



REFERINȚE RAPIDE



Pentru manageri

Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru Cisco Unified Communications Manager 6.0

Identificarea modului de operare utilizat pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant

Utilizarea aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată

Utilizarea aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy

Administratorul de sistem a configurat Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru a opera într-unul din cele două moduri — modul Linie partajată și modul Linie proxy. În mod linie partajată, asistentul utilizează un număr (linie) de director partajat pentru a vă gestiona apelurile. În mod linie proxy, asistentul utilizează un alt număr (linie) de director ca proxy pentru a vă gestiona apelurile.

Acest ghid vă ajută să identificați ce mod Cisco Unified Communications Manager Assistant utilizați și trece în revistă caracteristicile disponibile pe telefon în diferite moduri.

Identificarea modului de operare utilizat pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant

Pentru a identifica modul Cisco Unified Communications Manager Assistant utilizat pe telefon, identificați meniul Stare manager din colțul din stânga-jos al afișajului LCD.

Dacă vedeți o singură pictogramă în fereastra de stare a afișajului LCD (un clopoțel sau un clopoțel tăiat), înseamnă că utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată.



Dacă vedeți mai multe pictograme în fereastra de stare a afișajului LCD, înseamnă că sunteți în mod linie proxy.



Utilizarea aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată

Secțiunea următoare trece în revistă caracteristicile oferite unui manager care utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată.

Configurarea unei destinații de deviere

Aveți posibilitatea să redirecționați apelurile către destinația de deviere atunci când apăsați cheia soft **Redirecționare**. Configurați destinația de deviere, cum ar fi numărul de director al asistentului, în fereastra Configurație manager. Pentru a accesa fereastra Configurație manager, utilizați URL-ul, numele de utilizator și parola furnizate de către administratorul de sistem. Deschideți URL-ul într-o fereastră de browser Microsoft Internet Explorer pe computer. Apoi faceți Login.



Notă

Dacă vi se solicită, bifați **caseta de selectare** „Se acordă întotdeauna încredere conținutului”, apoi faceți clic pe **Da**.

Introduceți numărul de director pe care doriți să-l utilizați ca destinație de deviere și faceți clic pe **Salvare**.

Dezactivarea soneriei telefonului

Pentru a dezactiva și activa soneria telefonului, apăsați cheia soft ND pentru a comuta caracteristica Nu deranjați pe poziția activat sau dezactivat. O pictogramă cu un clopoțel indică faptul că ND este *dezactivat* (soneria este activată); o pictogramă cu un clopoțel tăiat indică faptul că ND este *activat* (soneria este dezactivată).

Gestionarea apelurilor

Telefonul afișează chei soft suplimentare pentru a vă oferi suport în gestionarea apelurilor. Puteți accesa următoarele caracteristici ale telefonului atunci când utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată:

Devierea unui apel activ

Apăsați cheia soft **Redirecționare** pentru a devia un apel de la telefonul propriu către un alt număr. Utilizați fereastra Configurație manager pentru a configura un număr de director ca destinație de deviere.

Trimiterea unui apel către căsuța vocală

Apăsați cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite un apel activ către căsuța vocală.

Efectuarea unui apel intercom

Apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** de la telefon pentru a efectua un apel intercom către asistent.

Utilizarea aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy

Secțiunea următoare trece în revistă caracteristicile oferite unui manager care utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy.

Configurarea setărilor pentru manager

Puteți utiliza fereastra Configurație manager pentru a configura setările managerului.

Accesarea Configurației managerului

Pentru a accesa fereastra Configurație manager, utilizați URL-ul, numele de utilizator și parola furnizate de către administratorul de sistem. Faceți clic pe URL și faceți Login.



Notă

Dacă vi se solicită, bifați **caseta de selectare** „Se acordă întotdeauna încredere conținutului”, apoi faceți clic pe **Da**.

Sediul central din America
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
S.U.A.
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

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

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



Configurarea Asistentului implicit

De câte ori este posibil, Cisco Unified Communications Manager Assistant alege asistentul activ drept asistent implicit. Dacă asistentul implicit nu este disponibil, Cisco Unified Communications Manager Assistant alege alt asistent.

Puteți selecta asistentul implicit după cum urmează:

- În fereastra Configurație manager, selectați fila Asistent implicit.
- Selectați un asistent din meniul vertical Asistent.
- Faceți clic pe **Salvare**.

Configurarea destinației de deviere

Redirecționați apelurile către destinația de deviere dacă apăsați cheia soft **Redirecționare** sau cheia soft **DevTot**.

- În fereastra Configurație manager, selectați fila Deviere.
- Alegeți asistentul sau introduceți numărul de director pe care doriți să-l utilizați ca destinație de deviere.
- Faceți clic pe **Salvare**.

Configurarea listelor de filtrare

Listele de filtrare vă permit să selectați ce apeluri doriți să ajungă la dumneavoastră și ce apeluri să ajungă la asistent.

- În fereastra Configurație manager, selectați fila filtru inclusiv sau fila filtru exclusiv.
 - Filtru inclusiv — Apelurile ce corespund numerelor din lista filtru Inclusiv ajung la dumneavoastră; celelalte apeluri ajung la asistent.
 - Filtru exclusiv — Apelurile ce corespund numerelor din lista filtru Exclusiv ajung la asistent; celelalte apeluri ajung la dumneavoastră.
- Creați o listă de filtrare ce conține unul sau mai multe numere de telefon. Puteți utiliza următoarele metacaractere:
 - x** — înlocuiește o singură cifră oriunde în numărul de telefon.
 - *** — înlocuiește mai multe cifre la începutul sau la sfârșitul numărului.
- Faceți clic pe **Salvare**.

