



Ghidul utilizatorului pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru Cisco Unified Communications Manager 6.0

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

Cod componentă text: OL-13730-01

Cuprins

Prefață	vii
Prezentare generală	vii
Organizare	viii
Cum se utilizează ajutorul interactiv	ix
Documentație corelată	ix
Obținerea documentației, obținerea asistenței și instrucțiuni de securitate	x
Prezentare introductivă a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant	1
Descrierea modurilor Linie partajată și Linie proxy	1
Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie partajată	1
Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy	2
Cum se identifică modul la telefonul unui manager	3
Cum se identifică modul de la Consola asistent	4
Suport pentru alte limbi	5
Noțiuni de bază despre Consola Cisco Unified Communications Manager Assistant	7
Noțiuni de bază despre Consola asistent	8
Cum se face Login la Consola asistent	8
Cum se face Logout de la Consola asistent	9
Cum se explorează Consola fără a oferi suport managerilor	10
Cum să vă familiarizați cu Consola	10
Utilizarea barei de meniu	11
Utilizarea butoanelor de control al apelurilor	11
Utilizarea panoului Apelurile mele	14
Utilizarea panoului Managerii mei	16
Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă	18
Utilizarea Directorului	19

Utilizarea barei de stare	20
Ajustarea aspectului consolei	20
Vizualizarea setărilor administrative	21
Setările pentru Preferințe	21
Cum se utilizează Consola cu mouse-ul și tastatura	22
Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă	22
Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură	24
Cum veți utiliza, dvs. și managerul, aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant	25
Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor	27
Cum se efectuează un apel	27
Cum se răspunde la un apel	28
Cum se termină un apel	28
Cum se plasează un apel în așteptare	29
Cum se recuperează un apel din așteptare	29
Cum se transferă un apel	30
Cum se configurează un apel conferință	31
Cum se deviază un apel către un alt număr	32
Cum se utilizează redirectionarea	32
Cum se configurează Destinație deviere	33
Cum se trimite un apel la un serviciu de mesagerie vocală	34
Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs.	35
Modul Linie proxy în comparație cu modul Linie partajată	36
Modul Linie partajată	36
Modul Linie proxy	36
Identificarea modului	37
Secvența de Login la Manager Assistant pe telefonul asistentului	37
Verificarea stării managerilor	38
Informații afișate pe ecranul Stare manager	39
Pictogramele de stări ale apelurilor	39

Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni	41
Cum se răspunde la un apel utilizând Manager Assistant pe telefon	42
Configurarea setărilor pentru manager	43
Configurarea setărilor pentru asistent	45
Cum se particularizează caracteristica Sunet de apel distinct	48
Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată	49
Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco	50
Cum se deviază și cum se transferă apelurile	50
Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr	50
Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală	51
Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent	51
Cum se dezactivează soneria telefonului	52
Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy	55
Noțiuni de bază — pentru manageri	56
Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco	56
Despre selectarea asistentului	56
Utilizarea ferestrei de stare	57
Utilizarea Meniului stare manager de pe telefon	61
Configurarea tonului de alarmă pentru apelurile recepționate	62
Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile	62
Cum se interceptează un apel care sună la telefonul asistentului	63
Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr	63
Cum se redirecționează toate apelurile către un alt număr	64
Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală	65
Cum se utilizează filtrarea apelurilor	65
Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent	68
Cum se dezactivează soneria telefonului	69

Cum se configurează caracteristicile pentru manager	71
Cum se accesează Configurație manager	71
Pentru manageri — Cum se accesează Configurație manager	72
Pentru asistenți — Cum se accesează Configurație manager	73
Cum se atribuie un asistent implicit unui manager	73
Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager	74
Cum se creează liste de filtre pentru un manager	75
Index	77

Prefață

Această prefață prezintă cui se adresează această publicație și convențiile acestui document.

Prefața acoperă următoarele subiecte:

- [Prezentare generală, pagina vii](#)
- [Organizare, pagina viii](#)
- [Cum se utilizează ajutorul interactiv, pagina ix](#)
- [Documentație corelată, pagina ix](#)
- [Obținerea documentației, obținerea asistenței și instrucțiuni de securitate, pagina x](#)

Prezentare generală

Cisco Unified Communications Manager Assistant este o caracteristică ce îmbunătățește funcționalitatea sistemului de telefonie pentru a permite managerilor și asistenților lor să lucreze mai eficient împreună. Ghidul utilizatorului pentru *Cisco Unified Communications Manager Assistant* furnizează instrucțiuni și exemple pentru a vă ajuta să utilizați caracteristica Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Această publicație este recomandată tuturor utilizatorilor aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant. Utilizatorii pot fi manageri și asistenți.

Manageri

Un *manager* Cisco Unified Communications Manager Assistant este un utilizator ale cărui apeluri recepționate sunt interceptate și redirecționate către un asistent. Managerul este deservit de cel puțin un asistent.

Managerii pot utiliza Cisco Unified Communications Manager Assistant direct pe telefoanele IP Cisco Unified. Cu toate acestea, managerii vor configura caracteristicile din fereastra Configurație manager sau pot solicita asistenților să configureze aceste preferințe în locul lor.

Pentru detalii, consultați [Cum se configurează caracteristicile pentru manager, pagina 71](#).

Asistenți

Un *asistent* Cisco Unified Communications Manager Assistant este un utilizator care gestionează apelurile în numele unui manager.

În funcție de cum este configurată și utilizată caracteristica, Cisco Unified Communications Manager Assistant interceptează în mod automat sau manual apelurile recepționate care erau destinate inițial unui manager și le redirecționează către o altă destinație care poate fi asistentul managerului. Asistenții pot răspunde, transfera, devia sau gestiona în alt mod apelurile pe care Cisco Unified Communications Manager Assistant le redirecționează către ei.

Un asistent poate oferi suport pentru până la 33 de manageri.

Asistenții pot accesa majoritatea caracteristicilor Cisco Unified Communications Manager Assistant de la computerele personale, utilizând o aplicație denumită Consola asistent. Asistenții pot utiliza Consola asistent pentru:

- Efectuarea, răspunsul, transferarea, plasarea în așteptare, terminarea, devierea unui apel sau adăugarea de participanți la o conferință.
- Monitorizarea activității de apel și a stării caracteristicilor managerului.
- Activarea sau dezactivarea caracteristicilor managerului.
- Configurarea caracteristicilor managerului.

Organizare

Tabelul 1 oferă o prezentare generală a organizării acestui ghid.

