
|--------------------------------|--|
| פרטי שיחה | <p>פרטי השיחה כוללים את מספר הקו של המנהל, משך השיחה ופרטי המתקשר :</p> <ul style="list-style-type: none"> • קו – מספר השלוחה בפועל עבור קו הטלפון הראשי של המנהל; סמל טלפון מציין את מצב הקו. • משך השיחה – זמן האמת שנמשכה שיחה פעילה שביצע או קיבל המנהל. הטיימר מתחיל לפעול מיד עם ביצוע שיחה (יוצאת) או קבלת שיחה (נכנסת). הטיימר נעצר כאשר השיחה מתנתקת או מועברת. • שיחה מזוהה – השם (אם זמין) והמספר של האדם שאליו התקשר המנהל או שממנו קיבל המנהל שיחה. היישום Assistant console יציג את פרטי השיחה המועברת כאשר פרטים אלה זמינים. |



עצה

העוזר יכול לבקר – אך לא לטפל – את השיחות המופיעות בלוח 'המנהלים שלי' של היישום. אלה הן שיחות שהעוזר כבר ניתב מחדש למנהלו, או שיחות שהמנהל ביצע או קיבל באופן ישיר.

נושאים קשורים

- [כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8](#)
- [כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18](#)
- [כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19](#)
- [כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23](#)
- [כיצד להגדיר תכונות מנהל, עמוד 63](#)

שימוש בתכונה 'חיוג מהיר'

תכונת החיוג המהיר מאפשרת לעוזר להגדיר ספר טלפונים אישי בתוך היישום Assistant Console. העוזר יכול לבצע שיחות ומשימות נוספות של טיפול בשיחות באמצעות המספרים לחיוג מהיר.

כדי לפתוח את תפריט החיוג המהיר ולהציג רשימה של הפקודות הקיימות, יש ללחוץ באמצעות לחצן העכבר הימני על הלוח 'חיוג מהיר' ולבחור **עריכה** < **חיוג מהיר** משורת התפריטים. כאשר כמה מפקודות החיוג המהיר מופיעות באפור, יש לנסות ולבחור רשימת חיוג מהיר לפני פתיחת התפריט.

תפריט החיוג המהיר משמש ליצירה ושינוי שלח קבוצות חיוג מהיר, ביצוע שיחה, ציון יעד להעברה והוספת משתתפים לשיחת ועידה.

כדי לקבל במהירות גישה למספרים לחיוג מהיר, יש לארגן את הרשומות בקבוצות לחיוג מהיר. לדוגמה, יצירת קבוצה אישית אחת עבור העוזר וקבוצה אישית אחת עבור כל אחד מהמנהלים.

כאשר מוסיפים רשימות חיוג מהיר, הן מופיעות בסדר שבו הן נוצרו. כדי למיין את כל הפריטים ברשימת חיוג מהיר, יש ללחוץ על כותרת עמודה (שם, מספר טלפון או הערות). הרשימות ממוינות בסדר אלפביתי או מספרי, בהתאם לכותרת שנבחרה. כדי לעבור ממיון בסדר עולה למיון בסדר יורד ולהיפך, יש ללחוץ שוב על הכותרת.

ניתן לבצע שיחות באמצעות רשימות החיוג המהיר באחת מהדרכים הבאות:

- גרירת רישום החיוג המהיר לקו של העוזר או של המנהל.
 - ביצוע שיחה בקו של העוזר על-ידי הדגשת הקו שלו ולחיצה כפולה על רישום החיוג המהיר. ביצוע שיחה בקו של המנהל על-ידי הדגשת הקו שלו ולחיצה כפולה על רישום החיוג המהיר.
 - גרירת רישום החיוג המהיר ללחצן החיוג בלוח בקרת השיחות ולחיצה על **אישור**.
- להלן מספר דרכים מהירות לשימוש ברשימות החיוג המהיר (ללא פתיחת תפריט החיוג המהיר):
- כדי לבצע העברה עיוורת לאדם ברשימת החיוג המהיר, יש לגרור ולשחרר שיחה פעילה לרשימת החיוג המהיר של אותו אדם.
 - כדי להוסיף רשימת חיוג מהיר חדשה, יש לגרור ולשחרר רשימה מהלוח 'מדריך הטלפון' ללוח 'חיוג מהיר'.



עצה

הקבוצה לדוגמה של 'חיוג מהיר' והרשימה לדוגמה של 'חיוג מהיר' אינן פעילות; הן נכללות כדי להדגים כיצד מופיעים פרטי החיוג המהיר ביישום. ניתן למחוק את הדוגמאות לפי הצורך.

נושאים קשורים

- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

שימוש במדריך הטלפון

מדריך הטלפון משמש לחיפוש אחר עמיתים לעבודה ולביצוע וקבלת שיחות באמצעות תוצאות החיפוש.

כדי לחפש אחר עמית לעבודה, יש להזין את השם הפרטי ו/או שם המשפחה של אותו אדם במלואם או בחלקם בשדות החיפוש וללחוץ על **חפש**.

מדריך הטלפון מציג רשימה של כל המשתמשים התואמים למחרוזת החיפוש. תוצאות החיפוש ממוניות לפי שם פרטי, שם משפחה, מספר טלפון ומחלקה.

כדי לנקות את תוצאות החיפוש ואת שדות החיפוש, יש ללחוץ על הלחצן **נקה**.

להלן מספר דרכים לשימוש בתוצאות החיפוש:

- לחיצה כפולה על שמו או על מספרו של אדם כדי לבצע שיחה.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על שמו של אדם כדי להציג תפריט קופץ הכולל את הפקודות הרלוונטיות.
- כדי לבצע העברה עיוורת לאדם כלשהו במדריך הטלפון, יש לגרור ולשחרר שיחה פעילה על השם או המספר המתאים.
- כדי להוסיף רשימת חיוג מהיר חדשה, יש לגרור ולשחרר רשימה מהלוח 'מדריך הטלפון' ללוח 'חיוג מהיר'.

נושאים קשורים

- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

שימוש בשורת המצב

שורת המצב נמצאת לאורך החלק התחתון של מסך היישום Assistant Console והיא מציגה את פרטי המערכת הבאים:

- מחובר/לא מחובר – מציין את מצב החיבור של העוזר לשרת של Cisco Unified Communications Manager Assistant.
 - מקוון/לא מקוון – מיידע את המנהלים על מצב הזמינות של העוזר.
 - בקרת שיחות פועלת/בקרת שיחות מושבתת – מציין את זמינות התכונות לטיפול בשיחות.
 - סינון מושבתת – מציין את זמינות התכונות של סינון שיחות.
- שורת המצב מציגה גם סמל pop-to-top כדי לציין אם היישום מוגדר להופיע באופן אוטומטי בשולחן העבודה כאשר העוזר מקבל שיחה נכנסת. כדי להפעיל או להשבית תכונה זו, יש ללחוץ על הסמל 'pop-to-top'. (כברירת מחדל, תכונה זו מושבתת.) כאשר התכונה מופעלת (הסמל לחוץ), הסמל הופך לכהה יותר.
- בנוסף, ניתן גם להפעיל את הסמל 'הופעה אוטומטית' מהתפריט **עריכה** < **העדפות**.

נושאים קשורים

- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי קיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

התאמת עיצוב המסוף

הגודל והמיקום של הלוחות ביישום Assistant Console ניתנים להתאמה אישית. התפריט 'תצוגה' משמש לשינוי ערכת הצבעים והגופנים ולרענון ברירות המחדל ההתחלתיות של ההגדרות.



ניתן להגדיר כי היישום יופיע באופן אוטומטי בשולחן העבודה עם קבלת שיחה נכנסת. כדי להפעיל את התכונה 'הופעה אוטומטית', יש לבחור בתפריט **עריכה** < **העדפות** מהתפריט הראשי, ולאחר מכן ללחוץ על תיבת הסימון 'הפעלת התכונה בשיחה חדשה'. בשורת המצב, בחלק התחתון של מסך היישום, נמצא סמל התכונה pop-to-top. כאשר התכונה מופעלת (הסמל לחוץ), הסמל הופך לכהה יותר.

נושאים קשורים

- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

הצגת ההגדרות הניהוליות

ניתן להציג את ההגדרות הניהוליות מתיבת הדו-שיח 'התחברות' או בבחירת הפריט **עריכה** < **הגדרות** משורת התפריטים.



הערה

אין צורך לשנות את ההגדרות הניהוליות אלא כאשר מנהל המערכת מורה לעשות כן.

קיימים שני סוגי הגדרות:

- הגדרות בסיסיות
 - שם המארח או כתובת IP של שרת Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - יציאת השרת של Cisco Unified Communications Manager Assistant
- הגדרות מתקדמות
 - הפעלה או השבתה של Trace
 - הכרטיסייה 'הגדרות מתקדמות' מציגה את המיקום שבו נשמרים קובצי trace.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23
- כיצד להגדיר תכונות מנהל, עמוד 63

הגדרת ההעדפות

בתפריט ההעדפות ניתן להפעיל את שתי ההגדרות הבאות:

- הגדרת היישום להופיע באופן אוטומטי בשולחן העבודה עם קבלת שיחה נכנסת – כדי להפעיל עבור היישום את התכונה 'הופעה אוטומטית', יש לבחור בפריט **עריכה** < **העדפות** מהתפריט הראשי, ולאחר מכן לחוץ על תיבת הסימון 'הפעלת התכונה בשיחה חדשה'. בשורת המצב, בחלק התחתון של מסך היישום, נמצא סמל התכונה 'הופעה אוטומטית'. כאשר התכונה מופעלת, צללית הסמל הופכת לכהה יותר.
- הגדרת המחשב להפעלה אוטומטית של היישום assistant console עם הפעלת המחשב – כדי להפעיל את תכונת ההפעלה האוטומטית, יש לבחור בפריט **עריכה** < **העדפות** מהתפריט הראשי, ולאחר מכן לחוץ על תיבת הסימון 'הפעל אוטומטית את התכונה בהפעלת המחשב'. היישום Assistant Console יופעל באופן אוטומטי בהפעלה הבאה של המחשב.

כדי להשביח כל אחת מהתכונות, יש לבטל את הסימון בתיבה המתאימה.

כיצד להשתמש במסוף עם העכבר והמקלדת

היישום Assistant Console מאפשר מספר שילובים של עכבר ומקלדת כדי לבצע כל משימה שהיא.

אפשר:

- ללחוץ, ללחוץ באמצעות לחצן העכבר הימני וללחוץ לחיצה כפולה על פריטי היישום.
 - לגרור ולשחרר את פריטי היישום
 - להשתמש במקשי קיצור
- לדוגמה, כדי לענות לשיחה ניתן לבחור בין האפשרויות הבאות:
- לחיצה על לחצן בקרת השיחה **מענה**
 - לחיצה כפולה על השיחה בלוח 'השיחות שלי'
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה בלוח 'השיחות שלי', ולאחר מכן בחירה באפשרות **ענה** מהתפריט הקופץ.
 - שימוש במקש קיצור
- משימות מסוימות ניתן לבצע בגרירה ושחרור של פריטי היישום. כדי להוסיף רשימת חיוג מהיר, לדוגמה, ניתן לגרור ולשחרר שיחה שנבחרה מהלוח 'השיחות שלי' ללוח 'חיוג מהיר'.



עצה

כל האפשרויות לביצוע משימה מסוימת, כגון העברת שיחה, נמצאות בסעיף "**כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות.**"

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף

התכונה 'אינטרקום' היא תכונה אופציונלית המוגדרת על-ידי מנהל המערכת. היא מאפשרת לעוזר לשוחח עם מנהל בתקשורת פנים.



הערה

אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

מכשירי Cisco Unified IP Phones ,7941G ,7941G-GE ,7961G ,7961G-GE ,7970G וכן 7971G-GE

כדי לבצע שיחה בתקשורת פנים, יש ללחוץ לחיצה כפולה על שם המנהל בלוח השיחות שלי. ניתן גם ללחוץ לחיצה אחת על סמל האינטרקום המתאים בלוח המנהלים שלי.

כאשר עוזר מבצע שיחת פנים מבלי לציין מנהל, המנהל שבראש רשימת המנהלים נבחר כיעד השיחה.



הערה

המנהל שאליו מתחבר העוזר באמצעות שיחת פנים הופך ליעד הלחצן לחיוג מהיר.

אם המנהל אינו בשיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, נפתחות בו זמנית הדיבוריות של המנהל ושל העוזר. לאחר מכן ניתן לדבר בטלפון באמצעות הדיבורית, האוזנייה או השפופרת.

אם המנהל נמצא בשיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, יישמע צלצול בטלפון שלו ויש לענות לשיחה באופן ידני. זהו גם המצב כאשר המנהל מתקשר בשיחת אינטרקום לעוזר וזה נמצא בשיחה אחרת.

כדי לסיים את שיחת האינטרקום, יש ללחוץ שוב על סמל האינטרקום.

מכשירי Cisco Unified IP Phones 7940G וכן 7960G

כדי לבצע שיחה בתקשורת פנים, יש ללחוץ לחיצה כפולה על שם המנהל בלוח השיחות שלי. ניתן גם ללחוץ לחיצה אחת על סמל האינטרקום המתאים בלוח המנהלים שלי.

אם המנהל אינו בשיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, נפתחות בו זמנית הדיבוריות של המנהל ושל העוזר. לאחר מכן ניתן לדבר בטלפון באמצעות הדיבורית, האוזנייה או השפופרת.