Selectarea asistentului

Pentru a gestiona apelurile dumneavoastră, asistentul trebuie să facă Login în aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant Console și trebuie să fie conectat. Dacă asistentul activ face Logout sau trece în mod neconectat, Cisco Unified Communications Manager Assistant va încerca să vă atribuie un alt asistent.

Ca manager, sunteți întotdeauna conectat la caracteristica Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Identificarea asistentului activ

Asistentul activ este persoana care gestionează în prezent apelurile în numele dumneavoastră.

Dacă aveți mai mulți asistenți, puteți să identificați ce asistent este activ în prezent. Pentru aceasta, apăsați butonul **Servicii** de pe telefon și selectați Serviciu asistent. Opțiunea 3 identifică asistentul activ.

Schimbarea asistentului activ

Alegeți opțiunea **3** din meniul Stare manager. Schimbați asistentul activ alegând un alt asistent din lista de asistenți disponibili. Ieșiți din meniu când ați terminat.

Când asistenții nu sunt disponibili

Dacă niciun asistent nu este disponibil, pictograma Asistent (cea mai din stânga) din meniul Stare manager de pe telefon este tăiată. Suportul în gestionarea apelurilor se va relua de îndată ce unul dintre asistenți va face Login.

Monitorizarea apelurilor și a caracteristicilor

Meniul Stare manager apare pe ecranul LCD al telefonului. Utilizați fereastra de stare pentru a monitoriza apelurile și pentru a utiliza următoarele caracteristici:

Monitorizarea apelurilor redirecționate

Căutați aceste mesaje de Supervizare asistent în panoul superior al ferestrei de stare:

- „Supervizare asistent — ACTIVAT” — Momentan nu este activ niciun apel redirecționat.
- „Apel de la” și ID apelant — Un apel redirecționat sună pe telefonul asistentului. Puteți apăsa cheia soft **Intrept** pentru a intercepta apelul în acest moment.

- Ton alarmă — Pe lângă informația „Apel de la”, când sosește apelul redirecționat sună o alarmă. Pentru a activa alarmele sonore, apăsați butonul Servicii și setați Ton alarmă pe Activat.
- ID apelant și un cronometru — Asistentul a răspuns la apelul redirecționat.
- „Supervizare asistent — DEZACTIVAT” — Caracteristica de supervizare asistent este dezactivată. Comutați această caracteristică între activat și dezactivat cu cheia soft **SetSupv**.

Monitorizarea caracteristicilor

Căutați aceste pictograme de caracteristici în meniul Stare manager (de la stânga la dreapta):

- Asistent — O pictogramă ce se aseamănă cu o persoană indică faptul că un asistent este *activ* și pregătit să gestioneze apeluri; aceeași pictogramă tăiată cu o linie indică faptul că nu este niciun asistent disponibil momentan.
- Filtrare apeluri — Un cerc umplut cu plasă indică faptul că filtrarea este *activată*; un cerc gol indică faptul că este *dezactivată*. Utilizați serviciul de telefon din meniul Stare manager pentru a comuta această caracteristică între activat și dezactivat.
- Nu deranjați — O pictogramă cu un clopoțel indică faptul că funcția ND este *dezactivată* (soneria este activată); un clopoțel tăiat indică faptul că este *activată* (sonerie dezactivată). Pentru a dezactiva și activa soneria telefonului, apăsați cheia soft **ND** pentru a comuta această caracteristică între starea activat și dezactivat.
- Deviere totală — O săgeată deviată de un obstacol indică faptul că DevTot este *activată*; o săgeată dreaptă indică *dezactivat*. Apăsați cheia soft **DevTot** pentru a comuta această caracteristică între starea activat și dezactivat.

Gestionarea apelurilor

Telefonul afișează chei soft suplimentare pentru a vă oferi suport în gestionarea apelurilor. Puteți accesa următoarele caracteristici la telefon atunci când utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy.

Interceptarea unui apel

Apăsați cheia soft **Intrept** pentru a intercepta un apel care sună pe telefonul asistentului.

Căutați un mesaj „Apel de la” în fereastra Supervizare asistent. Acesta indică faptul că un apel redirecționat sună pe telefonul asistentului. Puteți intercepta un apel care sună, dar nu unul conectat.

Devierea unui apel activ

Apăsați cheia soft **Redirecționare** pentru a devia un apel de la telefonul propriu către un alt număr. Utilizați fereastra Configurație manager pentru a configura o destinație de deviere.

Devierea tuturor apelurilor viitoare

Apăsați cheia soft **DevTot** pentru a redirecționa toate apelurile (nefiltrate) către alt număr. Utilizați fereastra Configurație manager pentru a configura o destinație de deviere.

Trimiterea unui apel către căsuța vocală

Apăsați cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite un apel activ către căsuța vocală.

Efectuarea unui apel intercom

Apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** de la telefon pentru a efectua un apel intercom către asistentul ales.

Filtrarea apelurilor

Când filtrarea apelurilor este *activată*, Cisco Unified Communications Manager Assistant filtrează apelurile recepționate de către asistent pe baza ID-ului apelantului și a setărilor din listele de filtrare.

Activarea sau dezactivarea filtrării

Alegeți **1** din meniul Stare manager al telefonului.

Alegeți **2** din meniul Stare manager pentru a activa un mod de filtrare; puteți să comutați între modurile de filtrare Inclusiv și Exclusiv.