



## Dla menedżerów

# Program Cisco Unified Communications Manager Assistant dla systemu Cisco Unified Communications Manager 6.0

Rozpoznawanie używanego trybu programu Cisco Unified Communications Manager Assistant

Korzystanie z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii wspólnej

Korzystanie z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii pośredniej

Administrator systemu tak skonfigurował program Cisco Unified Communications Manager Assistant, aby działał w jednym z dwóch trybów — w trybie linii wspólnej lub w trybie linii pośredniej. W trybie linii wspólnej asystent obsługuje połączenia, używając wspólnego numeru (linii) telefonu. W trybie linii pośredniej asystent obsługuje połączenia, posługując się odrębnym numerem (linią) jako pośrednim.

Ten podręcznik pomaga w rozpoznaniu używanego trybu programu Cisco Unified Communications Manager Assistant. Zawiera ponadto zestawienie funkcji dostępnych w telefonie w różnych trybach.

## Rozpoznawanie używanego trybu programu Cisco Unified Communications Manager Assistant

Aby zidentyfikować używany w telefonie tryb programu Cisco Unified Communications Manager Assistant, należy sprawdzić menu Stan menedżerów w lewym dolnym rogu wyświetlacza LCD.

Jeśli w oknie stanu na wyświetlaczu LCD widoczna jest jedna ikona (dzwonek lub przekreślony dzwonek), to program Cisco Unified Communications Manager Assistant jest używany w trybie linii wspólnej.



Jeśli w oknie stanu na wyświetlaczu LCD widocznych jest wiele ikon, program jest używany w trybie linii pośredniej.



## Korzystanie z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii wspólnej

Poniższa sekcja zawiera zestawienie funkcji dostępnych dla menedżera korzystającego z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii wspólnej.

## Konfigurowanie docelowego miejsca przekierowań

Połączenia można przekierowywać do docelowego miejsca przekierowań, naciskając klawisz programowy **Przekieruj**. Docelowe miejsce przekierowań, na przykład numer telefonu asystenta, można ustawić w oknie Konfiguracja menedżera. W celu wywołania okna Konfiguracja menedżera należy użyć adresu URL, nazwy użytkownika i hasła podanych przez administratora systemu. W oknie przeglądarki Microsoft Internet Explorer komputera otwórz adres URL. Zaloguj się.



**Uwaga** Na żądanie programu zaznacz **pole wyboru** „Zawsze ufaj zawartości”, a następnie kliknij przycisk **Tak**.

Po wprowadzeniu numeru telefonu, który ma być docelowym miejscem przekierowań, kliknij przycisk **Zapisz**.

## Wyciszenie dzwonka w telefonie

Aby wyłączyć lub włączyć dzwonek w telefonie, naciśnij klawisz programowy NPrzsk, włączający i wyłączający funkcję Nie przeszkadzać. Ikona dzwonka oznacza, że funkcja NPrzsk jest *wyłączona* (dzwonek jest włączony); przekreślona ikona dzwonka oznacza, że funkcja jest *włączona* (dzwonek jest wyłączony).

## Obsługa połączeń

Na telefonie wyświetlane są dodatkowe klawisze programowe służące do obsługi połączeń. Gdy program Cisco Unified Communications Manager Assistant jest używany w trybie linii wspólnej, dostępne są następujące funkcje:

### Przekierowywanie aktywnego połączenia

Naciśnij klawisz **Przekieruj**, aby przekierować połączenie z własnego telefonu pod inny numer. Używając okna Konfiguracja menedżera, określ docelowe miejsce przekierowań przy użyciu numeru telefonu.

### Wysyłanie połączenia do poczty głosowej

Naciśnij klawisz **PrzkPGI**, aby przekazać aktywne połączenie do poczty głosowej.

## Nawiązywanie połączenia przez interkom

Naciśnij klawisz szybkiego wybierania **Interkom** w telefonie, aby nawiązać połączenie z asystentem przy użyciu interkomu.

## Korzystanie z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii pośredniej

Poniższa sekcja zawiera zestawienie funkcji dostępnych dla menedżera korzystającego z programu Cisco Unified Communications Manager Assistant w trybie linii pośredniej.

## Konfigurowanie ustawień menedżera

Do konfiguracji ustawień menedżera można użyć okna Konfiguracja menedżera.