אם המנהל נמצא בשיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, יישמע צלצול בטלפון שלו ויש לענות לשיחה באופן ידני. זהו גם המצב כאשר המנהל מתקשר בשיחת אינטרקום לעוזר וזה נמצא בשיחה אחרת.

כדי לסיים את שיחת האינטרקום, יש ללחוץ שוב על סמל האינטרקום.

נושאים קשורים

- [הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6](#)
- [כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8](#)
- [כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19](#)
- [לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון, עמוד 31](#)

כיצד להשתמש במקשי הקיצור

במקום להשתמש בעכבר ניתן להשתמש במקשי הקיצור כדי להפעיל את מרבית הכלים והתכונות ביישום Assistant Console. מקשי הקיצור מסייעים לטפל בשיחות ביתר יעילות.

ניתן להשתמש בקיצורי ברירת המחדל ההתחלתיים או להתאים אישית את קיצורי הדרך לצרכים. התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant זוכרת קיצור דרך מותאם אישית בהתחברות הבאה למערכת.

הצגת קיצורי הדרך

כדי להציג את הפקודות וקיצורי הדרך, יש ללחוץ על פריט כלשהו בשורת התפריטים. למרבית פקודות התפריטים משויך מקש קיצור.

בנוסף, ניתן להציג את קיצורי הדרך מהחלון המוקפץ 'ערוך מקש קיצור'. לשם כך, יש לבחור בפריט **עריכה** < **מקשי קיצור** כדי לפתוח את החלון, ולאחר מכן לבחור בפקודת תפריט מהרשימה כדי להציג את קיצור הדרך המשויך לה.

לדוגמה, כאשר בוחרים **שיחה** < **ענה** בחלון 'ערוך מקש קיצור', אפשר להבחין כי ברירת המחדל של קיצור הדרך עושה שימוש בשילוב של המקש Ctrl ושל המקש A (וביחד Ctrl-A).

התאמה אישית של מקשי הקיצור

כדי להתאים אישית מקש קיצור, יש לבחור בפריט **עריכה** < **מקשי קיצור** משורת התפריטים. יש לבחור פקודת תפריט מהרשימה וללחוץ על Ctrl, על Shift או על Alt כדי לשייך את החלק הראשון של קיצור הדרך. לאחר מכן יש להזין אות או מספר בשדה 'מקש' כדי לשייך את החלק השני והאחרון של קיצור הדרך. כדי לשייך את מקש הקיצור לפקודה שנבחרה, יש ללחוץ על **שמו**.

שימוש בקיצורי דרך

כדי לקרוא לקיצור דרך, יש ללחוץ על המקש הראשון בשילוב של קיצור הדרך וללחוץ על המקש השני. לדוגמה, כדי להשתמש בקיצור הדרך Ctrl-L להעברת שיחה למצב 'החזק', יש ללחוץ על המקש Ctrl וללחוץ על L.



הערה

דף היישום Assistant Console חייב להיות החלון הפעיל בשולחן העבודה כדי שמקשי הקיצור יפעלו.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד ישתמשו העוזר והמנהל ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant

כדי לטפל בשיחות עבור המנהל, העוזר ישתמש בתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant של ממשק הטלפון שלו ומהיישום Assistant Console. לדוגמה, כאשר העוזר עונה לשיחה המיועדת למנהל, ייתכן שיהיה ברצונו להתייעץ עימו על-ידי לחיצה כפולה על קו האינטרקום ביישום Assistant Console. אם המנהל בוחר לענות לשיחה, העוזר יכול להעביר אותה על-ידי בחירת לחצן השיחה **נתב מחדש** ביישום Assistant Console או על-ידי בחירת מקש הבחירה נתב מחדש בטלפון שלו. אם המנהל מבקש שהמתקשר ישאיר הודעה קולית, העוזר יכול להעביר את השיחה למערכת ההודעות הקוליות של המנהל על-ידי בחירת לחצן השיחה 'העברה לתא קולי' או על-ידי בחירת מקש הבחירה **TrnsfVM**.

המנהל ישתמש בתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant בעיקר ממכשיר Cisco Unified IP Phone. לדוגמה, המנהל מצפה לשיחה ממתווך נדל"ן. במקרה זה הוא עשוי להפעיל את התכונה assistant watch כדי לנטר את השיחות הנכנסות. כאשר מופיע מספרו של המתווך, המנהל יכול ליירט את השיחה באמצעות מקש הבחירה **יירט**. דומה נוספת לשימוש שיעשה המנהל ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant היא לחיצה על מקש הבחירה **נתב מחדש** בטלפון כדי להפנות שיחה מצלצלת לעוזרו. המנהל יכול לוודא כי עוזרו ענה לשיחה המופנית ולנטר את משך השיחה על-ידי מבט בחלון המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant במסך ה-LCD של הטלפון.



עצה

גם העוזר וגם המנהל יכולים להתאים אישית את תכונות המנהל מהחלון 'תצורת מנהל'. כדי לפתוח חלון זה, יש לבחור בפריט **מנהל** < **תצורה** משורת התפריטים, או ללחוץ באמצעות לחצן העכבר הימני במקום כלשהו בשורה של מנהל מסוים בלוח 'המנהלים שלי' ולבחור בפריט **תצורה**.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להתמצא במסוף, עמוד 8
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום מן המסוף, עמוד 18
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף, עמוד 43
- למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-Proxy, עמוד 47
- כיצד להגדיר תכונות מנהל, עמוד 63

כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות

מהיישום Assistant Console אפשר להשתמש בעכבר ובמקלדת כדי לבצע, לקבל, להעביר ולסיים שיחות או כדי לטפל בהן בכל צורה אחרת.



הערה

ראשית יש לוודא כי השיחה שבה רוצים לטפל נבחרה (מסומנת) במסוף. כאשר לחצני בקרת השיחה ופריטי התפריט אינם רלוונטיים לשיחה שנבחרה, הם מופיעים באפור (לא פעילים).

לקבלת פרטים נוספים, יש לעיין בנושאים הבאים, הקשורים בטיפול בשיחות:

- כיצד לבצע שיחה, עמוד 23
- כיצד לענות לשיחה, עמוד 24
- כיצד לסיים שיחה, עמוד 24
- כיצד להעביר שיחה למצב 'החזק', עמוד 25
- כיצד להעביר שיחה, עמוד 25
- כיצד להקים שיחת ועידה, עמוד 27
- כיצד להפנות שיחה למספר אחר, עמוד 28
- כיצד לשלוח שיחה לשירות הודעות קוליות, עמוד 29

כיצד לבצע שיחה

כדי לבצע שיחה מהיישום Assistant Console, יש לבחור באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **חייג**.
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על קו טלפון בלוח 'השיחות שלי' ובחירה באפשרות **חייג** מהתפריט המוקפץ.
 - בחירה באפשרות **שיחה** < **חייג** מסרגל התפריטים.
 - לחיצה כפולה על מספר לחיוג מהיר או על מספר מתוך ספר הטלפון.
 - גרירה ושחרור של מספר מתוך ספר הטלפון לתוך הלוח 'השיחות שלי'.
 - שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.
 - כאשר המסוף פתוח ופעיל בשולחן העבודה, יש להזין את מספר הטלפון הרצוי באמצעות המקלדת וללחוץ על **Enter**. אפשר לראות את המספר שאתה מחייג בשורת המצב בחלק התחתון של המסוף.
 - כאשר מוקפץ החלון 'הזנת מספר', הזן את מספר הטלפון המבוקש ולחץ על **אישור**.
 - יש להזין את המספר בדיוק כמו בשיחה ממכשיר Cisco Unified IP Phone.
- שיחות שמקורן ביישום Assistant Console עושות שימוש בקו הפיזי הראשון של של Assistant phone.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד לענות לשיחה

כדי לענות לשיחה שנבחרה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **מענה**.
 - לחיצה כפולה על שיחה מצלצלת בלוח השיחות שלי.
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **ענה** מהתפריט הקופץ.
 - בחירה באפשרות **שיחה** < **ענה** מסרגל התפריטים.
 - שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.
- אם השיחה הנכנסת שאתה מבקש לקבל לא נבחרה (אינה מסומנת), יש ללחוץ עליה כדי לבחור אותה לפני ביצוע אחת מהפעולות שלעיל.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד לסיים שיחה

כדי לסיים שיחה שנבחרה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **נתק**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **נתק** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **נתק** מסרגל התפריטים.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד להעביר שיחה למצב 'החזק'

כדי להעביר שיחה שנבחרה למצב 'החזק', בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **החזק**.
- לחיצה כפולה על השיחה המחוברת.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **החזק** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **החזק** מסרגל התפריטים.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

נושאים קשורים

- [הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6](#)
- [כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19](#)
- [כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23](#)

כיצד להוציא שיחה ממצב 'החזק'

כדי להוציא שיחה שנבחרה ממצב 'החזק', יש לבחור באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **המשך**.
- לחיצה כפולה על השיחה המוחזקת.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **המשך** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **המשך** מסרגל התפריטים.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

נושאים קשורים

- [הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6](#)
- [כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19](#)
- [כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23](#)

כיצד להעביר שיחה

קיימות שלוש דרכים להעברת שיחות:

- העברה – מנתבת מחדש את השיחה באופן מידי מבלי לאפשר למעביר השיחה לדבר עם הנמען להעברה (האדם שאליו מעבירים את השיחה).
- העברה מיודעת – מנתבת מחדש את השיחה לאחר שלמעביר השיחה ניתנה אפשרות לדבר עם הנמען להעברה.
- העברה ישירה – מחברת שתי שיחות באופן ישיר (שיחות פעילות ושיחות במצב 'החזק').



הערה

כדי להעביר שיחה, יש לענות קודם לכן. לאחר העברת שיחה, לא ניתן לאחזר אותה (אלא אם השיחה מועברת בחזרה למעביר השיחה).

העברה

כדי לבצע העברה של שיחה שנבחרה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **העבר**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **העבר** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **העבר** מסרגל התפריטים.
- גרירת השיחה לרשימה בלוח 'חיוג מהיר'.
- גרירת השיחה לרשימה בלוח 'ספר טלפון'.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

החלון המוקפץ 'הזנת מספר' מופיע תמיד, אלא אם גוררים את השיחה לרשימה בלוח 'חיוג מהיר' או 'ספר טלפון'. הזן את מספר הטלפון של הנמען להעברה ולחץ על **אישור**.

העברה מיוחדת

כדי לבצע העברה מיוחדת של שיחה שנבחרה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **העברה מיוחדת**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **העברה מיוחדת** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **העברה מיוחדת** מסרגל התפריטים.
- בלוח 'חיוג מהיר' או 'ספר טלפון', לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על הרשומה להעברת השיחה, ולאחר מכן בחירה בפריט **העברה מיוחדת** מהתפריט המוקפץ.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

כאשר מופיע החלון המוקפץ 'הזנת מספר', הזן את מספר הטלפון של הנמען להעברה ולחץ על **אישור**.

לאחר יידוע הנמען, לחץ שוב על הלחצן **העברה מיוחדת** כדי לבצע את ההעברה.



הערה

אין אפשרות לבצע העברה מיוחדת לא כאשר הטלפון מצלצל ולא בשיטת 'גרור ושחרר'. כדי לבצע את העברה מיוחדת יש ליידיע את הנמען.

העברה ישירה

כדי לבצע העברה ישירה של זוג שיחות, יש לסמן את שתיהן ולבחור באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **העברה ישירה**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **העברה ישירה** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **העברה ישירה** מסרגל התפריטים.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד להקים שיחת ועידה

קיימות שתי דרכים להקמת שיחת ועידה:

- ועידה – ביצוע שיחה כדי להוסיף משתתפים בשיחת ועידה.
 - צירוף – חיבור שיחות פעילות ושיחות במצב 'החזק' לשיחת ועידה משותפת.
- כדי להוסיף משתתפים בשיחת ועידה לשיחה פעילה ולשיחה שנבחרה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:
- לחיצה על לחצן השיחה **ועידה**.
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **ועידה** מהתפריט הקופץ.
 - בחירה באפשרות **שיחה** < **ועידה** מסרגל התפריטים.
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על רשימה בלוח 'חיג מהיר' או 'מדריך טלפון' ובחירה באפשרות **ועידה** מהתפריט המוקפץ.
 - שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.
- כאשר מופיע החלון הקופץ 'הזנת מספר', הזן את מספר הטלפון של המשתתף בוועידה ולחץ על **אישור**. לאחר ששוחחת עם המשתתף החדש בוועידה, יש ללחוץ שוב על הלחצן **ועידה** כדי להוסיף אותו לשיחה.
- כדי להקים שיחת ועידה באמצעות צירוף, יש לסמן את השיחות לצירוף לוועידה ולבחור באחת מהאפשרויות הבאות:
- לחיצה על לחצן השיחה **צוף**.
 - לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **צוף** מהתפריט המוקפץ.
 - בחירה באפשרות **שיחה** < **צוף** מסרגל התפריטים.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23

כיצד להפנות שיחה למספר אחר

התכונה 'ניתוב מחדש' משמשת להעברת שיחה שנבחרה למספר יעד שנקבע מראש. ניתן לנתב מחדש שיחה מצלצלת, מחוברת או במצב 'החזק'.