Tabelul 1 *Organizarea Ghidul utilizatorului pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant*

Secțiune	Descriere
„Prezentare introductivă a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant”	Descrie Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată, în modul Linie proxy și modalitatea de a identifica modul pe care îl utilizați.
„Noțiuni de bază despre Consola Cisco Unified Communications Manager Assistant”	Oferă asistenților o prezentare generală cuprinzătoare a Consolei asistent.
„Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor”	Oferă asistenților instrucțiuni pe bază de activitate pentru utilizarea Consolei asistent în vederea gestionării și monitorizării apelurilor și caracteristicilor pentru unul până la cinci manageri.
„Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs.”	Descrie modul de utilizare a tonurilor de apel distincte, a cheilor soft și a caracteristicii intercom pe telefonul IP Cisco Unified al asistentului.
„Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată”	Descrie modul de utilizare a caracteristicilor Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată.

Tabelul 1 Organizarea Ghidul utilizatorului pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant (continuare)

Secțiune	Descriere
„Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy”	Descrie modul de utilizare a meniului Cisco Unified Communications Manager Assistant, cheile soft și fereastra de stare a telefonului IP Cisco Unified al managerului, pentru a gestiona apelurile și a monitoriza activitatea apelurilor asistentului în mod linie proxy.
„Cum se configurează caracteristicile pentru manager”	Descrie modul în care managerii și asistenții pot particulariza caracteristicile de manager utilizând fereastra Configurație manager.

Cum se utilizează ajutorul interactiv

Sistemul de ajutor interactiv Cisco Unified Communications Manager Assistant oferă ajutor orientat pe activitate, precum și ajutor dependent de context din majoritatea ferestrelor interfeței de utilizator a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Pentru a accesa ajutorul interactiv, faceți clic pe butonul **?** sau pe **Ajutor** din bara de meniu situată de-a lungul părții de sus a consolei.

După ce ați deschis fereastra de ajutor, puteți face clic pe **Căutare** din bara de instrumente pentru a căuta în întreg *Ghidul utilizatorului pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant* după cuvinte cheie. Faceți clic pe **Vizualizare PDF** pentru a afișa o versiune indicată pentru imprimarea documentului.



Notă În unele versiuni de ajutor interactiv este posibil să nu funcționeze caracteristica de Căutare.

Trebuie să fie instalat Adobe Acrobat (fie ca aplicație independentă, fie ca plug-in la browser) pentru a vizualiza o copie PDF a acestui document.

Documentație corelată

Pentru mai multe informații, consultați documentația pentru telefoanele IP Cisco Unified la următoarea adresă URL:

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

Obținerea documentației, obținerea asistenței și instrucțiuni de securitate

Pentru informații despre obținerea documentației, obținerea asistenței, furnizarea răspunsurilor legate de documentație, instrucțiuni de securitate, precum și titlurile recomandate și documentele Cisco generale, consultați publicația lunară *What's New in Cisco Product Documentation* (Ce este nou în documentația pentru produsele Cisco), care listează, de asemenea, toată documentația tehnică Cisco nouă și revizuită, la adresa:

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

Prezentare introductivă a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant

Telefoanele IP Cisco Unified se utilizează într-o rețea care poate avea până la 3500 de manageri și 3500 de asistenți. Managerii și asistenții dintr-o rețea mare pot avea de gestionat volume mari de apeluri telefonice atât din exteriorul, cât și din interiorul rețelei.

Pentru a-i ajuta pe manageri și pe asistenți să manevreze mai eficient aceste apeluri telefonice, Cisco Unified Communications Manager Assistant oferă capabilități de rutare a apelurilor și alte caracteristici.

Acest capitol conține următoarele secțiuni:

- [Descrierea modurilor Linie partajată și Linie proxy, pagina 1](#)
- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)
- [Cum se identifică modul de la Consola asistent, pagina 4](#)

Descrierea modurilor Linie partajată și Linie proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant operează în două moduri — Linie partajată și Linie proxy. Caracteristicile disponibile se bazează pe modul de configurare ales de administratorul de sistem pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Acest capitol conține următoarele secțiuni:

- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie partajată, pagina 1](#)
- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy, pagina 2](#)

Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie partajată

Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, managerul și asistentul partajează un număr director, de exemplu 8001. Asistentul gestionează apeluri pentru manager pe o linie partajată. Când un manager primește un apel la 8001, vor suna atât telefonul managerului, cât și al asistentului.

Caracteristicile Cisco Unified Communications Manager Assistant ce nu se aplică în modul linie partajată includ: selectare asistent implicit, supervizare asistent, filtrare apeluri și deviere totală apeluri. Un asistent nu poate vedea sau accesa aceste caracteristici din aplicația Consolă asistent. Telefonul asistentului nu va avea cheia soft pentru caracteristica de deviere totală. Telefonul managerului nu va avea cheile soft pentru caracteristicile supervizare asistent, interceptare apel sau deviere totală.

Dacă sunteți asistent și utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, nu este nevoie să fiți conectat pentru a primi apeluri. Apelurile către manager vor suna automat și la telefonul dvs. Trebuie să faceți Login la Consola asistent dacă doriți să utilizați aplicația pentru a gestiona apelurile sau dacă doriți să utilizați cheia soft de pe telefon pentru a transfera un apel către sistemul de mesagerie vocală al managerului. Consultați [„Noțiuni de bază despre Consola asistent”](#) pentru mai multe informații despre utilizarea Consolei asistent.

Dacă sunteți manager și utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, puteți partaja numărul de director cu până la 10 asistenți. Orice asistent care a partajat numărul dvs. de director poate răspunde la apel sau poate gestiona un apel. Consultați [„Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată”](#).

Subiecte corelate

- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy, pagina 2](#)
- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)
- [Cum se identifică modul de la Consola asistent, pagina 4](#)

Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy

Dacă un administrator de sistem a configurat Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, managerul și asistentul nu partajează un număr de director. Asistentul gestionează apeluri pentru un manager cu ajutorul unui număr proxy. Numărul proxy nu este numărul de director al managerului, ci un alt număr ales de sistem, pe care un asistent îl utilizează pentru a gestiona apelurile managerului.

În modul linie proxy, un manager și un asistent au acces la toate caracteristicile din Cisco Unified Communications Manager Assistant, inclusiv selectare asistent implicit, supraveghere asistent, filtrare apeluri și deviere totală apeluri.

Dacă sunteți asistent și utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, trebuie să vă conectați la Consola asistent și să aveți un filtru activat pentru a primi pe telefonul propriu apelurile efectuate către manager. Puteți să utilizați aplicația Consolă asistent pentru toate caracteristicile de gestionare a apelurilor, cum ar fi răspunsul la un apel sau transferarea unui apel. Consultați [„Noțiuni de bază despre Consola asistent”](#) pentru mai multe informații despre utilizarea Consolei asistent.