## Wywoływanie okna Konfiguracja menedżera

W celu wywołania okna Konfiguracja menedżera należy użyć adresu URL, nazwy użytkownika i hasła podanych przez administratora systemu. Kliknij adres URL, a następnie się zaloguj.



**Uwaga** Na żądanie programu zaznacz **pole wyboru** „Zawsze ufaj zawartości”, a następnie kliknij przycisk **Tak**.

Siedziba w Ameryce  
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)  
Faks: +1 408 527-0883

## Ustawianie asystenta domyślnego

Gdy tylko jest to możliwe, program Cisco Unified Communications Manager Assistant przypisuje asystenta aktywnego jako asystenta domyślnego. Jeśli asystent domyślny jest niedostępny, program Cisco Unified Communications Manager Assistant przypisuje innego asystenta.

Asystenta domyślnego można wybrać w następujący sposób:

- W oknie Konfiguracja menedżera wybierz kartę Asystent domyślny.
- Wybierz asystenta z menu rozwijanego Asystent.
- Kliknij przycisk **Zapisz**.

## Ustawianie docelowego miejsca przekierowań

Połączenia są przekierowywane do docelowego miejsca przekierowań, gdy zostanie naciśnięty klawisz programowy **Przekieruj** lub klawisz programowy **PrzkWsz**.

- W oknie Konfiguracja menedżera wybierz kartę Przekierowanie.
- Wybierz asystenta lub wprowadź numer telefonu, który ma być docelowym miejscem przekierowań.
- Kliknij klawisz **Zapisz**.

## Ustawianie list filtrów

Listy filtrów umożliwiają określenie, które połączenia mają trafić do menedżera, a które do asystenta.

- W oknie Konfiguracja menedżera wybierz kartę Filtr dołączający albo kartę Filtr wykluczający.
  - Dołączający — połączenia z numerów znajdujących się na liście filtrów dołączających są kierowane do menedżera; pozostałe połączenia są kierowane do asystenta.
  - Wykluczający — połączenia z numerów znajdujących się na liście filtrów wykluczających są kierowane do asystenta; pozostałe połączenia są kierowane do menedżera.
- Utwórz listę filtrów zawierającą jeden lub kilka numerów telefonów. Można stosować następujące symbole wieloznaczne:
  - x** — zastępuje pojedynczą cyfrę w dowolnym miejscu numeru.
  - \*** — zastępuje kilka cyfr na początku lub na końcu numeru.
- Kliknij przycisk **Zapisz**.

## Wybór asystenta

Aby asystent mógł obsługiwać połączenia kierowane do menedżera, musi być zalogowany w aplikacji Cisco Unified Communications Manager Assistant Console i musi pracować w trybie online. Jeśli asystent wyloguje się lub przejdzie do trybu offline, w programie Cisco Unified Communications Manager Assistant nastąpi próba przypisania menedżerowi innego asystenta.

Menedżer jest zawsze zalogowany w programie Cisco Unified Communications Manager Assistant.

## Rozpoznawanie aktywnego asystenta

Aktywnym asystentem jest ten, który w danej chwili obsługuje połączenia w imieniu menedżera.

Jeśli menedżer ma kilku asystentów, może sprawdzić, który z nich jest aktualnie aktywny. W tym celu należy nacisnąć klawisz **Usługi** w telefonie i wybrać usługę Asystent. Pozycja 3 to aktywny asystent.

## Zmiana aktywnego asystenta

Wybierz pozycję **3** z menu Stan menedżerów. Zmień aktywnego asystenta, wybierając innego asystenta z listy dostępnych asystentów. Po dokonaniu wyboru wyjdź z menu.

## Gdy żaden z asystentów nie jest dostępny

Jeśli żaden z asystentów nie jest dostępny, ikona Asystent (pierwsza z lewej) w menu Stan menedżerów w telefonie jest przekreślona. Obsługa połączeń zostanie wznowiona, gdy tylko jeden z asystentów się zaloguje.

## Monitorowanie połączeń i funkcji

Na wyświetlaczu LCD telefonu pojawi się menu Stan menedżerów. W oknie stanu można monitorować połączenia i używać następujących funkcji:

## Monitorowanie przekierowanych połączeń

Komunikaty nadzoru asystenta wyświetlane w górnym okienku okna stanu mają następujące znaczenie:

- „Nadzór asystenta — WŁ.” — brak aktywnych przekierowanych połączeń.
- „Połączenie z” i identyfikator rozmówcy — przekierowane połączenie jest sygnalizowane dzwonkiem w telefonie asystenta. Można nacisnąć klawisz programowy **Przechw**, aby przechwycić połączenie.