במצב קו-proxy, יעד ברירת המחדל ההתחלתי הוא המנהל שאליו הייתה השיחה מיועדת במקור. במצב קו-משותף, אין יעד ברירת מחדל. עם זאת, ניתן להגדיר את היעד באמצעות מספר טלפון או שלוחת טלפון חוקיים כלשהם.

לקבלת פרטים, עיין בסעיפים הבאים:

- כיצד להשתמש בתכונה 'ניתוב מחדש', עמוד 28
- כיצד להגדיר את היעד להפניה, עמוד 28

כיצד להשתמש בתכונה 'ניתוב מחדש'

כדי לנתב מחדש שיחה שנבחרה כיעד להעברה, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **נתב מחדש**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **נתב מחדש** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה** < **נתב מחדש** מסרגל התפריטים.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

עצות

- שלא כמו 'העברה', המחייבת לציין את היעד בכל פעולת העברה, התכונה 'ניתוב מחדש' שולחת שיחות למספר יעד אחד שנקבע מראש.
- ניתן להפנות שיחה מצלצלת, מחוברת או במצב 'החזק'.
- למשתמש אין אפשרות להפנות שיחה יוצאת או נכנסת לאחד מקווי הטלפון של עצמו (במקום לקו proxy של מנהל).

נושא קשור

- כיצד להגדיר את היעד להפניה, עמוד 28

כיצד להגדיר את היעד להפניה

ניתן להגדיר כי היעד להפניה הוא המנהל שאליו הייתה השיחה מיועדת או למספר אחר מתוך ספר הטלפון.

כדי להציג את היעד או לשנותו, יש לבחור **עריכה** < **נתב מחדש** מסרגל התפריטים. כעת מופיע החלון המוקפץ 'יעד להפניה'.

במצב קו-משותף, יש להזין בתיבת הטקסט מספר טלפון או מספר שלוחה במשרד. הזן את המספר בדיוק כפי שהיית מחייג אותו מהטלפון במשרד.

במצב קו-proxy, ניתן לעבור בין יעד של מנהל לבין יעד של מספר בספר הטלפון ולהיפך. כאשר בוחרים באפשרות המספר בספר הטלפון, יש להזין מספר טלפון או מספר שלוחה במשרד. הזן את המספר בדיוק כפי שהיית מחייג אותו מהטלפון במשרד.

לחץ על **שמור** כדי לשמור את השינויים.

עצות

- בנוסף להגדרת יעד להפניה עבורך, תוכל להגדיר גם יעד עבור המנהל. היעד להעברה של המנהל שונה מזה של העוזר. לקבלת הוראות, ראה **כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65**.
- ניתן להפנות שיחה באמצעות Cisco Unified IP Phone. לשם כך יש לענות לשיחה, ולאחר מכן ללחוץ על מקש הבחירה **נתב מחדש** במכשיר ה-Cisco Unified IP Phone כדי להעביר את השיחה ליעד להפניה.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23
- כיצד להשתמש בתכונה 'ניתוב מחדש', עמוד 28
- לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון, עמוד 31
- כיצד להגדיר תכונות מנהל, עמוד 63

כיצד לשלוח שיחה לשירות הודעות קוליות

תוכל להעביר שיחה מצלצלת או מחוברת שבה אתה מטפל עבור מנהל מסוים לשירות ההודעות הקוליות של אותו מנהל. כדי לשלוח שיחה שנבחרה לשירות הודעות קוליות, בחר באחת מהאפשרויות הבאות:

- לחיצה על לחצן השיחה **העברה לתא קולי**.
- לחיצה באמצעות לחצן העכבר הימני על השיחה ובחירה בפריט **העבר לתא קולי** מהתפריט המוקפץ.
- בחירה באפשרות **שיחה < העבר לתא קולי** מסרגל התפריטים.
- שימוש במקש הקיצור המתאים במקלדת.

עצות

- ניתן לבצע משימה זו גם ממכשיר Cisco Unified IP Phone. לשם כך יש לענות לשיחה, ולאחר מכן ללחוץ על מקש הבחירה **TransfVM** במכשיר Cisco Unified IP Phone כדי להעביר את שיחת המנהל לשירות ההודעות הקוליות שלו.
- תכונה זו אינה חלה על שיחות שהעוזר ביצע או קיבל באחד מקווי הטלפון שלו. תכונה זו חלה רק על שיחות בקו-proxy של המנהל.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלת Assistant Console, עמוד 6
- כיצד להשתמש במקשי הקיצור, עמוד 19
- כיצד להשתמש ביישום Assistant Console לטיפול בשיחות, עמוד 23
- לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון, עמוד 31

לעוזרים – אופן השימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון

כמה מהתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant נגישות באופן ישיר במכשיר Cisco Unified IP Phone שברשותך. למעט 'צלצול שונה', תכונות אלה קיימות גם ביישום Assistant Console.

Cisco Unified Communications Manager Assistant מאפשרת לעוזר להשתמש בלחצני הטלפון ובמקשי הבחירה כדי לבצע את מרבית המשימות שעוזר יכול לבצע ביישום Cisco Unified Communications Manager Assistant Console.

ניתן להשתמש בתכונות של Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון של העוזר באופן בו-זמני עם היישום Assistant Console.

Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון של העוזר נתמך בדגמים הבאים:

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



חברת Cisco ממליצה כי בעת שימוש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון של העוזר, העוזר לא יתמוך ביותר מחמישה מנהלים.

הערה



אפשר להגדיר עוזרים מועדפים על-ידי המנהל (באמצעות הכתובת באינטרנט) או על-ידי העוזר (באמצעות יישום המסוף), אולם לא בטלפון עצמו.

הערה

סעיף זה כולל את הנושאים הבאים:

- **קו Proxy לעומת קו משותף, עמוד 32** – מתאר את שני המצבים שבהם פועלת התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- **כניסה ל-Manager Assistant בטלפון של העוזר, עמוד 33** – מתאר את תהליך הכניסה בטלפון.
- **בדיקת מצב המנהלים, עמוד 34** – מתאר את מצבו של כל מנהל שבו תומך העוזר.
- **טיפול בשיחות וביצוע פעולות נוספות, עמוד 35** – מתאר פעולות מענה, העברה, הפניית שיחות וכן פעולות נוספות שהעוזר יכול לבצע.

- כיצד לענות לשיחה בטלפון באמצעות **Manager Assistant**, עמוד 36 – מתאר את שלוש השיטות שבהן יכול העוזר להשתמש כדי לענות לשיחה.
- **קביעת הגדרות המנהל**, עמוד 37 – מתאר הגדרות שונות בשליטת העוזר, עבור המנהלים שבהם הוא תומך.
- **קביעת הגדרות העוזר**, עמוד 39 – מתאר את אופן ההגדרה של האפשרויות המתייחסות לעוזר, כגון היעדים להעברה ומיון מצבי המנהלים.
- כיצד לבצע התאמה אישית של התכונה 'צלצול שונה', עמוד 42 – מתאר את נוהל השיוך של סוגי הצלצול עבור כל קו טלפון.

קו Proxy לעומת קו משותף

היישום Cisco Unified Communications Manager Assistant מסייע לעוזרים לטפל ביתר יעילות בשיחות עבור המנהלים. היישום Cisco Unified Communications Manager Assistant פועל בשני מצבים – מצב קו-משותף ומצב קו-proxy. מנהל המערכת הוא שקובע את מצב הפעולה.

מצב קו-משותף

עוזר המשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף מקבל מספר בספר הטלפון הזהה לזה של המנהל. המספר המשותף משמש לטיפול בשיחות עבור המנהל.

מצב קו-Proxy

עוזר המשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy מקבל מספר במדריך הטלפון שונה מזה של המנהל, ומספר זה משמש אותו כ-proxy. מספר ה-proxy משמש לטיפול בשיחות עבור המנהל.

זיהוי המצב

- לפני תחילת השימוש, יש לבדוק מהו המצב שנבחר על-ידי מנהל המערכת. בחן את המסך 'הגדרות מנהל':
- במצב קו-משותף, מופיעה במסך רק האפשרות 'לא להפריע'.
 - במצב קו-Proxy מופיעות במסך מספר אפשרויות.

כניסה ל-Manager Assistant בטלפון של העוזר

כדי לבצע כניסה ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון של העוזר, יש לבצע את הפעולות הבאות:

נוהל

- שלב 1** לחץ על הלחצן **שירותים** בטלפון.
- שלב 2** בחר באפשרות **Primary IPMA Phone Service** (שירות טלפון IPMA ראשי).
- שלב 3** הזן שם משתמש וקוד זיהוי אישי, ולאחר מכן לחץ על **שלח**.
קעת מופיע המסך 'מצב מנהל' (ראה [איור 5](#)).

איור 5 מסך 'מצב מנהל'



אם Primary IPMA Service נופל, מסך הטלפון של העוזר אינו מתעדכן ואינו מציינ מצב זה. עם זאת, העוזר יקבל הודעה כי אירעה 'חריגה של מארח לא נמצא' כאשר ינסה להשתמש במקש בחירה כלשהו. במקרה זה, העוזר יכול לבחור באופן דינמי באפשרות **Secondary IPMA Phone Service** (שירות טלפון IPMA משני) מהתפריט 'שירותי IP', ולבצע כניסה מחדש.

הערה

בדיקת מצב המנהלים

איור 5 מציג דוגמה של המסך 'מצב מנהל'. מסך זה כולל רשימה של כל המנהלים שבהם תומך עוזר מסוים. עקיף זה מתאר את הפרטים ואת מקשי הבחירה המופיעים במסך.

הפרטים המופיעים במסך 'מצב מנהל'

עבור כל מנהל שבו תומך העוזר, מופיעים הפרטים הבאים:


- מצב הקו של עוזר המנהל – מציין אם העוזר מחובר לרשת או לא.
- מספר המנהלים ברשימה – מאפשר לברר במהירות את מספר המנהלים ברשימה.
- שם המנהל – ממוין כלהלן ובסדר הבא:
 - ציון שיחה חדשה
 - שינוי מצב המנהל ממצב 'בעריסה'
 - בעריסה
- סמל המצב, מימין לשם המנהל – ראה **טבלה 4** לקבלת רשימה ותיאור של סמלי המצב.
- קו ה-Proxy של המנהל

סמלי מצב שיחה

טבלה 4 מציגה את הסמלים השונים של מצב שיחה המופיעים מימין לשם המנהל, במסך 'מצב מנהל'.

טבלה 4 סמלי מצב שיחה

| המשימה המבוצעת | סמל מצב שיחה של המנהל |
|---|-----------------------|
| סמל זה מופיע במסך 'מצב מנהל', ליד שם המנהל, כאשר הטלפון של המנהל תפוס. | תפוס |
| כאשר המנהל מעביר שיחה למצב 'החזק', סמל זה מופיע ליד שם המנהל במסך 'מצב מנהל'. | החזקה |
| סמל זה מופיע במסך 'מצב מנהל', ליד שם המנהל, כאשר הטלפון של המנהל בעריסה. | לא פעיל/בעריסה |
| סמל זה מופיע במסך 'מצב מנהל', ליד שם המנהל, כאשר הטלפון של המנהל לא בעריסה. | לא בעריסה |

| המשימה המבוצעת | סמל מצב שיחה של המנהל |
|--|---|
| סמל זה מופיע במסך 'מצב מנהל', ליד שם המנהל שהטלפון שלו מצלצל. | צלצול  |
| סמל זה מופיע במסך 'מצב מנהל', ליד שם המנהל, כאשר ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant אין אפשרות לברר את מצבו. לדוגמה, ייתכן שאירעה תקלת CTI, או שמנהל הוא מנהל נייד שעדיין לא ביצע כניסה למערכת. | לא ידוע  |
| מופיע במסך 'מצב מנהל' ליד שם המנהל כאשר ממתינה עבורו הודעה קולית. | חיווי הודעה ממתינה (MWI) |

טיפול בשיחות וביצוע פעולות נוספות

טבלה 5 מתארת את מקשי הבחירה המופיעים במסך 'מצב מנהל'. מקשי הבחירה מאפשרים לעוזר לבצע משימה שונה של טיפול בשיחות.