Dacă sunteți manager și utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, puteți seta filtre pentru a sorta și filtra selectiv apelurile către asistent. Consultați [„Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy”](#) pentru mai multe informații despre utilizarea tuturor caracteristicilor din Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Subiecte corelate

- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy, pagina 2](#)
- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)
- [Cum se identifică modul de la Consola asistent, pagina 4](#)

Cum se identifică modul la telefonul unui manager

Pentru a identifica modul Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul unui manager, resetați afișajul LCD al telefonului prin ridicarea și așezarea receptorului.

Dacă vedeți o singură pictogramă în fereastra de stare a afișajului LCD (o pictogramă clopoțel sau clopoțel tăiat), înseamnă că utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată (vezi [Figura 1](#) sau [Figura 2](#)). Consultați „[Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată](#)”.

Figura 1 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon IP Cisco Unified (7940G sau 7960G) în modul Linie partajată



Figura 2 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) în modul Linie partajată



Dacă vedeți mai multe pictograme în fereastra de stare a afișajului LCD, înseamnă că utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy (vezi [Figura 3](#) sau [Figura 4](#)). Consultați „[Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy](#)”.

Figura 3 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon IP Cisco Unified (7940G sau 7960G) în modul Linie proxy



Figura 4 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) în modul Linie proxy



Subiecte corelate

- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie partajată, pagina 1](#)
- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy, pagina 2](#)
- [Cum se identifică modul de la Consola asistent, pagina 4](#)

Cum se identifică modul de la Consola asistent

Pentru a identifica modul Cisco Unified Communications Manager Assistant de la Consola asistent:

-
- Pasul 1** Faceți Login la aplicația Consolă asistent. Consultați [Cum se face Login la Consola asistent, pagina 8](#)
- Pasul 2** Găsiți numărul de extensie adiacent numelui managerului, în panoul Apelurile mele. Consultați [Utilizarea panoului Apelurile mele, pagina 14](#)
- Pasul 3** Pentru același manager, găsiți numărul de extensie adiacent pictogramei telefon din coloana Detalii apel, din panoul Managerii mei. Consultați [Utilizarea panoului Managerii mei, pagina 16](#)



Notă

Dacă nu vedeți un număr adiacent pictogramei telefon, faceți clic și glisați chenarul antetului Detalii apel pentru a mări lățimea coloanei.

Dacă numerele de extensie sunt identice, înseamnă că utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată. Asistentul și managerul au același număr de director și partajează o linie.

Dacă numerele de extensie sunt diferite, înseamnă că utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy. Asistentului îi este atribuit un număr de director alternativ pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Numărul alternativ este un număr proxy ce reprezintă numărul de director real al managerului.



Notă

În mod linie partajată, veți vedea patru anteturi în panoul ferestrei Managerii mei — Manager, Intercom, ND și Detalii apel. În mod linie proxy, vedeți anteturile suplimentare — Deviere totală, Supv. asistent, Filtrare apeluri și Mod filtru.

Subiecte corelate

- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie partajată, pagina 1](#)
- [Utilizarea aplicației Manager Assistant în mod Linie proxy, pagina 2](#)
- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)

Suport pentru alte limbi

Cisco Unified Communications Manager Assistant suportă un număr de limbi, inclusiv araba și ebraica.



Notă Dacă se utilizează araba sau ebraica, aspectul ecranelor aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant se modifică pentru a reflecta direcția de la dreapta la stânga a acestor limbi.

Pentru mai multe informații despre utilizarea diferitelor limbi cu telefonul, contactați administratorul de sistem.

Noțiuni de bază despre Consola Cisco Unified Communications Manager Assistant

Aplicația Consolă asistent îi ajută pe asistenți să manevreze mai eficient apelurile pentru manageri. Cisco Unified Communications Manager Assistant operează în două moduri: Linie partajată și Linie proxy. Accesul la caracteristicile descrise mai jos se bazează pe modul de configurație Cisco Unified Communications Manager Assistant selectat de administratorul de sistem. Ca asistent ce utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, vă este atribuit același număr de director ca și al managerului. Utilizați acest număr partajat pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Ca asistent ce utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, managerului îi este atribuit un număr de director, iar dumneavoastră un altul, pe care-l veți utiliza ca proxy. Utilizați acest număr proxy pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Pentru a afla mai multe informații, consultați [Cum se identifică modul de la Consola asistent, pagina 4](#).

Ca asistent, puteți accesa caracteristicile Cisco Unified Communications Manager Assistant de la computer cu ajutorul aplicației Consolă asistent.

Puteți utiliza Consola asistent pentru:

- Efectuarea, răspunsul, devierea, transferarea, terminarea sau plasarea unui apel în așteptare
- Adăugarea participanților la conferință la un apel
- Efectuarea apelărilor rapide
- Efectuarea căutărilor în director
- Deschiderea unei linii intercom către manager



Notă

În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

- Monitorizarea activității apelurilor managerului
- Modificarea caracteristicilor și setărilor managerului
- Particularizarea instrumentelor de gestionare a apelurilor
- Introducerea numerelor de la o tastatură virtuală ca răspuns la sistemele vocale interactive

Subiecte corelate

- [Descrierea modurilor Linie partajată și Linie proxy, pagina 1](#)
- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum veți utiliza, dvs. și managerul, aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant, pagina 25](#)



Notă Cisco Unified Communications Manager Assistant vă permite să manevrați apelurile dumneavoastră și pentru până la 33 de manageri.

Noțiuni de bază despre Consola asistent

Această secțiune conține următoarele subiecte:

- [Cum se face Login la Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se face Logout de la Consola asistent, pagina 9](#)
- [Cum se explorează Consola fără a oferi suport managerilor, pagina 10](#)
- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează Consola cu mouse-ul și tastatura, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)

Cum se face Login la Consola asistent

Faceți Login la Consola asistent pentru a gestiona apelurile în numele unuia sau mai multor manageri. Când faceți Login, sunteți în mod conectat (online) și gata de a manevra apelurile.

Pentru a face Login, introduceți ID-ul de utilizator și parola în caseta de dialog de Login a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant. Numele de utilizator și parola sunt furnizate de către administratorul de sistem.



Notă Puteți configura Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru reținerea informațiilor de Login.

Se va deschide Consola asistent pe desktop.

Sunteți acum conectat și disponibil pentru a furniza suport de gestionare a apelurilor managerilor până când faceți Logoff (sau până când apare o modificare în starea online, conectat sau control apel. Pentru mai multe detalii despre informațiile de stare, consultați [Utilizarea barei de stare, pagina 20](#).