- Sygnał alarmu — oprócz informacji „Połączenie z” po nadejściu przekierowanego połączenia emitowany jest alarm dźwiękowy.

Aby włączyć alarmy dźwiękowe, należy nacisnąć klawisz Usługi i dla opcji Sygnał alarmu wybrać ustawienie Wł.

- Identyfikator rozmówcy i zegar — asystent odebrał przekierowane połączenie.
- „Nadzór asyst. — WYŁ.” — funkcja nadzoru asystenta jest w danej chwili wyłączona. Tę funkcję można włączać i wyłączać przy użyciu klawisza **NadzAst**.

## Monitorowanie funkcji

W menu Stan menedżerów należy szukać następujących ikon (od lewej do prawej):

- Asystent — ikona przypominająca postać ludzką wskazuje, że asystent jest *aktywny* i gotowy do obsługiwania połączeń; gdy ikona ta jest przekreślona, oznacza to, że żaden asystent nie jest dostępny.
- Filtrowanie połączeń — kółko wypełnione siatką oznacza, że filtrowanie jest *włączone*; puste kółko oznacza, że jest *wyłączone*. Tę funkcję można włączać i wyłączać w telefonie przy użyciu menu Stan menedżerów.
- Nie przeszkadzać — ikona dzwonka oznacza, że funkcja NPrzsk jest *wyłączona* (dzwonek jest włączony); przekreślona ikona dzwonka oznacza, że funkcja jest *włączona* (dzwonek jest wyłączony). Aby wyłączyć lub włączyć dzwonek w telefonie, naciśnij klawisz programowy **NPrzsk**, włączający lub wyłączający tę funkcję.
- Przekieruj wszystkie — zablokowana strzałka oznacza, że funkcja PrzkWsz jest *włączona*; prosta strzałka oznacza, że jest *wyłączona*. Funkcję tę można włączać i wyłączać przy użyciu klawisza programowego **PrzkWsz**.

## Obsługa połączeń

Na telefonie wyświetlane są dodatkowe klawisze programowe służące do obsługi połączeń. Gdy program Cisco Unified Communications Manager Assistant jest używany w trybie linii pośredniej, dostępne są poniższe funkcje.

## Przechwytywanie połączenia

Naciśnij klawisz **Przechw**, aby przechwycić rozmowę, która jest sygnalizowana dzwonieniem telefonu asystenta. Odszukaj komunikat „Połączenie z” w oknie Nadzór asystenta. Oznacza on, że przekierowane połączenie jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta. Przejąć można połączenie sygnalizowane dzwonkiem, ale nie połączenie już nawiązane.

## Przekierowywanie aktywnego połączenia

Naciśnij klawisz **Przekieruj**, aby przekierować połączenie z własnego telefonu pod inny numer. Używając okna Konfiguracja menedżera, określ docelowe miejsce przekierowań.

## Przekierowywanie wszystkich przyszłych połączeń

Naciśnij klawisz **PrzkWsz**, aby przekierowywać wszystkie (nie filtrowane) połączenia pod inny numer. Używając okna Konfiguracja menedżera, określ docelowe miejsce przekierowań.

## Wysyłanie połączenia do poczty głosowej

Naciśnij klawisz **PrzkPGI**, aby przekazać aktywne połączenie do poczty głosowej.

## Nawiązywanie połączenia przez interkom

Naciśnij klawisz szybkiego wybierania **Interkom** w telefonie, aby nawiązać połączenie z wybranym asystentem przy użyciu interkomu.

## Filtrowanie połączeń

Gdy filtrowanie połączeń jest *włączone*, program Cisco Unified Communications Manager Assistant filtruje połączenia przychodzące do asystenta na podstawie identyfikatora rozmówcy i ustawień na liście filtrów.

## Włączanie lub wyłączanie filtrowania

Wybierz pozycję **1** z menu Stan menedżerów w telefonie. Wybierz pozycję **2** z menu Stan menedżerów, aby uaktywnić tryb filtru; można przełączać się między trybem filtru dołączającego i filtru wykluczającego.