טבלה 5 מקשי הבחירה בטלפון של העוזר

| מקש בחירה | המשימה המבוצעת |
|-------------------|---|
| בחירה | בוחר במנהל המסומן ברשימת המנהלים ומעביר למסך 'הגדרות מנהל' (ראה אזור 6 עמוד 37), שבו ניתן לקבוע הגדרות עבור המנהל שנבחר. |
| מענה | עונה לשיחה נכנסת עבור המנהל המתאים. |
| יציאה | יוצא מהמסך 'מצב מנהל' ומעביר לדף התפריט 'שירותים'. |
| ניתוב מחדש | מפנה באופן מיידי למנהל המתאים (כברירת המחדל), או למספר מוגדר מראש אחר, שיחה מצלצלת, מחוברת או בהחזקה. כדי להגדיר את היעד להפניה למספר במדריך הטלפון, יש ללחוץ על AsstSett , לאחר מכן על בחר יעד להעברה ולאחר מכן להזין את המספר. |
| עוד | מציג את יתר מקשי הבחירה הזמינים במסך 'מצב מנהל'. |
| TrnsfVM | שולח לתיבת הדואר הקולי של המנהל המתאים שיחה מצלצלת, מחוברת או בהחזקה |
| אינטרקום | מאפשר לעוזר לשוחח עם מנהל בתקשורת פנים. |

| מקש בחירה | המשימה המבוצעת |
|-----------|--|
| התנתק | מנתק את העוזר. אם הוגדר עוזר אחר עבור המנהל, ואם אותו עוזר מחובר לרשת, הוא הופך לעוזר הפעיל עבור מנהל זה. אם אף עוזר אחר אינו זמין, השיחות המיועדות למנהל לא יסוננו ולא יועברו, אלא יצלצלו כולן בטלפון של המנהל. |
| |  <p>הערה</p> <p>כאשר העוזר הראשי מתנתק מהרשת או יוצא מהמערכת, הטלפון של המנהל ומצב השיחה שלו מופיעים בטלפון של העוזר הזמין הבא, ההופך לעוזר הראשי.</p> |
| AsstSett | מעביר למסך 'הגדרות העוזר', שבו נקבעות הגדרות שונות. ראה טבלה 7 עמוד 40 , השדות הניתנים להגדרה. |

כיצד לענות לשיחה בטלפון באמצעות Manager Assistant

העוזר יכול לענות לשיחה המיועדת למנהל, ומופיעה בדף 'מצב מנהל', באחת משלוש הדרכים הבאות:

- לחיצה על מקש הבחירה **ענה** בדף 'מצב מנהל'.
- בחירת לחצן הקו או לחצן הרמקול של השיחה המצלצלת.
- יציאה מהמסך של Cisco Unified Communications Manager Assistant ובחירה בלחצן 'מענה' במסך 'עיבוד-שיחות', המסך המופיע לאחר יציאה מהמסך של Cisco Unified Communications Manager Assistant. המסך 'עיבוד-שיחות' מציג את המספר של יוזם השיחה וכולל את מקשי הבחירה **ענה**, **נתב מחדש** וכן **TransfVM**.



הערה

לאחר שהעוזר ענה לשיחה באחת משלוש השיטות שלעיל, המסך של Cisco Unified Communications Manager Assistant מוחלף במסך 'עיבוד-שיחות' (אם עדיין לא הופיע). בשלב זה יש להשתמש במקשי הבחירה שבמסך 'עיבוד-שיחות' באופן רגיל; לתכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant אין שליטה על תכונות אלה.

קביעת הגדרות המנהל

איור 6 מציג את המסך 'הגדרות מנהל', המופיע כאשר העוזר בוחר מנהל מהרשימה המופיעה במסך 'מצב מנהל' (ראה **איור 5**).

טבלה 6 מתארת את אופן הגדרת השדות במסך זה.

איור 6 מסך 'הגדרות מנהל'



| מקש בחירה | המשימה המבוצעת |
|----------------|---|
| סינון | <p>מעביר ממצב מופעל למצב מושבת ולהיפך. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר. אם השדה מוגדר למצב 'מופעל', חלים כללי הסינון שהוגדרו לימצב סינון.</p> <p> הערה כדי להגדיר מסננים עבור מנהל, על העוזר להשתמש ביישום Assistant Console. לקבלת מידע נוסף, ראה כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66.</p> |
| מצב מסנן | <p>מעביר בין מחריג לבין כוללני. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר.</p> <ul style="list-style-type: none"> מחריג – השיחות התואמות למספרי הטלפון ברשימת הסינון נשלחות לעוזר; יתר השיחות נשלחות למנהל. כוללני – השיחות התואמות למספרי הטלפון ברשימת הסינון נשלחות למנהל; יתר השיחות נשלחות לעוזר. <p>התווים הכלליים המותרים הם X עבור ספרה אחת וכן * עבור מחרוזות ספרות בתחילת מספר ובסופו בלבד.</p> |
| לא להפריע | <p>משבית את הצלצול בטלפון של המנהל. פעולה זו ניתנת לביצוע עבור כל מנהל בנפרד.</p> |
| הפניית שיחות | <p>מעביר ממצב מופעל למצב מושבת ולהיפך. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר. כאשר שדה זה במצב מופעל, התכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant שולחת שיחה מצלצלת, ממתינה או בהחזקה למנהל או למספר אחר שהוגדר מראש (מספר שהעוזר מציין על-ידי בחירת השדה בחר יעד להפניה).</p> |
| בחר יעד להפניה | <p>המספר שאליו מועברות השיחות כאשר השדה הפניית שיחות במצב מופעל.</p> <p>ברירת מחדל: השיחות מופנות לטלפון של המנהל המתאים, אלא אם הוגדר כאן מספר אחר של מדריך הטלפון.</p> |
| ציליל התראה | <p>מעביר ממצב מופעל למצב מושבת ולהיפך. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר. כאשר שדה זה במצב מופעל בסביבת קו-proxy, השיחות המיועדות למנהל משמיעות התראה במכשיר הטלפון שלו.</p> |

קביעת הגדרות העוזר

איור 7 מציג את המסך 'הגדרות העוזר', המופיע כאשר העוזר לוחץ על מקש הבחירה **AsstSett** במסך 'מצב מנהל' (ראה **איור 5**). המסך 'הגדרות עוזר' מאפשר לעוזר להגדיר פריטים כגון יעדים להפניה ומיון עבור המסך 'מצב מנהל'.

טבלה 7 מתארת את אופן הגדרת השדות במסך זה.

טבלה 8 מתארת את אופן השימוש במקשי הבחירה במסך זה.

איור 7 הגדרות עוזר




| המשימה המבוצעת | השדה |
|---|---|
| <p>מעבר ממצב מופעל למצב מושבת ולהיפך. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר. הפעלת דגל זה שולחת עדכונים בזמן אמת כאשר העוזר נמצא בשיחה.</p> <p>לפני העברת שיחה למנהל, רצוי לבדוק אם מצבו הוא תפוס או לא פעיל. כאשר דגל זה מופעל, שינוי במצב המנהל מופיע כאשר העוזר בשיחה.</p> | <p>CallPlane OverWrite (הפעל/השבת)</p> |
| <p>מעבר ממצב מופעל למצב מושבת ולהיפך. שינוי שדה זה מתבצע על-ידי הדגשת השדה ולחיצה על בחר. כאשר דגל זה מופעל, המסך 'מצב מנהל' ממוין לפי אירועי שיחות חדשות.</p> <p>לקבלת ההירארכיה של מיון רשימת המנהלים, ראה הפרטים המופיעים במסך 'מצב מנהל', עמוד 34.</p> <p>כאשר הדגל אינו מופעל, המסך 'מצב מנהל' הוא סטטי.</p> | <p>SmartSorting (הפעל/השבת)</p> |
| <p>כאשר השדה הפנה הכל' מופעל עבור מנהל מסוים (ראה איור 6 עמוד 37), השיחות הנכנסות לאותו מנהל מופנות ליעד להפניה, שהוא המנהל הנוכחי שנבחר (כברירת מחדל) או מספר בספר הטלפון.</p> <p>כדי להעביר שיחות למספר בספר הטלפון, יש להזין את המספר בשדה SetDivertTarget; כדי לשנות מספר בבספר הטלפון, יש לערוך את השדה SetDivertTarget.</p> | <p>SetDivert Target</p> |

| המשימה המבוצעת | השדה |
|---|------------------------------------|
| <p>לחיצה על לחצן זה גורמת לשינוי ההגדרות עבור שני השדות המתחלפים במסך זה – CallPlaneOverWrite וכן SmartSorting. כאשר מדגישים את השדה Set Divert Target ולוחצים על 'בחירה', מופיע מסך ההגדרה של מספר היעד להפניה.</p> | <p>בחירה</p> |
| <p>כברירת מחדל, המסך 'מצב מנהל' מתרענן כאשר מתרחש שינוי במצבו של מנהל או כאשר מתקבלת שיחה חדשה עבור מנהל.</p> <p>הלחצן StpUpdt מונע את העדכון האוטומטי.</p> <p>אחד המצבים שבהם רצוי להשתמש בלחצן זה הוא, לדוגמה, כאשר עוזר תומך ב-33 מנהלים וברצונו לשנות את ההגדרה עבור המנהל ה-20.</p> <p>כדי לשנות את ההגדרות עבור מנהל זה, יש לגלול כלפי מטה ברשימת המנהלים במסך 'מצב מנהל', להדגיש את השם ה-20, ולאחר מכן ללחוץ על בחירה.</p> <p>עם זאת, אם המסך מתעדכן במהלך פעולה זו, המיקום הנוכחי ברשימת הגלילה ועדכוני מצב חשובים אפשריים עלולים ללכת לאיבוד. משום כך, יש ללחוץ על הלחצן StpUpdt ולמנוע מהעדכונים להתרחש במצב מעין זה.</p> <p style="text-align: center;"> הערה</p> <p>כדי לקרוא מחדש לעדכונים האוטומטיים, יש ללחוץ על הלחצן StrUpdt.</p> | <p>/StpUpdt StrUpdt</p> |
| <p>יציאה מהמסך 'הגדרות עוזר' וחזרה למסך 'מצב מנהל'.</p> | <p>יציאה</p> |
| <p>מנתק את העוזר משירות IPMA. אחרי התנתקות יש צורך לבצע התחברות מחדש לשירות.</p> | <p>התנתקות</p> |

כיצד לבצע התאמה אישית של התכונה 'צלצול שונה'

התכונה 'צלצול שונה' מאפשרת לעוזר לשייך סוג צלצול שמע ייחודי לכל אחד מקווי הטלפון. ניתן לשייך סוג צלצול ייחודי לקו ה-proxy של המנהל כדי להבחין במהירות בין השיחות הנכנסות המיועדות לעוזר לבין אלה המיועדות למנהל. להלן נוהל ההתאמה האישית של התכונה 'צלצול שונה' ישירות בטלפון של העוזר.

נוהל

| | |
|---|---|
| שלב 1 | לחץ על הלחצן הגדרות במכשיר ה-Cisco Unified IP Phone. |
| שלב 2 | השתמש בלחצן ניווט כדי לבחור סוג צלצול מהתפריט 'הגדרות' (או לחץ על 2 בלוח המקשים של הטלפון). כל אחד מהקווים בטלפון של העוזר, ביחד עם סוג הצלצול שנבחר עבורו, מופיע במסך ה-LCD של הטלפון. באופן התחלתי, כל הקווים הללו עושים שימוש בברירת המחדל של סוג צלצול. |
| שלב 3 | כדי לשנות את סוג הצלצול עבור קו כלשהו, יש להשתמש בלחצן ניווט ולבחור קו, ולאחר מכן ללחוץ על מקש הבחירה בחירה . |
|  | הערה |
| | כדי לזהות איזה קו-proxy של מנהל משייך למנהל מסוים, יש לבחון את הלוח 'השיחות שלי' ביישום Assistant Console. זהו האזור שבו מופיעים קווי ה-proxy והשמות של המנהלים. (קו proxy של מנהל הוא הקו שבו העוזר מקבל את השיחות הנכנסות עבור אותו מנהל). |
| שלב 4 | השתמש בלחצן ניווט כדי לגלול ברשימת סוגי הצלצולים הקיימים עבור הקו שנבחר. כדי להאזין לדוגמה של סוג צלצול כלשהו, בחר באותו סוג צלצול ולאחר מכן לחץ על מקש הבחירה הפעל . |
| שלב 5 | כדי לשייך סוג צלצול חדש, לחץ על מקש הבחירה בחירה ועל מקש הבחירה אישור . |
| שלב 6 | חזור על פעולות 3 עד 5 כדי להתאים אישית את סוג הצלצול עבור קו נבחר נוסף. |
| שלב 7 | לחץ על מקש הבחירה יציאה כדי לצאת מהתפריט 'סוג צלצול'. |

למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant

Cisco Unified Communications Manager Assistant משפר את תפקודיות הטלפון ומאפשר למנהל ולעוזרו לטפל ביתר יעילות בשיחות. מנהל המערכת החליט כי תצורת Cisco Unified Communications Manager Assistant תפעל במצב 'קו-משותף' או במצב 'קו-Proxy'. במצב קו-משותף, המנהל ועוזרו מקבלים אותו המספר בספר הטלפון. עוזר המנהל משתמש במספר המשותף לטיפול בשיחות בשם המנהל. במצב קו-Proxy, המנהל מקבל מספר במדריך הטלפון ואילו עוזרו מקבל מספר חלופי במדריך לשימוש כ-Proxy. עוזר המנהל משתמש במספר ה-Proxy כדי לטפל בשיחות עבור המנהל. לפני תחילת השימוש, יש לברר מהו המצב שנבחר על-ידי מנהל המערכת. ראה "מבוא ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant".

למנהלים שקיבלו תצורה של מצב קו-משותף, Cisco Unified Communications Manager Assistant מעניק את התכונות הבאות:

- תכונות משופרות לטיפול בשיחות ב-Cisco Unified IP Phone שברשותך – עם מקשי בחירה חדשים וחלון מצב במסך ה-LCD של הטלפון.
 - יכולות אינטרקום – אפשרות לבצע ולקבל שיחות עם עוזר המנהל בתקשורת פנים.
 - הגדרת תצורת התכונות דרך האינטרנט – מאפשרת להתאים אישית את היעד להעברה באמצעות החלון 'תצורת מנהל'. לחלופין, עוזר המנהל יכול להגדיר תכונה זו עבור המנהל מהיישום Assistant Console.
- לקבלת פרטים נוספים, עיין בנושאי העזרה הבאים:
- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2
 - כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
 - כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 45
 - כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 46
 - למנהלים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 69

שימוש ב-Cisco Extension Mobility

נוהל

כדי להשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant עם Cisco Extension mobility, בצע את הפעולות הבאות:

שלב 1 היכנס ל-Cisco Extension mobility.