Sfaturi

- Panoul Managerii mei din consolă indică managerii ce așteaptă asistență din partea dvs. Două săgeți verzi în dreptul numelui managerului înseamnă că managerul a făcut Login și prin urmare așteaptă asistență; un manager al cărui nume este gri și inactiv nu așteaptă asistență.
- Dacă faceți clic pe butonul **Setări** din caseta de dialog de Login Cisco Unified Communications Manager Assistant, puteți monitoriza setări administrative de bază și avansate. Administratorul de sistem vă poate solicita monitorizarea acestor setări pentru a ajuta la depanarea unei probleme. Nu modificați aceste setări decât dacă vă este solicitat de către administratorul de sistem.

Subiecte corelate

- [Cum se face Logout de la Consola asistent, pagina 9](#)
- [Cum se explorează Consola fără a oferi suport managerilor, pagina 10](#)
- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Utilizarea panoului Managerii mei, pagina 16](#)
- [Cum se utilizează Consola cu mouse-ul și tastatura, pagina 22](#)

Cum se face Logout de la Consola asistent

Pentru a face Logout de la Consola asistent, faceți clic pe **Fișier > Ieșire** din bara de meniu din partea de sus a consolei. Dacă selectați opțiunea **Memorare ID utilizator și parolă**, veți face automat Login data viitoare când Consola asistent este pornită pe computer.



Notă

Dacă utilizați un computer partajat, faceți Logout de la Consola asistent făcând clic pe **Fișier > Logout** din bara de meniu. Consola asistent va afișa caseta de dialog de Login în loc de a face Login automat cu ID-ul de utilizator și cu parola.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)

Cum se explorează Consola fără a oferi suport managerilor

Dacă utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, puteți să vă familiarizați cu Consola asistent fără a deveni disponibil managerilor. Nu veți putea trece în mod neconectat pentru a explora consola în mod linie partajată.

Pentru a accesa consola fără a oferi suport managerilor, faceți Login în modul obișnuit, apoi faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Mod neconectat**. Acesta este primul buton pictogramă din linia de pictograme din partea de sus sau laterală a ecranului. Puteți efectua această activitate și dacă selectați **Fișier > Mod neconectat** din bara de meniu.

Când treceți în acest fel în mod neconectat, Cisco Unified Communications Manager Assistant mută managerii cărora le ofereați suport către un alt asistent. În timpul cât sunteți în mod neconectat, nu veți putea recepționa apeluri de la manageri, iar panoul Managerii mei de la consolă va fi inactiv.

După ce treceți în mod conectat (online), veți avea posibilitatea să asistați din nou managerii. Cisco Unified Communications Manager Assistant poate muta înapoi la dvs. managerii cărora le ofereați suport înainte de a trece în mod neconectat. Acest lucru depinde de disponibilitatea celorlalți asistenți și de faptul dacă ați fost desemnat ca asistent implicit pentru un manager. Pentru mai multe informații despre cum se atribuie un asistent implicit, consultați [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#).

Pentru a reveni la starea conectat (online), faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Mod conectat**. (Acesta este același buton ca pentru Mod neconectat). Sau selectați **Fișier > Mod conectat** din bara de meniu.



Sfat

Starea conectat este vizibilă din bara de stare din colțul din dreapta jos al consolei.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)

Cum să vă familiarizați cu Consola

Următoarele secțiuni identifică zone ale Consolei asistent și modul lor de utilizare pentru a controla caracteristicile și pentru a gestiona apelurile:

- [Utilizarea barei de meniu, pagina 11](#)
- [Utilizarea butoanelor de control al apelurilor, pagina 11](#)
- [Utilizarea panoului Apelurile mele, pagina 14](#)
- [Utilizarea panoului Managerii mei, pagina 16](#)
- [Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă, pagina 18](#)
- [Utilizarea Directorului, pagina 19](#)
- [Utilizarea barei de stare, pagina 20](#)
- [Ajustarea aspectului consolei, pagina 20](#)
- [Vizualizarea setărilor administrative, pagina 21](#)

Utilizarea barei de meniu

Bara de meniu este situată de-a lungul părții superioare a Consolei asistent. Comenzile din meniu sunt dependente de context.

Puteți utiliza bara de meniu după cum urmează:

- Fișier — Mod conectat/neconectat, Login/Logout și ieșire din consolă.
- Editare — Creare și editare de apelări rapide, personalizare comenzi rapide de la tastatură, modificare destinație de deviere, configurare preferințe și acces la setările de administrator.
- Vizualizare — Specificare dimensiune text și scheme de culori și reîmprospătare aspect implicit.
- Apelare — Apelare, răspuns, terminare apel, plasare în așteptare, transfer, deviere, sau adăugare participanți pentru conferință la un apel.
- Manager — Efectuare apel intercom către un manager, accesare fereastră Configurație manager și activare/dezactivare caracteristici pentru un manager.



Notă În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

- Ajutor — Accesare ajutor interactiv.

Subiecte corelate







- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Utilizarea butoanelor de control al apelurilor







Puteți efectua activități de la Consola asistent făcând clic pe butoanele de control al apelurilor (liniile de pictograme situate de-a lungul părții superioare sau laterale a consolei). Poziționați mouse-ul peste un buton de control al apelurilor pentru a vedea o descriere a funcției acestuia.

Consultați [Tabelul 2](#) pentru o listă de butoane de control al apelurilor.



Tabelul 2 *Butoane de control al apelurilor*

Buton de control al apelurilor	Ce realizează
<p>Mod conectat</p> 	<p>Funcționează în legătură cu butonul Mod neconectat pentru a comuta starea conexiunii din aplicația Consolă asistent. Butonul Mod conectat permite reluarea conexiunii la Consola asistent, pentru a putea gestiona apeluri în numele managerului.</p>
<p>Mod neconectat</p> 	<p>Funcționează în legătură cu butonul Mod conectat pentru a comuta starea conexiunii. Mod neconectat permite explorarea consolei; nu veți fi disponibil pentru a gestiona apelurile managerului.</p>
<p>Apelare</p> 	<p>Deschide un bloc de apelare ce poate fi utilizat pentru a efectua apeluri.</p>
<p>Răspuns</p> 	<p>Vă conectează la un apel de intrare.</p>
<p>Terminare</p> 	<p>Termină un apel activ.</p>
<p>Așteptare</p> 	<p>Funcționează cu butonul Reluare pentru a comuta starea de așteptare a unui apel. Butonul Așteptare plasează un apel în așteptare.</p>

Tabelul 2 Butoane de control al apelurilor (continuare)

Buton de control al apelurilor	Ce realizează
<p>Reluare</p> 	<p>Funcționează cu butonul Așteptare pentru a comuta starea de așteptare a unui apel. Butonul Reluare reia un apel din așteptare.</p>
<p>Transfer</p> 	<p>Transferă un apel conectat direct către numărul destinație pe care îl introduceți într-o fereastră pop-up.</p>
<p>Transfer consultat</p> 	<p>Funcționează ca și butonul Transfer, dar vă permite să vorbiți cu persoana căreia doriți să-i transferați un apel.</p>
<p>Transfer direct</p> 	<p>Transferă un apel existent la un alt apel existent.</p>
<p>Conferință</p> 	<p>Permite adăugarea de participanți la un apel conferință.</p>
<p>Alăt.</p> 	<p>Plasează în conferință mai multe apeluri existente. Puteți alătura până la 15 apeluri simultane.</p>

Tabelul 2 Butoane de control al apelurilor (continuare)

Buton de control al apelurilor	Ce realizează
Redirecționare 	Deviază imediat un apel care sună, este conectat sau în așteptare către managerul cărui a-i-a fost destinat inițial apelul, sau către alt număr destinație. Pentru a preciza destinația de deviere, selectați Editare > Redirecționare din bara de meniu.
Transfer către MV 	Redirecționează un apel care sună sau este conectat către sistemul de mesagerie vocală al managerului.

Butoanele de control al apelurilor sunt dependente de context; disponibilitatea unui buton depinde de starea apelului selectat.

Verificați dacă apelul pe care doriți să-l gestionați cu un buton de control al apelurilor este selectat (evidențiat) înainte de a face clic pe buton.



Sfat Puteți face clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe spațiul gol (nu pe butoanele propriu-zise) din panoul de control al apelurilor pentru a rearanja poziția sa în cadrul consolei.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Utilizarea panoului **Apelurile mele**

Consola asistent afișează apelurile dvs. și ale managerului în panoul **Apelurile mele**. Acestea sunt apeluri pe care le puteți gestiona cu ajutorul instrumentelor din Consola asistent. Cisco Unified Communications Manager Assistant acceptă până la 33 de linii.

Fiecare apel este afișat sub linia telefonică asociată.

Fiecare linie telefonică este afișată sub unul din următoarele anteturi:

- Liniile mele — Afișează toate apelurile active curente efectuate sau recepționate pe linia telefonică proprie.
- Linii manager — Afișează apelurile active pe care le gestionați sau le puteți gestiona în numele managerului.
- Intercom — Afișează starea liniilor intercom, dacă este cazul.



Notă

În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

În funcție de numărul de manageri atribuiți, veți vedea între una și 33 de linii în secțiunea „Linii manager” din panoul Apelurile mele.

Fiecare linie de manager conține:

- Fie numărul liniei partajate a managerului, fie numărul extensiei telefonice proxy a managerului. Numărul proxy nu este numărul de director al managerului, ci un număr pe care îl utilizați pentru a gestiona apelurile managerului.
- Numele managerului.
- Informații despre apeluri active — Apelurile active sunt reprezentate prin:
 - o pictogramă animată ce indică starea apelului (care sună, este conectat sau în așteptare)
 - ID-ul apelantului
 - un cronometru ce indică durata apelului

Sfaturi

- Trebuie să introduceți extensia telefonică (și nu o extensie proxy) la transferarea unui apel către un manager. Puteți vedea extensia telefonică a unui manager în panoul Managerii mei din Consola asistent.
- Nu puteți aplica Transfer către mesageria vocală sau Redirecționare la apelurile pe care le efectuați sau le recepționați pe linia telefonică proprie. Aceste caracteristici se aplică numai apelurilor recepționate pe linia unui manager.
- Dacă utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, puteți să vă dați seama că managerul sau un alt asistent a răspuns la un apel dacă vedeți o săgeată dublă roșie în dreptul liniei managerului.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Utilizarea panoului Managerii mei

Puteți utiliza panoul Managerii mei din Consola asistent pentru a monitoriza activitatea apelurilor și starea caracteristicii pentru fiecare manager. De asemenea, puteți activa și dezactiva caracteristicile managerului din acest panou.



Notă Caracteristicile Ton alarmă, Nu deranjați, Deviere totală, Supervizare asistent, Filtrare apeluri și Mod filtru sunt disponibile numai în mod linie proxy.

Tabelul 3 descrie informația afișată sub fiecare antet de coloană din panoul Managerii mei.

Tabelul 3 Informațiile afișate în panoul „Managerii mei” al Consolei asistent

Antet de coloană „Managerii mei”	Ce înseamnă
Manager	Afișează numele managerului. Dacă întreg rândul cu informații despre un manager este gri, managerul nu dorește ca dvs. să gestionați apelurile în numele său. În plus, puteți observa următoarele două pictograme diferite lângă pictograma managerului: <ul style="list-style-type: none">• Dacă vedeți două săgeți verzi lângă pictograma managerului, managerul respectiv se așteaptă să gestionați apelurile în numele său.• Dacă vedeți o pictogramă plic lângă pictograma managerului, înseamnă că managerul respectiv are un mesaj vocal.
Intercom	Faceți clic pe această coloană pentru a efectua un apel intercom către un manager. Notă În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.
ND	Dacă această casetă este selectată, este activă caracteristica Nu deranjați (ND). Pentru a comuta ND între pornit și oprit, faceți clic pe celula ND. Caracteristica ND dezactivează soneria telefonului managerului; nu redirecționează apelurile. Notă În cazul în care caracteristica ND nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.
DevTot	(Numai în mod linie proxy) Dacă această casetă este selectată, este activă caracteristica Deviere totală (DevTot). Pentru a comuta Deviere totală între pornit și oprit, faceți clic pe celula DevTot. Deviere totală redirecționează automat toate apelurile recepționate către destinația de deviere a managerului.
Supervizare asistent	(Numai în mod linie proxy) Un marcaj indică faptul că managerul a activat Supervizare asistent. Această caracteristică dă posibilitatea managerului să vadă ID-ul apelantului și durata apelurilor pe care le gestionați în numele său.