שלב 2 בתפריט 'שירותים', בחר בשירות Assistant Service.

לקבלת פרטים נוספים על התכונה Cisco Extension Mobility, עיין במדריך הטלפון עבור *Cisco Unified IP Phone 7960G* ובמדריך הטלפון עבור *Cisco Unified IP Phone 7940G*.

נושאים קשורים

- כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 45
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 46

כיצד להפנות ולהעביר שיחות

למנהלים

ניתן להשתמש במקשי הבחירה של Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון כדי להפנות, להעביר ובאופן כללי לטפל בשיחות פעילות.

סעיף זה עוסק בנושאים הבאים:

- כיצד לנתב מחדש באופן מידי שיחה נכנסת למספר אחר, עמוד 44
- כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות, עמוד 45

כיצד לנתב מחדש באופן מידי שיחה נכנסת למספר אחר

למנהלים

לחץ על מקש הבחירה ניתוב מחדש כדי להפנות שיחה מצלצלת, מחוברת או בהמתנה מהטלפון שלך למספר טלפון אחר שהוגדר כיעד ההפניה. המנהל או עוזרו יכולים לשנות את היעד מהחלון 'יצירת מנהל'.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Cisco Extension Mobility, עמוד 44
- כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 45
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65

כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות

למנהלים

לחץ על מקש הבחירה **TransfVM** כדי לשלוח באופן מידי שיחה מהטלפון לשירות ההודעות הקוליות שלך. באפשרותך להעביר שיחה בהחזקה לשירות ההודעות הקוליות.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Cisco Extension Mobility, עמוד 44
- כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 45
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 46

כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר

תכונת האינטרקום היא אופציונלית ומאפשרת למנהל לדבר עם עוזרו דרך קו תקשורת פנים. התכונה מוגדרת על-ידי מנהל המערכת.



הערה

אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

מכשירי Cisco Unified IP Phones 7941G, 7961G, 7961G-GE, 7970G וכן 7971G-GE

כדי לבצע שיחת פנים ב-Cisco Unified IP Phone, לחץ על לחצן החיוג המהיר **אינטרקום** המתאים לעוזרך. העוזר הפעיל הנוכחי הוא היעד עבור שיחת האינטרקום.

כאשר בעת הכניסה אין עוזרים פעילים, לא יהיה יעד עבור שיחת האינטרקום.

כאשר מבצעים שיחת אינטרקום, הדיבורית של העוזר עונה באופן אוטומטי. לאחר מכן ניתן לדבר בטלפון באמצעות הדיבורית, האוזנייה או השפופרת. כדי לדבר עם המנהל, העוזר חייב ללחוץ על הלחצן 'אינטרקום' בטלפון שלו.

כדי לסיים את שיחת האינטרקום, נתק את הטלפון (או לחץ על לחצן הרמקול או האוזנייה).

מכשירי Cisco Unified IP Phones 7940G וכן 7960G

כדי לבצע שיחת פנים ב-Cisco Unified IP Phone, לחץ על לחצן החיוג המהיר **אינטרקום** המתאים לעוזרך.

אם העוזר אינו מנהל שיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, נפתחות בו זמנית הדיבוריות של המנהל ושל העוזר. לאחר מכן ניתן לדבר בטלפון באמצעות הדיבוריות, האוזנייה או השפופרת. זהו גם המצב כאשר העוזר מתקשר בשיחת אינטרקום למנהל.

אם העוזר מנהל שיחה אחרת כאשר מתקשרים אליו בשיחת אינטרקום, יישמע צלצול בטלפון שלו ויש לענות לשיחה באופן ידני. זהו גם המצב כאשר העוזר מתקשר בשיחת אינטרקום למנהל וזה נמצא בשיחה אחרת.

כדי לסיים את שיחת האינטרקום, נתק את הטלפון (או לחץ על לחצן הרמקול או האוזנייה).

נושאים קשורים

- שימוש ב-Cisco Extension Mobility, עמוד 44
- כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 46

כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון

למנהלים

כדי להשתיק את הצלצול בטלפון, לחץ על מקש הבחירה **לא להפריע** כדי להפעיל או לנטרל את התכונה 'לא להפריע'.



הערה אם התכונה 'לא להפריע' אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

כאשר תכונה זו מופעלת, הצלצול מנוטרל ב-Cisco Unified IP Phone. התכונה 'לא להפריע' מנטרלת את הצלצול עבור כל הקווים בטלפון.



הערה התכונה 'לא להפריע' אינה משפיעה על תכונת האינטרקום.

התכונה 'לא להפריע' מיוצגת על-ידי סמל פעמון בחלון המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant במסך ה-LCD של הטלפון Cisco Unified IP Phone. הסימן X על סמל הפעמון מציינ כי התכונה מופעלת וכי הצלצול מנוטרל. הטלפון של המנהל לא יצלצל, אלא רק זה של העוזר. סמל פעמון מציינ כי התכונה מנוטרלת וכי הצלצול מופעל. הגדרת ברירת המחזל הראשונית היא 'מנוטרל'.

נושאים קשורים

- שימוש ב-Cisco Extension Mobility, עמוד 44
- כיצד להפנות ולהעביר שיחות, עמוד 44
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 45

למנהלים – כיצד להשתמש בטלפון שברשותך עם Cisco Unified Communications Manager Assistant

במצב קו-Proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant משפר את תפקודיות הטלפון ומאפשר למנהל ולעוזרו לטפל ביתר יעילות בשיחות. מנהל המערכת החליט כי תצורת תפעל במצב 'קו-משותף' או במצב 'קו-Proxy'. במצב קו-משותף, המנהל ועוזרו מקבלים אותו המספר בספר הטלפון. עוזר המנהל משתמש במספר המשותף לטיפול בשיחות בשם המנהל. במצב קו-Proxy, המנהל מקבל מספר במדריך הטלפון ואילו עוזרו מקבל מספר חלופי במדריך לשימוש כ-Proxy. עוזר המנהל משתמש במספר ה-Proxy כדי לטפל בשיחות עבור המנהל. לפני תחילת השימוש, יש לברר מהו המצב שנבחר על-ידי מנהל המערכת. ראה "מבוא ל-Cisco Unified Communications Manager Assistant".

למנהלים שקיבלו תצורה של מצב קו-Proxy, Cisco Unified Communications Manager Assistant מעניק את התכונות הבאות:

- ניתוב שיחות – מנתבת מחדש באופן סלקטיבי את השיחות הנכנסות לטלפון של המנהל או של העוזר, לפי רשימת הסינון המותאמת אישית.
- תכונות משופרות לטיפול ובקרת שיחות ב-Cisco Unified IP Phone שברשותך – עם מקשי בחירה חדשים וחלון מצב במסך ה-LCD של הטלפון.
- יכולות אינטרקום – אפשרות לבצע ולקבל שיחות עם עוזר המנהל בתקשורת פנים.
- הגדרת תצורת התכונות דרך האינטרנט – מאפשרת להתאים אישית תכונות מנהל מסוימות, כגון היעד להפניה, באמצעות החלון 'תצורת מנהל'. לחלופין, עוזר המנהל יכול להגדיר תכונות אלה עבור המנהל מהיישום Assistant Console.

נושאים קשורים

- כיצד לזהות מצב בטלפון של מנהל, עמוד 2
- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60
- כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63

הכנות להפעלה – עבור מנהלים

הנושאים שלהלן עשויים לסייע בהכנות להפעלת Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- שימוש ב-Cisco Extension Mobility, עמוד 48
- הבנת בחירת העוזר, עמוד 48
- שימוש בחלון המצב, עמוד 49
- שימוש בתפריט 'מצב מנהל' בטלפון, עמוד 53

שימוש ב-Cisco Extension Mobility

נוהל

כדי להשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant עם Cisco Extension mobility:

שלב 1 היכנס ל-Cisco Extension Mobility.

שלב 2 בתפריט 'שירותים', בחר בשירות Assistant Services.

לקבלת פרטים נוספים על התכונה Cisco Extension Mobility, עיין במדריך הטלפון עבור *Cisco Unified IP Phone 7960G* ובמדריך הטלפון עבור *Cisco Unified IP Phone 7940G*.

הבנת בחירת העוזר

מי שמוגדר כמנהל מבצע כניסה אוטומטית לתכונה Cisco Unified Communications Manager Assistant, אלא אם הוגדר עבורו שימוש ב-Cisco Extension Mobility.

כדי לטפל בשיחות המיועדות למנהל, העוזר חייב לבצע כניסה ליישום Cisco Unified Communications Manager Assistant Console ולהישאר מחובר לרשת. כאשר העוזר הפעיל יוצא מהמערכת או מתנתק מהרשת, Cisco Unified Communications Manager Assistant ינסה להקצות למנהל עוזר אחר.

זיהוי העוזר הפעיל

העוזר הפעיל הוא זה המטפל עבורך כעת בשיחות.

כאשר למנהל יש מספר עוזרים, רצוי להגדיר את העוזר הפעיל הנוכחי. לשם כך, יש ללחוץ על הלחצן **שירותים** בטלפון ולבחור באפשרות 'שירות עוזרים'. הפריט השלישי מיועד לזהות את העוזר הפעיל.

הגדרת עוזר ברירת המחדל

כאשר הדבר אפשרי, Cisco Unified Communications Manager Assistant הופך את עוזר ברירת המחדל לעוזר הפעיל. כאשר עוזר ברירת המחדל אינו זמין (מנותק מהרשת או לא מחובר למערכת), Cisco Unified Communications Manager Assistant מגדיר עוזר אחר, עד אשר עוזר ברירת המחדל מבצע כניסה למערכת או מתחבר לרשת.

המנהל (או העוזר) יכול לבחור את עוזר ברירת המחדל מהחלון 'תצורת מנהל'. לקבלת פרטים, ראה **כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמ' 65**.

החלפת עוזר

כאשר למנהל יש מספר עוזרים, ויותר מאחד מהם מחובר למערכת ולרשת, ניתן לעקוף את הבחירה האוטומטית על-ידי בחירה ידנית של העוזר הפעיל.

בתפריט 'מצב מנהל' בטלפון, בחר בפריט 3 כדי להציג את רשימת העוזרים הזמינים. כאשר יש מספר עוזרים זמינים, בחר עוזר אחר כעוזר פעיל. בסיום, צא מהתפריט.

כאשר אין עוזרים פנויים

כאשר כל העוזרים אינם פנויים, הסמל 'עוזר' (הקיצוני משמאל) בתפריט 'מצב מנהל' בטלפון מופיע עם סימן X עליו. הסיוע בטיפול בשיחות יתחדש מיד כאשר אחד העוזרים ייכנס למערכת.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60

שימוש בחלון המצב

למנהלים





התפריט 'מצב מנהל' מופיע במסך ה-LCD של מכשיר ה-Cisco Unified IP Phone.

בתוך התפריט 'מצב מנהל' ישנם שני חלקים:



- האזור של Assistant Watch – החלק העליון של חלון המצב מיועד לשיחה המזוהה ומציג את הזמן שחלף עבור שיחה המטופלת עבור המנהל על-ידי עוזר. לקבלת פרטים, ראה **טבלה 9**.
- אזור העוזר והתכונות של מכשירי Cisco Unified IP Phone דגם 7940G ו-7960G – האזור הגדול יותר של חלון המצב מציג סמלים המציינים את נוכחותו של עוזר פעיל ואת מצב ההפעלה או ההשבתה של תכונות. לקבלת פרטים, ראה **טבלה 10**.
- אזור העוזר והתכונות של מכשירי Cisco Unified IP Phone דגם 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G-GE, 7971G-GE – האזור הגדול יותר של חלון המצב מציג סמלים המציינים את נוכחותו של עוזר פעיל ואת מצב ההפעלה או ההשבתה של תכונות. לקבלת פרטים, ראה **טבלה 11**.

| הודעה | משמעות |
|--|--|
| "Assistant Watch – מופעל" | התכונה Assistant Watch מופעלת, אולם אין כעת שיחות מחוברות או נכנסות המנותבות לעוזר. |
| "שיחה מאת" ואחריה פרטי השיחה המזוהה (המתקשר) | שיחה נכנסת נותבה אל העוזר והיא מצלצלת כעת בטלפון שלו. המנהל יכול ליירט את השיחה כעת. |
| פרטי השיחה המזוהה (המתקשר) וטיימר | העוזר ענה לשיחה הנכנסת. הטיימר מתחיל לפעול כאשר העוזר עונה לשיחה (או מטפל בה באופן אחר). |
| "Assistant Watch – מושבת" | התכונה Assistant Watch מושבתת. כדי להפעיל אותה, יש ללחוץ על מקש הבחירה קבע צופה . |
| "סינון לא פעיל" | התכונה 'סינון שיחות' אינה זמינה ברגע זה. |





טבלה 10 סמלי העוזר והתכונות בתפריט 'מצב מנהל' של מכשיר Cisco Unified IP Phone דגם 7940G ו-7960G.