Tabelul 3 Informațiile afișate în panoul „Managerii mei” al Consolei asistent (continuare)

Antet de coloană „Managerii mei”	Ce înseamnă
Ton alarmă	(Numai în mod linie proxy) Un marcaj indică faptul că apelurile către manager generează o alertă sonoră la telefonul managerului.
Filtru activat	(Numai în mod linie proxy) Dacă această casetă este selectată, un filtru de apel este activ. Pentru a comuta filtrul între pornit și oprit, faceți clic pe celula filtru. Filtrele pot ruta apeluri către dvs. sau către managerul respectiv pe baza ID-ului apelantului și a modului de filtrare.
Mod filtru	<p>(Numai în modul linie proxy) Există două moduri de filtrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inklusiv — Apelurile ce corespund numerelor din Filtru inclusiv sunt trimise către <i>manager</i>; restul sunt direcționate către dvs. • Exklusiv — Apelurile ce corespund numerelor din Filtru exclusiv sunt trimise către <i>dumneavoastră</i>; restul sunt direcționate către manager. <p>Pentru a configura filtrele pentru un manager, utilizați fereastra Configurație manager. Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe rândul unui manager în panoul Managerii mei și selectați Configurare pentru a deschide această fereastră.</p> <p>Notă Setările inițiale implicite de filtrare sunt astfel încât filtrul Inklusiv este activat și toate apelurile managerului sunt direcționate către dumneavoastră.</p>
Detalii apel	<p>Detaliile de apel constau în numărul liniei managerului, durata apelului și ID-ul apelantului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linie — Numărul extensiei telefonice pentru linia telefonică principală a managerului; o pictogramă telefon indică starea liniei. • Durată apel — Durata în timp real a unui apel activ ce a fost efectuat sau recepționat de manager. Cronometrul pornește imediat ce apelul este inițiat (de ieșire) sau recepționat (de intrare). Cronometrul se oprește când apelul este terminat sau transferat. • ID apelant — Numele (dacă este disponibil) și numărul persoanei către care managerul a efectuat un apel, sau de la care a recepționat un apel. Consola asistent va afișa informații despre apelul redirectionat, când acestea sunt disponibile.



Sfat

Aveți posibilitatea să monitorizați — dar nu să gestionați — apelurile care apar în panoul Managerii mei, de la consolă. Acestea sunt apeluri pe care le-ați redirectionat deja către manager, sau apeluri pe care managerul le-a efectuat sau recepționat direct.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)
- [Cum se configurează caracteristicile pentru manager, pagina 71](#)

Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă

Caracteristica de apelare rapidă permite configurarea unei adrese de telefon personale în cadrul Consolei asistent. Puteți efectua apeluri și alte activități de gestionare a apelurilor cu ajutorul numerelor de apelare rapidă.

Pentru a deschide meniul de apelare rapidă și a vizualiza lista comenzilor disponibile, faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe panoul Apelări rapide sau selectați **Editare > Apelări rapide** din bara de meniu. Dacă unele comenzi de apelare rapidă sunt gri, încercați să selectați o listă de apelare rapidă înainte de a deschide meniul.

Utilizați meniul de apelare rapidă pentru a crea și modifica grupuri de apelare rapidă, pentru a efectua un apel, a specifica o destinație de transfer și a adăuga participanți la un apel conferință.

Pentru a accesa repede numerele de apelare rapidă, încercați să organizați intrările în grupuri de apelare rapidă. De exemplu, creați un grup personal pentru dvs. și câte un grup pentru fiecare manager.

Când adăugați noi liste de apelare rapidă, ele apar în ordinea în care le-ați creat. Pentru a sorta toate elementele unei liste de apelare rapidă, faceți clic pe un antet de coloană (Nume, Număr telefon sau Note). Listele sunt ordonate alfabetic sau numeric, în funcție de antetul ales. Faceți din nou clic pe antet pentru a comuta între ordine ascendentă și descendentă.

Puteți efectua apeluri cu ajutorul listelor de apelare rapidă în unul din următoarele moduri:

- Glisați intrarea de apelare rapidă fie către linia personală, fie către cea a managerului.
- Efectuați un apel pe linia personală evidențiind linia dvs. și făcând dublu clic pe intrarea de apelare rapidă. Efectuați un apel pe linia managerului evidențiind linia managerului și făcând dublu clic pe intrarea de apelare rapidă.
- Glisați intrarea de apelare rapidă către butonul de apelare din panoul de control al apelurilor și faceți clic pe **OK**.

Iată câteva modalități rapide de a utiliza listele de apelare rapidă (fără a deschide meniul de apelare rapidă):

- Pentru a efectua un transfer orb către o persoană din lista de apelare rapidă, glisați și fixați un apel activ în lista de apelare rapidă a respectivei persoane.
- Pentru a adăuga o nouă listă de apelare rapidă, glisați și fixați o listă din panoul Director în panoul Apelare rapidă.



Sfat

Grupul de apelare rapidă eșantion și exemplele de liste de apelare rapidă sunt inactive; acestea sunt incluse pentru a demonstra cum apar informațiile despre apelarea rapidă pe consolă. Puteți șterge eșantioanele după cum doriți.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Utilizarea Directorului

Utilizați directorul pentru a căuta un coleg de serviciu și pentru a efectua și gestiona apeluri cu ajutorul rezultatelor căutării.

Pentru a căuta un coleg de serviciu, introduceți orice parte a prenumelui sau a numelui persoanei în câmpurile de căutare și faceți clic pe **Căutare**.

Directorul afișează o listă cu toți utilizatorii ce corespund criteriului de căutare. Rezultatele căutării sunt sortate după prenume, nume, număr de telefon și departament.

Pentru a șterge rezultatele și câmpurile căutării, faceți clic pe butonul **Ștergere**.

Iată câteva modalități de a utiliza rezultatele căutării:

- Faceți dublu clic pe numele sau numărul unei persoane pentru a efectua un apel.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe numele unei persoane pentru a afișa un meniu pop-up cu comenzi relevante.
- Pentru a efectua un transfer orb către o persoană din directorul personal, glisați și fixați un apel activ pe numele sau numărul corespunzător.
- Pentru a adăuga o nouă listă de apelare rapidă, glisați și fixați o listă din panoul Director în panoul Apelări rapide.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Utilizarea barei de stare

Bara de stare este situată de-a lungul părții de jos a ecranului Consolă asistent și afișează următoarele informații despre sistem:

- Conectat/Neconectat — Indică starea conexiunii la serverul Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Mod conectat/Mod neconectat — Indică starea disponibilității dvs. pentru manageri.
- Control apel pornit/Control apel oprit — Indică disponibilitatea caracteristicilor de gestionare a apelurilor.
- Filtrare oprită — Indică disponibilitatea caracteristicilor de filtrare a apelurilor.

Bara de stare afișează de asemenea o pictogramă de plasare în față, pentru a indica dacă este configurată consola pentru a apărea în față pe spațiul de lucru, la recepționarea unui apel. Faceți clic pe pictograma de plasare în față pentru a comuta această caracteristică între pornit și oprit. (Implicit, caracteristica este dezactivată). Pictograma apare mai închisă la culoare (neapăsată) când caracteristica este activată.

În plus, puteți activa/dezactiva plasarea în față din meniul **Editare > Preferințe**.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Ajustarea aspectului consolei

Puteți particulariza dimensiunea și poziția panourilor în Consola asistent. Utilizați meniul Vizualizare pentru a modifica schema de culori și fontul și pentru a reîmprospăta setările inițiale implicite.



Sfat Puteți configura consola pentru a se afișa automat în față pe desktop la recepționarea unui apel. Pentru a activa această caracteristică de „plasare în față”, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, apoi faceți clic pe caseta de selectare „Activare Consolă la apel nou”. Pictograma de plasare în față este situată în bara de stare din partea de jos a ecranului consolei. Pictograma apare mai închisă la culoare (neapăsată) când caracteristica este activată.

Subiecte corelate

- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Vizualizarea setărilor administrative

Puteți vizualiza setările administrative din caseta de dialog Login sau puteți selecta **Editare > Setări** din bara de meniu.



Notă Nu este necesar să modificați setările administrative decât dacă vă este solicitat acest lucru de către administratorul de sistem.

Există două tipuri de setări:

- Setări de bază
 - Numele de gazdă sau adresa IP a serverului Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Portul serverului Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Setări avansate
 - Urmărire activă/inactivă

Fila Setări avansate afișează locația unde sunt stocate fișierele de urmărire.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)
- [Cum se configurează caracteristicile pentru manager, pagina 71](#)

Setările pentru Preferințe

Puteți activa următoarele două setări în meniul de preferințe:

- Setarea consolei pentru a apărea automat pe desktop la recepționarea unui apel — Pentru a activa caracteristica de „plasare în față” pentru consolă, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, apoi faceți clic pe caseta de selectare „Activare consolă la apel nou”. Pictograma de plasare în față este situată în bara de stare din partea de jos a ecranului consolei. Pictograma apare într-o nuanță mai închisă când caracteristica este activă.
- Configurarea computerului pentru lansarea automată a aplicației Consolă asistent la pornirea computerului — Pentru a activa caracteristica de pornire automată, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, apoi faceți clic pe caseta de selectare „Pornire automată Consolă la pornire computer”. Consola asistent va fi lansată automat data viitoare când porniți computerul.

Pentru a dezactiva oricare dintre aceste caracteristici, debifați caseta de selectare corespunzătoare.

Cum se utilizează Consola cu mouse-ul și tastatura

Consola asistent furnizează câteva combinații de mouse și tastatură pentru realizarea oricărei activități.

Aveți posibilitatea să efectuați următoarele:

- Faceți clic, clic cu butonul din dreapta al mouse-ului și dublu clic pe elementele consolei
- Glisați și fixați elementele consolei
- Utilizați comenzile rapide de la tastatură

De exemplu, puteți opta pentru una dintre următoarele opțiuni de a răspunde la un apel:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Răspuns**
- Faceți dublu clic pe apel în panoul Apelurile mele
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel în panoul Apelurile mele, apoi selectați **Răspuns** din meniul pop-up
- Utilizați o comandă rapidă de la tastatură

Unele activități pot fi îndeplinite prin glisarea și fixarea elementelor din consolă. De exemplu, pentru a adăuga o listă de apelare rapidă, puteți glisa și fixa un apel selectat din panoul Apelurile mele în panoul Apelări rapide.



Sfat Puteți găsi toate opțiunile specifice unei anumite activități, cum ar fi transferarea unui apel, în „Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor”.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă

Caracteristica Intercom este opțională și este configurată de administratorul de sistem. Vă permite să vorbiți cu un manager pe o linie intercom.



Notă În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

Telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G și 7971G-GE

Pentru a efectua un apel intercom, faceți dublu clic pe numele managerului în panoul Apelurile mele. De asemenea, puteți face clic simplu pe pictograma intercom corespunzătoare din panoul Managerii mei. Dacă inițiați un apel intercom fără să specificați un manager, managerul din fruntea listei de manageri este selectat ca destinație a apelului dvs.



Notă Managerul la care vă conectați printr-un apel intercom devine destinația butonului dvs. de apelare rapidă.

Dacă managerul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al managerului se vor deschide simultan. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul.

Dacă managerul este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul va suna la telefonul managerului și va trebui preluat manual. Același lucru este valabil și în cazul în care managerul efectuează un apel intercom către dvs., iar dvs. sunteți angajat în alt apel.

Pentru a termina un apel intercom, faceți clic din nou pe pictograma intercom.

Telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G

Pentru a efectua un apel intercom, faceți dublu clic pe numele managerului în panoul Apelurile mele. De asemenea, puteți face clic simplu pe pictograma intercom corespunzătoare din panoul Managerii mei.

Dacă managerul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al managerului se vor deschide simultan. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul.

Dacă managerul este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul va suna la telefonul managerului și va trebui preluat manual. Același lucru este valabil și în cazul în care managerul efectuează un apel intercom către dvs., iar dvs. sunteți angajat în alt apel.

Pentru a termina un apel intercom, faceți clic din nou pe pictograma intercom.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs., pagina 35](#)

Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură

Puteți utiliza comenzile rapide de la tastatură în locul mouse-ului pentru a opera majoritatea instrumentelor și caracteristicilor de pe Consola asistent. Comenzile rapide de la tastatură vă pot ajuta să gestionați mai eficient apelurile.

Puteți să utilizați comenzile rapide implicite inițiale sau puteți să le particularizați conform necesităților. Cisco Unified Communications Manager Assistant reține o comandă rapidă particularizată când faceți Login data viitoare.

Vizualizarea comenzilor rapide

Faceți clic pe un element din bara de meniu pentru a afișa comenzi și comenzi rapide. La majoritatea comenzilor din meniu este asociată câte o comandă rapidă.

În plus, puteți vizualiza comenzile rapide din fereastra Editare tastă comandă rapidă. Selectați **Editare > Comenzi rapide tastatură** pentru a deschide fereastra, apoi selectați o comandă de meniu din listă pentru a vedea comanda rapidă asociată.

De exemplu, dacă selectați Apelare > Răspuns din fereastra Editare tastă comandă rapidă, observați că setarea inițială implicită este o combinație dintre tastele Control (Ctrl) și A (Ctrl-A).

Particularizarea comenzilor rapide de tastatură

Pentru a particulariza o comandă rapidă de tastatură, selectați **Editare > Comenzi rapide tastatură** din bara de meniu. Selectați o comandă de meniu din listă și faceți clic pe Ctrl, Shift sau Alt pentru a atribui prima parte a comenzii rapide. Apoi, introduceți o literă sau o cifră în câmpul Tastă pentru a atribui ultima parte a comenzii rapide. Faceți clic pe **Salvare** pentru a atribui noua comandă rapidă de tastatură comenzii selectate.