| תכונה | תיאור |
|---|--|
| עוזר זמין  | סמל העוזר הוא בדמות אדם ונמצא בצד השמאלי של חלון המצב. הסמל מציין כי יש עוזר פעיל המוכן לקבל שיחות עבור המנהל. |
| עוזר לא זמין  | סמל העוזר הלא זמין הוא בדמות אדם עם קו חוצה. פירוש הדבר כי כל העוזרים אינם זמינים. כדי להגדיר את העוזר הפעיל, יש ללחוץ על הלחצן שירותים במכשיר Cisco Unified IP Phone, ולאחר מכן לבחור באפשרות 'שירות עוזרים'. |
| סינון שיחות מופעל  | עיגול עם רשת מציין כי הסינון מופעל. |
| סינון שיחות מושבת  | עיגול ריק מציין כי הסינון הושבת. כדי להפעיל ולהשבית את המסנן, יש לבחור בפריט סינון מהתפריט 'מצב מנהל'. ניתן להגדיר סינון שיחות מדף האינטרנט 'תצורת מנהל'. |
| 'לא להפריע' מופעלת  | פעמון ועליו סימן X מציין כי התכונה מופעלת (הצלצול מושבת). |
| 'לא להפריע' מושבתת  | סמל פעמון מציין כי התכונה מושבתת (הצלצול מופעל). כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'לא להפריע' ולהפעיל או להשבית את הצלצול, יש ללחוץ על מקש הבחירה לא להפריע . |

טבלה 10 סמלי העוזר והתכונות בתפריט 'מצב מנהל' של מכשיר Cisco Unified IP Phone דגם 7940G ו-7960G (המשך)

| תיאור | תכונה |
|---|--|
| <p>חץ מופנה עם מחסום מציין כי התכונה מופעלת (השיחות מורחקות ממכשיר הטלפון של המנהל);</p> | <p>'הפנה הכלי מופעלת</p>  |
| <p>חץ ישר מציין כי התכונה מושבתת (השיחות מנותבות למכשיר הטלפון של המנהל).</p> <p>כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'הפנה הכלי', יש ללחוץ על מקש הבחירה הפנה הכלי. ברירת המחדל של היעד להעברה עבור תכונה זו הוא העוזר שנבחר. ניתן לשנות את היעד מדף האינטרנט 'תצורת מנהל'.</p> | <p>'הפנה הכלי מושבתת</p>  |

טבלה 11 סמלי העוזר והתכונות בתפריט 'מצב מנהל' במכשירי Cisco Unified IP Phone דגם 7941G, 7971G-GE, 7970G, 7961G-GE, 7961G, 7941G-GE

| תיאור | תכונה |
|--|--|
| <p>סמל העוזר הוא בדמות אדם ונמצא בצד השמאלי של חלון המצב. הסמל מציין כי יש עוזר פעיל המוכן לקבל שיחות עבור המנהל.</p> | <p>עוזר זמין</p>  |
| <p>סמל העוזר הלא זמין הוא בדמות אדם עם קו חוצה. פירוש הדבר כי כל העוזרים אינם זמינים.</p> <p>כדי להגדיר את העוזר הפעיל, יש ללחוץ על הלחצן שירותים במכשיר Cisco Unified IP Phone, ולאחר מכן לבחור באפשרות 'שירות עוזרים'.</p> | <p>עוזר לא זמין</p>  |
| <p>חלון עם חץ עובר בצבע ירוק ועם חץ מופנה בצבע אדום מציין כי הסינון מופעל.</p> | <p>סינון שיחות מופעל</p>  |
| <p>חלון עם חץ עובר בצבע ירוק ועם חץ מופנה בצבע אדום, ועליו סימן X, מציין כי הסינון מושבת.</p> <p>כדי להפעיל ולהשבית את המסנן, יש לבחור בפריט סינון מהתפריט 'מצב מנהל'. ניתן להגדיר סינון שיחות מדף האינטרנט 'תצורת מנהל'.</p> | <p>סינון שיחות מושבת</p>  |

| תיאור | תכונה |
|---|--|
| <p>פעמון ועליו סימן X מציין כי התכונה מופעלת (הצלצול מושבת).</p> <p>סמל פעמון מציין כי התכונה מושבתת (הצלצול מופעל). כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'לא להפריע' ולהפעיל או להשבית את הצלצול, יש ללחוץ על מקש הבחירה לא להפריע.</p> | <p>'לא להפריע' מופעלת</p>  <p>'לא להפריע' מושבת</p>  |
| <p>חץ מופנה עם מחסום מציין כי התכונה מופעלת (השיחות מורחקות ממכשיר הטלפון של המנהל).</p> <p>חץ מופנה עם מחסום ועליו סימן X מציין כי התכונה מושבתת (השיחות מנותבות למכשיר הטלפון של המנהל). כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'הפנה הכל', יש ללחוץ על מקש הבחירה הפנה הכל. ברירת המחדל של היעד להעברה עבור תכונה זו הוא העוזר שנבחר. ניתן לשנות את היעד מדף האינטרנט 'תצורת מנהל'.</p> | <p>'הפנה הכל' מופעלת</p>  <p>'הפנה הכל' מושבתת</p>  |

עצות

- בעת שימוש בטלפון לביצוע שיחות או לקבלת שיחות, חלון המצב מוסתר.
- כדי להפעיל או להשבית את Assistant Watch, יש ללחוץ על מקש הבחירה **קבע צופה**.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60

שימוש בתפריט 'מצב מנהל' בטלפון

למנהלים

כדי לפתוח את התפריט 'מצב מנהל' בטלפון, יש ללחוץ על הלחצן **שירותים** ולבחור באפשרות 'שירות עוזרים'. **טבלה 12** מתארת את פריטי התפריט 'מצב מנהל' ואת המשימות הקשורות בהם.

טבלה 12 פריטי התפריט 'מצב מנהל' והמשימות הקשורות בהם

| המשימה המבוצעת | הפריט בתפריט 'מצב מנהל' |
|---|-------------------------|
| מפעיל ומשבית סינון שיחות. | 1 סנן |
| מעבר ממסנן כוללני למסנן מחרוג ולהיפך. | 2 מצב מסנן |
| מציג את העוזר הפעיל ואת העוזרים הזמינים האחרים. | 3 עוזר |

נושאים קשורים

- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60

הגדרת צליל התראה עבור שיחות נכנסות

השיחות הנכנסות מופיעות במסך הטלפון של המנהל, אולם הן מצלצלות רק במכשיר הטלפון של העוזר.

נוהל

כדי להוסיף צליל התראה לשיחה נכנסת במכשיר הטלפון של המנהל, יש לבצע את הפעולות הבאות:

שלב 1 לחץ על הלחצן **שירותים**.

שלב 2 בחר **צליל התראה** והגדר אותו.

שלב 3 הפעל **צליל התראה**.

הצליל יישמע פעם אחת עבור כל שיחה.

צליל ההתראה אינו מופעל עבור שיחות נכנסות כאשר:

- צליל ההתראה עבור מכשיר הטלפון של המנהל מנוטרל ממכשיר הטלפון של העוזר או ממסוף העוזר.
- התכונה Assistant Watch מושבתת.
- השיחות מנותבות באופן אוטומטי לעוזר.

כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות

למנהלים

ניתן להשתמש במקשי הבחירה של Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון כדי ליירט, לנתב, להעביר ובאופן כללי לטפל בשיחה פעילה.

סעיף זה עוסק בנושאים הבאים:

- כיצד ליירט שיחה המצלצלת בטלפון של העוזר, עמוד 54
- כיצד לנתב מחדש באופן מידי שיחה נכנסת למספר אחר, עמוד 55
- כיצד לנתב מחדש את כל השיחות למספר אחר, עמוד 55
- כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות, עמוד 56

כיצד ליירט שיחה המצלצלת בטלפון של העוזר

למנהלים

כדי ליירט שיחה המצלצלת בטלפון של העוזר ולנתב אותה מחדש למכשיר שלך, לחץ על מקש הבחירה **יירט** במכשיר Cisco Unified IP Phone שברשותך.

כדי ליירט את השיחה בהצלחה, יש ללחוץ על מקש הבחירה יירט לפני שהעוזר ענה לשיחה; לא ניתן ליירט שיחות לאחר שהתחברו.



עצה

כאשר מצלצלת שיחה בטלפון של העוזר, מופיע הכיתוב 'שיחה מאת' ולידו פרטי המתקשר באזור של Assistant Watch בחלון המצב בטלפון.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60

כיצד לנתב מחדש באופן מידי שיחה נכנסת למספר אחר

למנהלים

כדי לנתב מחדש ממכשיר הטלפון של המנהל למכשיר טלפון אחר שיחה מצלצלת, מחוברת או בהחזקה, לחץ על מקש הבחירה **נתב מחדש**.

כברירת מחדל, התכונה 'ניתוב מחדש' מנתבת את השיחות לעוזר שנבחר. עם זאת, המנהל או עוזרו יכולים להכניס כל מספר כיעד להעברה.

עצות

- כאשר העוזר הוא היעד להעברה והתכונה Assistant Watch מופעלת, ניתן לוודא שהשיחה נותבה לעוזר על-ידי בחינת חלון המצב במסך ה-LCD.
- היעד להעברה משותף לתכונה 'ניתוב מחדש' ולתכונה 'הפנה הכל'. המנהל או עוזרו יכולים לשנות את היעד מהחלון 'תצורת מנהל'.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65

כיצד לנתב מחדש את כל השיחות למספר אחר

למנהלים

לחץ על מקש הבחירה **הפנה הכל** (DivAll) כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'הפנה הכל'. כאשר תכונה זו מופעלת, התכונה 'הפנה הכל' מנתבת את כל השיחות הנכנסות למנהל לטלפון אחר.

שלא בדומה לתכונה 'ניתוב מחדש', שהשימוש בה מסתיים עם סיום השיחה, התכונה 'העבר הכל' מאפשרת לנתב מחדש את כל השיחות הנכנסות העתידיות עד להשבתה.

כברירת מחדל, היעד של 'העבר הכל' הוא העוזר שנבחר. עם זאת, המנהל או עוזרו יכולים להכניס כל מספר כיעד להפניה. לדוגמה, כאשר מנהל מתכנן להיעדר מהמשרד וברצונו לקבל בכל זאת את השיחות המיועדות לו, באפשרותו להגדיר את היעד של 'הפנה הכל' למספר הטלפון הנייד שלו.

עצות

- בתפריט 'מצב מנהל' קיים סמל המציין אם התכונה 'הפנה הכל' מופעלת או מושבתת. חץ מופנה מציין כי התכונה מופעלת; חץ ישר מציין כי היא מושבתת.
- התכונה 'הפנה הכל' חלה על כל קווי המנהל שבהם יכול לטפל העוזר; לתכונה זו אין אפשרות לנתב מחדש את כל השיחות הנכנסות המתקבלות בקו אישי של המנהל שלעוזר אין גישה אליו, וגם לא של השיחות בתקשורת פנים.
- לתכונה 'הפנה הכל' (DivAll) ולתכונה 'נתב מחדש' אותו יעד הפניה. המנהל או עוזרו יכולים לשנות את היעד מהחלון 'תצורת מנהל'.
- כאשר התכונה 'סינון שיחות' והתכונה 'הפנה הכל' (DivAll) פועלות באותו זמן, Cisco Unified Communications Manager Assistant מחילה על שיחה נכנסת קודם כל את 'סינון שיחות'. התכונה 'סינון שיחות' מנתבת את השיחה למנהל או לעוזרו (בהתאם להגדרות המסנן). לאחר מכן מיישם Cisco Unified Communications Manager Assistant את התכונה 'הפנה הכל' על אותן שיחות שהועברו למנהל לאחר הסינון. התכונה 'הפנה הכל' מנתבת מחדש את אותן שיחות ליעד ההפניה של התכונה 'הפנה הכל'.
- כאשר מפעילים בטלפון את התכונה 'עקוב אחרי', כל השיחות הנכנסות למנהל יעברו למספר שתוכנת עבור התכונה 'עקוב אחרי'. השיחות המיועדות למנהל לא יסוננו לעבר העוזר ולא ינתבו מחדש ליעד להפניה.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65

כיצד להעביר שיחה לשירות ההודעות הקוליות

למנהלים

כדי לשלוח שיחה באופן מידי מהטלפון של המנהל לשירות ההודעות הקוליות, יש ללחוץ על מקש הבחירה **TransfVM** ניתן להעביר לשירות ההודעות הקוליות גם שיחה בהחזקה.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד להשתיק את הצלול בטלפון, עמוד 60

כיצד להשתמש בסינון שיחות

למנהלים

התכונה 'סינון שיחות' מנתבת באופן סלקטיבי את השיחות הנכנסות המיועדות למנהל לעבר עוזרו, בהתאם לפרטי המתקשר ולהגדרות ולתצורות הבאות:

- מצב מסנן
- רשימות מסננים
- מצב סינון מופעל/מושבת

טבלה 13 נותן פרטים על כל אחת מהגדרות הסינון הבאות.



הערה

ברירות המחדל של ההגדרות הראשוניות הן כאלה שהסינון הכוללני מופעל ורשימות הסינון ריקות; לכן, כל השיחות הנכנסות המיועדות למנהל מנותבות אל עוזרו. כדי לבצע התאמה אישית של הסינון, ראה **כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66**.

כדי שהעוזר יטפל בשיחות המיועדות למנהל, יש להפעיל את 'סינון שיחות'. אם גם 'סינון שיחות' וגם 'הפנה הכלי' מופעלות, Cisco Unified Communications Manager Assistant מחילה על השיחה הנכנסת קודם כל את **סינון שיחות**. התכונה 'סינון שיחות' מנתבת את השיחה למנהל או לעוזרו (בהתאם להגדרות המסנן). לאחר מכן מיישם Cisco Unified Communications Manager Assistant את התכונה 'הפנה הכלי' על אותן שיחות שהועברו למנהל לאחר הסינון. התכונה 'הפנה הכלי' מנתבת מחדש את אותן שיחות ליעד ההעברה של התכונה 'הפנה הכלי'.

לדוגמה, המנהל יכול להגדיר מסנן כוללני לקבלת שיחות אך ורק ממשפחתו. כל יתר השיחות ינותבו אל עוזרו. מנהל החושב להיעדר מהמשרד יכול לתכנת את היעד להעברה של 'הפנה הכלי' למספרו הנייד, להפעיל את 'הפנה הכלי' ולקבל את השיחות ממשפחתו בטלפון הנייד. העוזר עדיין יקבל את כל יתר השיחות.



הערה

כאשר מפעילים בטלפון את התכונה 'עקוב אחרי', כל השיחות הנכנסות למנהל יעברו למספר שתוכנת עבור התכונה 'עקוב אחרי'. השיחות המיועדות למנהל לא יסוננו אל העוזר ולא ינותבו מחדש ליעד להעברה.

| הגדרה | מטרה | היכן למצוא אותה | הערות |
|------------------------|--|--|--|
| מצב מסנן | <p>ההגדרה 'מצב מסנן' משמשת למעבר מרשימות המסננים הכוללניים לרשימות המסננים המחרניים.</p> <p>סינון כוללני – במצב זה, Cisco Unified Communications Manager Assistant שולח את השיחות הנכנסות, התואמות למספרים ברשימת הסינון הכוללני, לעבר המנהל; יתר השיחות מנותבות אל העוזר.</p> <p>סינון מחרניג – במצב זה, Cisco Unified Communications Manager Assistant מנתב את השיחות הנכנסות, התואמות למספרים ברשימת הסינון המחרניג, לעבר העוזר; יתר השיחות מנותבות אל המנהל.</p> | <p>המעבר מרשימות הסינון הכוללני לרשימות הסינון הבלעדי ולהיפך מתבצע מהתפריט 'מצב מנהל' במסך ה-LCD של הטלפון.</p> | <p>כברירת מחדל התחלתית, המסנן הכוללני מופעל.</p> <p>העוזרים יכולים לשלוט על מצב הסינון עבור המנהל מהיישום Assistant Console.</p> |
| רשימות סינון | <p>רשימות הסינון מורכבות ממספר טלפון אחד או יותר (חלקי או מלא).</p> <p>כאשר מתקבלת שיחה חדשה והתכונה 'סינון' מופעלת, Cisco Unified Communications Manager Assistant משווה את פרטי המתקשר למספרים ברשימה הפעילה. בהתאם למספרים התואמים ולסוג הרשימה הפעילה (כוללנית או בלעדית), Cisco Unified Communications Manager Assistant מנתבת לאחר מכן את השיחה לעוזר.</p> | <p>יצירת רשימות הסינון מתבצעת מהחלון 'יצורת מנהל', כרטיסיית 'סינון בלעדי'.</p> | <p>לעוזר יש אפשרות להגדיר רשימות סינון עבור המנהל. כברירת מחדל התחלתית, רשימות הסינון ריקות.</p> |
| מצב סינון מופעל/ מושבת | <p>ההגדרה 'סינון מופעל/מושבת' מפעילה או משביתה את הסינון.</p> <p>כאשר תכונה זו מופעלת, כל השיחות הנכנסות המיועדות למנהל מיורטות ומנותבות מחדש בהתאם להגדרות המסנן.</p> | <p>ההפעלה וההשבתה של התכונה 'סינון' מתבצעת מהתפריט 'מצב מנהל' במסך ה-LCD של הטלפון. יש ללחוץ על הלחצן שירותים ולאחר מכן לבחור באפשרות סינון.</p> | <p>הגדרת ברירת המחדל ההתחלתית עבור הסינון היא 'מופעל'.</p> |

עצה

- בתפריט 'מצב מנהל' קיים סמל עגול המציין אם התכונה 'סינון שיחות' מופעלת או מושבתת. סמל עיגול עם רשת מציין מצב מופעל; עיגול ריק מציין מצב מושבת.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר, עמוד 59
- כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66

כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לשוחח עם עוזר

תכונת האינטרקום היא אופציונלית ומאפשרת למנהל לדבר עם עוזרו דרך קו תקשורת פנים. היא מוגדרת על-ידי מנהל המערכת.



הערה

אם תכונת האינטרקום אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

מכשירי Cisco Unified IP Phones 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G וכן 7971G-GE

- כדי לבצע שיחת פנים ב-Cisco Unified IP Phone, לחץ על לחצן החיוג המהיר **אינטרקום** המתאים לעוזרך. כאשר המנהל יוזם שיחת פנים, הדיבורית אצל העוזר עונה באופן אוטומטי. במהלך השיחה, המנהל יכול להשתמש בדיבורית, באוזנייה או בשפופרת. כדי לדבר עם המנהל, העוזר חייב ללחוץ על הלחצן **אינטרקום** בטלפון שלו.
- כדי לסיים את שיחת האינטרקום, נתק את הטלפון (או לחץ על לחצן הרמקול או האוזנייה).
- כאשר יוזמים שיחת פנים במצב קו-Proxy, יכולות להיות לכך מספר תוצאות:
- אם הוגדר עוזר ברירת המחדל ואם הוא גם זמין, העוזר הוא היעד לשיחה.
 - אם הוגדר עוזר ברירת המחדל אך הוא אינו זמין, העוזר הזמין הבא הופך ליעד השיחה.
 - אם הוגדר עוזר ברירת המחדל אך הוא אינו זמין, וגם אין אף עוזר פעיל כאשר המנהל נכנס למערכת, עוזר ברירת המחדל נשאר היעד לשיחת הפנים.
 - אם עוזר ברירת המחדל אינו מוגדר, העוזר הפעיל הנוכחי הופך ליעד השיחה.
 - אם עוזר ברירת המחדל אינו מוגדר והעוזר הפעיל הנוכחי מתנתק כאשר המנהל מחובר למערכת, מתרחש תסריט אחד מהבאים:
 - העוזר הפעיל הבא הופך ליעד עבור שיחת הפנים.
 - אם אין עוד עוזרים זמינים, העוזר שהתנתק מהמערכת נשאר יעד השיחה.
 - אם עוזר ברירת המחדל אינו מוגדר ואין עוזרים פעילים כאשר המנהל מתחבר למערכת, אין יעד לשיחת הפנים.

מכשירי Cisco Unified IP Phones 7940G וכן 7960G

כדי לבצע שיחת פנים ב-Cisco Unified IP Phone, לחץ על לחצן החיוג המהיר **אינטרקום** המתאים לעוזרך.

אם העוזר אינו בשיחה אחרת כאשר המנהל מתקשר אליו בשיחת פנים, הדיבוריות של המנהל ושל עוזרו ייפתחו באופן בו-זמני. לאחר מכן ניתן לשוחח באמצעות דיבורית, אוזנייה או שפופרת. זהו גם המצב כאשר העוזר מתקשר בשיחת אינטרקום למנהל.

אם העוזר בשיחה אחרת כאשר המנהל מתקשר אליו בשיחת פנים, השיחה תצלצל במכשיר של העוזר ויש לענות לה באופן ידני. זהו גם המצב כאשר העוזר מתקשר בשיחת אינטרקום למנהל וזה עסוק בשיחה אחרת.

כדי לסיים את שיחת האינטרקום, נתק את הטלפון (או לחץ על לחצן הרמקול או האוזנייה).

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון, עמוד 60

כיצד להשתיק את הצלצול בטלפון

למנהלים

כדי להשתיק את הצלצול בטלפון, לחץ על מקש הבחירה **לא להפריע** כדי להפעיל או לנטרל את התכונה 'לא להפריע'.



הערה

אם התכונה 'לא להפריע' אינה זמינה בטלפון, פנה למנהל המערכת.

כאשר תכונה זו מופעלת, הצלצול מושבת במכשיר Cisco Unified IP Phone. התכונה 'לא להפריע' משביתה את הצלצול עבור כל הקווים בטלפון.



הערה

התכונה 'לא להפריע' אינה משפיעה על תכונת האינטרקום.

התכונה 'נא לא להפריע' מיוצגת על-ידי סמל פעמון בתפריט 'מצב מנהל' במסך ה-LCD של מכשיר ה-Cisco Unified IP Phone. סמל פעמון ועליו סימן X מציין כי התכונה מופעלת וכי הצלצול בטלפון מנוטרל. הצלצול בטלפון של העוזר אינו מנוטרל. סמל פעמון מציין כי התכונה מנוטרלת וכי הצלצול מופעל.

הגדרת ברירת המחדל הראשונית היא 'מנוטרל'.

עצה

- תכונה זו אינה משפיעה על יסינון שיחות.

נושאים קשורים

- הכנות להפעלה – עבור מנהלים, עמוד 48
- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57
- כיצד להשתמש בתכונת האינטרקום כדי לדבר עם עוזר, עמוד 59

כיצד להגדיר תכונות מנהל

הן המנהלים והן עוזריהם יכולים לשנות את העדפות המנהל מהחלון 'תצורת מנהל'. המנהלים יכולים לקבל גישה לחלון זה מאתר אינטרנט, והעוזרים מהיישום Assistant Console.

מנהל המערכת הוא שמחליט כי תצורת Cisco Unified Communications Manager Assistant תפעל במצב 'קו-משותף' או במצב 'קו-Proxy'. כאשר מנהל המערכת מגדיר את Cisco Unified Communications Manager Assistant לפעולה במצב קו-proxy, המנהל יכול להגדיר ברירת מחדל של עוזר ויעד להעברה וכן ליצור רשימות סינון. כאשר מנהל המערכת מגדיר את Cisco Unified Communications Manager Assistant לפעול במצב קו-משותף, המנהל יכול להגדיר רק יעד להעברה. במצב קו-משותף, המנהל אינו יכול להגדיר עוזר ברירת מחדל או מסננים כדי לסנן שיחות באופן סלקטיבי לעבר עוזר מסוים.

הגדרות ברירת המחדל ההתחלתיות מאפשרות למנהלים להשתמש ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant מבלי להגדיר תחילה את העדפותיהם.

נושאים קשורים

- תיאור של מצב קו-משותף ושל מצב קו-Proxy, עמוד 1
- כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63
- כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמוד 65
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65
- כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66

כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

עיון באחד מהנושאים הבאים:

- למנהלים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63
- לעוזרים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 64

למנהלים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

מנהלים יקבלו גישה לדף 'תצורת מנהל' באמצעות אתר אינטרנט. את כתובת האתר ניתן לקבל ממנהל המערכת.

- שלב 1** במחשב המפעיל את Microsoft Windows 2000, פתח דפדפן Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE). הדפדפן יהיה מגרסה 5.5 ואילך.
- שלב 2** פתח את האתר בכתובת שקיבלת ממנהל המערכת. הכתובת דומה לזו שלהלן:
<http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp>
- כעת יופיע חלון מוקפץ ובו שאלה אם ברצונך להתקין את תוכנת Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- שלב 3** לחץ על **תיבת הסימון** כדי לציין את הסכמתך לטקסט הבא: "Always trust content from Cisco Systems".
 (בטח תמיד בתוכן של Cisco Systems Inc.) ולאחר מכן לחץ על **כן**.
 כעת מופיע דף הכניסה.
- שלב 4** הזן את שם המשתמש והסיסמה שלך (כפי שנמסרו לך על-ידי מנהל המערכת) ולחץ על **התחבר**.
 כעת מופיע החלון 'תצורת מנהל'.
- שלב 5** בכאשר ברצונך לצאת מהמערכת, סגור את חלון הדפדפן. במידת הצורך, חזור על שלב 3.

נושאים קשורים

- כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמוד 65
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65
- כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66

לעוזרים – כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל'

עוזרים יכולים לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל' מהיישום Assistant Console.
 כדי לקבל גישה לחלון זה עבור מנהל מסוים, לחץ באמצעות לחצן העכבר הימני במקום כלשהו בשורה עבור אותו מנהל בלוח 'המנהלים שלי' של היישום Assistant Console. לאחר מכן בחר באפשרות **הגדר** מהתפריט הקופץ.
 עוזר המבקש לקבל גישה לחלון עבור כל המנהלים שלו, יבחר **מנהל** < **תצורה** בשורת התפריטים. במידת הצורך, העוזר יבחר במנהל שעבורו ברצונו להגדיר תכונות ברשימה הנפתחת 'מנהלים'.

נושאים קשורים

- כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמוד 65
- כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65
- כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66

כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל

אפשר לקבוע את אחד מעוזריו המוגדרים של מנהל כעוזר ברירת מחדל.

כאשר הדבר אפשרי, Cisco Unified Communications Manager Assistant הופך את עוזר ברירת המחדל לעוזר הפעיל של המנהל. כאשר עוזר ברירת המחדל אינו מחובר למערכת, Cisco Unified Communications Manager Assistant יטיל על עוזר אחר (אם יש עוזר פנוי) לשמש כעוזר הפעיל. כאשר עוזר ברירת המחדל נכנס למערכת, Cisco Unified Communications Manager Assistant יחליף עוזרים באופן שעוזר ברירת המחדל יהיה פעיל ויטפל בשיחות.

נוהל

- שלב 1** מהחלון 'תצורת מנהל', לחץ על הכרטיסייה עוזר ברירת מחדל (במידת הצורך) כדי להציג את החלון **בחירת עוזר ברירת מחדל**.
- שלב 2** בחר בעוזר המתאים מהתפריט הנפתח 'עוזר'.
- שלב 3** שמור את השינויים.

נושאים קשורים

- [כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63](#)
- [כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65](#)
- [כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66](#)

כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה

מנהלים המשתמשים ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-proxy יכולים להשתמש בתכונה הפנה הכלי (DivAll) ובתכונה 'נתב מחדש' כדי לשלוח שיחות לעוזר או למספר טלפון אחר (המכונה יעד). לתכונה 'הפנה הכלי' (DivAll) ולתכונה 'נתב מחדש' אותו יעד הפניה.

מנהלים המשתמשים ב-Cisco Unified Communications Manager Assistant במצב קו-משותף יכולים להגדיר יעד להפניה ולהעביר שיחות עם קבלתן באמצעות מקש הבחירה **נתב מחדש**. מסך ההפניה מופיע באופן אוטומטי עם הכניסה למערכת.

כברירת מחדל התחלתית, היעד להפניה הוא העוזר הפעיל של המנהל. המנהלים ועוזריהם ישתמשו בנוהל שלהלן כדי לשנות את היעד.

נוהל

- שלב 1** מהחלון 'תצורת מנהל', לחץ על הכרטיסייה **הפניה** כדי להציג את החלון 'תצורת הפניה'.
- שלב 2** (במצב קו-Proxy בלבד) בחר מספר מתוך **ספר הטלפון** או **עוזר**.
- שלב 3** אם בחרת 'מספר מתוך הספר', הזן מספר טלפון חוקי. הזן את המספר בדיוק כפי שהיית מחייג אותו מהטלפון במשרד.
- שלב 4** שמור את השינויים.

נושאים קשורים

- כיצד ליירט, לנתב ולהעביר שיחות, עמוד 54
- כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63
- כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמוד 65
- כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל, עמוד 66

כיצד ליצור רשימות סינון עבור מנהל

רשימות הסינון מאפשרות למנהלים ולעוזריהם להתאים אישית את התכונה 'סינון שיחות' של המנהלים.

כברירת מחדל, רשימות הסינון ריקות. כדי להתאים אישית רשימת סינון יש להוסיף לה מספרים. בחר מצב סינון כדי לעבור מרשימות סינון כוללניות לרשימות סינון מחריגות ולהיפך:

- כוללניות – השיחות התואמות למספרים ברשימת הסינון 'הכוללנית' נשלחות אל המנהל, ויתר השיחות מנותבות מחדש אל העוזר הפעיל.
- מחריגות – השיחות התואמות למספרים ברשימת הסינון המחריגה נשלחות אל העוזר, ויתר השיחות מנותבות מחדש אל המנהל.

Cisco Unified Communications Manager Assistant משווה את פרטי המתקשר בשיחה הנכנסת למספרי הטלפון ברשימת הסינון הפעילה.

לדוגמה, כאשר מוסיפים את מספר הטלפון 54321 לרשימת סינון כוללנית של מנהל, כל שיחה נכנסת המיועדת לטלפון של המנהל מהמספר 54321 תנותב אל המנהל (ולא אל העוזר) אם מופעל 'סינון כוללני'.

לחלופין, כאשר מוסיפים את המספר 54xxx לרשימת הסינון המחריגה של מנהל, כל שיחה נכנסת, מקו טלפון עם מספר בן חמש ספרות המתחיל ב-54, תנותב אל העוזר (ולא אל המנהל) אם מופעל 'סינון מחריגי'.



הערה

בכל רגע נתון, רק מצב סינון אחד (כוללני או מחריגי) יכול להיות פעיל. המנהלים יכולים לעבור ממצב סינון אחד לשני מהתפריט של Cisco Unified Communications Manager Assistant במכשיר הטלפון שלהם. העוזרים יכולים לעבור ממצב סינון אחד לשני עבור מנהל מסוים מהיישום Assistant Console.

רשימות סינון יכולות לכלול את התווים הכלליים הבאים:

- x – התו x משמש להחלפת ספרה אחת בכל מקום במסנן. לדוגמה, המספר 123x5 מייצג מספרי טלפון בני חמש ספרות שבהם הספרה הרביעית היא 0 עד 9. התו x אינו תלוי-רישיות.
- * – התו * מחליף כמה ספרות בתחילת המסנן או בסופו. לדוגמה, המחרוזת *5 מייצגת מספרי טלפון באורך כלשהו המתחילים בספרה 5.

מלבד תווים כלליים, רשימות הסינון יכולות לכלול מקפים (-), נקודות (.), ורווחים.



עצה

רשימות הסינון יכולות להישאר ריקות. כברירת מחדל התחלתית, הסינון מופעל ורשימת הסינון הכוללני ריקה. פירוש הדבר כי כל השיחות הנכנסות המיועדות למנהל מסוים מנותבות מחדש אל עוזרו.

מנהלים יפעילו את רשימות הסינון ממכשיר הטלפון שלהם. לשם כך, יש לפתוח את התפריט של Cisco Unified Communications Manager Assistant בטלפון. לאחר מכן יש ללחוץ על 1 כדי להפעיל או להשבית את התכונה 'סינון' וללחוץ על 2 כדי לעבור ממצב סינון 'כוללני' למצב סינון 'מחריג' ולהיפך. המנהלים ועוזריהם ישתמשו בנוהל שלהלן כדי ליצור רשימות סינון.

נוהל

-
- שלב 1** מהחלון 'תצורת מנהל', לחץ על הכרטיסייה **כוללני** או על הכרטיסייה **מחריג**, כדי להציג את חלון התצורה המתאים.
- שלב 2** הזן מספר טלפון חלקי או מלא בשדה **סינון**. לקבלת עזרה, לחץ על הקישור **פרטים נוספים**, שבו ניתנות דוגמאות מסננים.
- שלב 3** ניתן להוסיף, להחליף או למחוק מסננים:
- כדי להוסיף מסנן חדש, הזן מסנן בשדה 'סינון' ולחץ על **הוסף**. המסנן החדש יופיע ברשימת הסינון.
 - כדי להחליף מסנן קיים במסנן חדש, ברשימת הסינון בחר במסנן הקיים שברצונך לשנות. שנה את המסנן לפי הצורך ולחץ על **החלף**.
 - המסנן שהשתנה יופיע ברשימת הסינון.
 - כדי למחוק מסנן, בחר בו ברשימת הסינון ולחץ על **מחק**. המסנן שנמחק יוסר מרשימת הסינון.
- שלב 4** שמור את השינויים.
-

עצות

- כאשר התכונה 'סינון שיחות' והתכונה 'הפנה הכלי' (DivAll) פועלות באותו זמן, Cisco Unified Communications Manager Assistant מחילה על שיחה נכנסת קודם כל את 'סינון שיחות'. התכונה 'סינון שיחות' מנתבת את השיחה למנהל או לעוזרו (בהתאם להגדרות המסנן). לאחר מכן מיישמת Cisco Unified Communications Manager Assistant את התכונה 'הפנה הכלי' על אותן שיחות שהועברו למנהל לאחר הסינון. התכונה 'הפנה הכלי' מנתבת מחדש את השיחות ליעד ההפניה של התכונה 'הפנה הכלי'.
- בחלון המצב של Cisco Unified Communications Manager Assistant קיים סמל עגול המציין אם התכונה 'סינון שיחות' מופעלת או מושבתת. סמל עיגול עם רשת מציין מצב מופעל; עיגול ריק מציין מצב מושבתת.

נושאים קשורים

- [כיצד להשתמש בסינון שיחות, עמוד 57](#)
- [כיצד לקבל גישה לחלון 'תצורת מנהל', עמוד 63](#)
- [כיצד לשייך למנהל עוזר ברירת מחדל, עמוד 65](#)
- [כיצד להגדיר עבור מנהל את היעד להפניה, עמוד 65](#)

A

- Assistant Console : זיהוי חלקים, 8
- Assistant Console
- גישה ללא סיוע למנהלים, 7
- הפעלה, 6
- הפעלה עם עכבר ומקלדת, 18
- התאמת עיצוב, 16
- התחברות, 6
- התנתקות, 7
- טיפול בשיחות מתוך, 23
- לחצני שיחות, 9
- קיצורי מקלדת עבור, 19
- שימוש באינטרקום, 18
- תפריט, 8

C

- Cisco Unified Communications Manager Assistant
הגדרה, vii
- Cisco Unified IP Phone
- מקשי בחירה (מנהלים), 44
- מקשי בחירה (עוזרים), 31
- Cisco Unified IP Phone
- קו משותף (מנהלים), 43

D

- DivAll מקש בחירה
- מנהל יעד עבור, 65

I

- IMM DIV לחצן
- באמצעות, 28

M

- manager proxy lines, 11

P

- pop-to-top התכונה, 16

T

- TRA VM לחצן, 29
- TrnsfVM מקש בחירה
- מנהלים, 45

א

אינטרקום

שימוש בטלפון (מנהלים), 45

שימוש מתוך Assistant Console, 18

ב

באמצעות

חלון תצורת מנהל, 63

בטל החזקה, 25

ביצוע שיחה, 23

ברירת מחדל

מנהל, 65

ה

הגדרות

ניהוליות, 17

החזק שיחה

הוצאת שיחה ממצב 'החזק', 25

העברה למצב 'החזק', 25

העברה עיוורת, 25

העברה עיוורת

ביצוע, 25

העברת שיחה, 25

הפניית שיחה

מנהלים, 44

הפניית שיחות

עוזרים, 28

הפנית יעד, תצורה

עוזרים, 28

השתקת הטלפון, 46

התחברות עוזרים, 6

התכונה לא להפריע, 46

התנתק, assistants, 7

ח

חיוג מהיר, 14

חיוג שיחה, 23

חלון המצב של קו-Proxy בטלפון של מנהל, 3

חלון המצב של קו-משותף בטלפון של מנהל, 3

ט

טיפול בשיחה

באמצעות לחצני שיחה, 9, 34

טיפול בשיחות

מטלפון העוזר, 31

טיפול בשיחות

מתוך ConsoleAssistant, 23

טיפול בשיחות

מהטלפון של המנהל, 44

י

יעד להפניה

מנהלים, 65

כ

כפתור המשך, 25

ל

- לוח המנהלים שלי, 12
- לוח השיחות שלי, 11
- לוח ספר הטלפון, 15
- לחצן החזק, 25
- לחצן העברה, 25
- לחצן העברה מיוחדת, 25
- לחצן העברת VM, 29
- לחצן הפניה מיידיית
- לגדרות, 28
- לחצן הפניה מיידיית (עוזרים)
- באמצעות, 28
- לחצן מנותק, 7
- לחצן מענה, 24
- לחצן ניתוק, 24
- לחצני שיחה, 9, 34
- לחצני שיחות
- לגדרה, 9
- לחצנים
- זיהוי, 9

מ

- מצב מחובר
- ניטור, 16
- מקלדת, הפעלה בעזרת Console, 18
- מקש בחירה 'לא להפריע', 46
- מקש בחירה ניתוב מחדש
- מנהלים, 44
- מקש בחירה 'ניתוב מחדש'
- מנהל יעד עבור, 65
- מקשי בחירה
- מנהלים, 44

נ

- ניתוק שיחה, 24

ס

- סיום שיחה, 24
- סינון
- רשימות עבור, 66
- סינון שיחות
- מצבים, 66
- רשימות עבור, 66
- סינון שיחות עם 'הפנה הכלי', 67
- סמלים על הטלפון
- לא להפריע (מנהלים), 46
- ספר הטלפון
- שימוש, 15

ת

- מנהלים
- הגדרת תכונות עבור, 63
- מצב תכונות עבור מנהלים, 12
- מנהלים מצב מקוון, 12
- מענה לשיחה, 24
- מצב בקרת שיחה
- ניטור, 16
- מצב התחברות
- משתנה, 7
- מצב לא מקוון
- ניטור, 16

ע

עוזר ברירת מחדל

שידוך, 65

עוזרים

התאמת צלצול, 42

קווי טלפון, 11

עזרה מקוונת, שימוש, ix

עכבר

הפעלה, Assistant Console with, 18

צ

צלצול שונה, 42

ק

קו Proxy

שימוש ב- Manager Assistant במצב קו Proxy, 2

קו משותף

שימוש בטלפון מנהל, 43

קו משותף

שימוש ב- Manager Assistant במצב קו משותף, 1

קווי מנהל

בלוח המנהל שלי, 12

קווי מנהל

בלוח השיחות שלי, 11

קיצורי מקלדת, 19

ר

רשימות סינון מחריגות

יצירה, 66

ש

שורת התפריטים

Assistant Console, 8

שורת מצב

שימוש, 16

שיחה בהחזקה, 25

שיחות אופן ההצגה, 11

שיחות ועידה, ביצוע, 27

שרת

הגדרות, 17

חיבור, 16

ת

תא קולי

שליחת שיחה (מנהלים), 45

תא קולי

שליחת שיחה אל (עוזרים), 29

תווים כללים

ברשימות סינון, 66

תיעוד

ארגון, viii

תיעוד קשור עבור Cisco Unified IP Phone, ix



Americas Headquarters

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

Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters

Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at 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-13718-01