Utilizarea comenzilor rapide

Pentru a apela o comandă rapidă, mențineți apăsată prima tastă din combinația comenzii rapide și apăsați a doua tastă. De exemplu, dacă doriți să utilizați comanda rapidă Ctrl-L pentru a plasa un apel în așteptare, mențineți apăsat **Ctrl** și apăsați **L**.



Notă Pentru a funcționa comenzile rapide, trebuie ca pagina Consolă asistent să fie fereastra activă de pe desktop.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum veți utiliza, dvs. și managerul, aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant

Veți utiliza caracteristicile Cisco Unified Communications Manager Assistant de la telefonul dvs. și Consola asistent pentru a gestiona apelurile în numele managerului. De exemplu, când răspundeți la un apel pentru manager, este posibil să vă consultați cu managerul prin dublu clic pe linia intercom de pe Consola asistent. Dacă managerul dorește să preia apelul, îl puteți redirecționa selectând butonul Redirecționare de pe Consola asistent sau selectând cheia soft **Redirecționare** de pe telefon. Dacă managerul dorește ca apelantul să lase un mesaj vocal, puteți redirecționa apelul către sistemul de mesagerie vocală al managerului, selectând butonul de apel Transfer la poșta vocală sau selectând cheia soft **TrnsfMV**.

Managerul dvs. va utiliza caracteristicile aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant în principal de la telefonul IP Cisco Unified. De exemplu, managerul poate aștepta un apel de la un broker. În acest caz, managerul va activa supervizare asistent pentru a monitoriza apelurile recepționate. La apariția numărului brokerului, managerul poate intercepta apelul cu cheia soft **Intrept**. Un alt exemplu despre cum poate managerul să utilizeze Cisco Unified Communications Manager Assistant este să apese cheia soft **Redirecționare** de pe telefon pentru a devia către dvs. un apel care sună. Managerul dvs. poate confirma că dvs. ați răspuns la apelul deviat și monitorizează durata apelului examinând fereastra de stare Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe ecranul LCD al telefonului.



Sfat

Dumneavoastră sau managerul puteți particulariza caracteristicile pentru manager din fereastra Configurație manager. Pentru a deschide această fereastră, selectați **Manager > Configurație** din bara de meniu sau faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului oriunde pe rândul unui manager în panoul Managerii mei și selectați **Configurație**.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 10](#)
- [Cum se utilizează caracteristica Intercom de la Consolă, pagina 22](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată, pagina 49](#)
- [Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy, pagina 55](#)
- [Cum se configurează caracteristicile pentru manager, pagina 71](#)

Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor

Puteți utiliza mouse-ul și tastatura pentru a efectua, a răspunde, a transfera, a termina și a gestiona în alte moduri apelurile de la Consola asistent.



Notă Asigurați-vă că apelul pe care doriți să îl gestionați este selectat (evidențiat) pe consolă. Butoanele de control al apelurilor și elementele de meniu apar gri (inactive) dacă nu sunt relevante pentru apelul selectat.

Pentru a afla mai multe, consultați următoarele subiecte despre gestionarea apelurilor:

- [Cum se efectuează un apel, pagina 27](#)
- [Cum se răspunde la un apel, pagina 28](#)
- [Cum se termină un apel, pagina 28](#)
- [Cum se plasează un apel în așteptare, pagina 29](#)
- [Cum se transferă un apel, pagina 30](#)
- [Cum se configurează un apel conferință, pagina 31](#)
- [Cum se deviază un apel către un alt număr, pagina 32](#)
- [Cum se trimite un apel la un serviciu de mesagerie vocală, pagina 34](#)

Cum se efectuează un apel

Pentru a efectua un apel de la Consola asistent, selectați oricare din opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Apelare**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe o linie de telefon din panoul **Apelurile mele** și selectați **Apelare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Apelare** din bara de meniu.
- Faceți dublu clic pe un număr de apelare rapidă sau pe un număr de director.
- Glisați și fixați un număr de director în panoul **Apelurile mele**.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.
- Cu consola deschisă și activă pe desktop, introduceți numărul de telefon pe care doriți să-l apelați cu ajutorul tastaturii, apoi apăsați **Enter**. Puteți vedea numărul pe care îl apelați în bara de stare din partea de jos a consolei.

Dacă apare fereastra Introducere număr, introduceți numărul de telefon pe care doriți să-l apelați și faceți clic pe **OK**.

Introduceți numărul exact cum l-ați introduce dacă ați efectua apelul de la telefonul IP Cisco Unified. Apelurile inițiate de la Consola asistent utilizează prima linie fizică a telefonului asistentului.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se răspunde la un apel

Pentru a răspunde la un apel selectat, alegeți oricare din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Răspuns**.
- Faceți dublu clic pe un apel care sună în panoul Apelurile mele.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Răspuns** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare > Răspuns** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Dacă apelul de intrare la care doriți să răspundeți nu este selectat (evidențiat), faceți clic pe el pentru a-l selecta înainte de a efectua una dintre acțiunile de mai sus.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se termină un apel

Pentru a încheia la un apel selectat, alegeți una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Terminare**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Terminare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare > Terminare** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se plasează un apel în așteptare

Pentru a plasa în așteptare un apel selectat, alegeți una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Așteptare**.
- Faceți dublu clic pe apelul conectat.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Așteptare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Așteptare** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se recuperează un apel din așteptare

Pentru a recupera apelul selectat din așteptare, alegeți una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Reluare**.
- Faceți dublu clic pe apelul în așteptare.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Reluare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Reluare** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se transferă un apel

Există trei modalități de a transfera apelurile:

- Transfer — Redirecționează imediat apelul fără a permite dialogul cu destinatarul transferului (persoana căreia îi transferați apelul).
- Transfer consultat — Redirecționează apelul, dar mai întâi vă permite să vorbiți cu destinatarul transferului.
- Transfer direct — Conectează direct două apeluri (apeluri active și apeluri în așteptare).



Notă

Trebuie să răspundeți la un apel înainte de a-l transfera. După transferarea unui apel, nu îl mai puteți prelua (decât dacă apelul v-a fost transferat înapoi).

Transfer

Pentru a efectua un transfer asupra unui apel selectat, alegeți una din opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Transfer**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Transfer** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Transfer** din bara de meniu.
- Glisați apelul către o listă din panoul Apelări rapide.
- Glisați apelul către o listă din panoul Director.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

În afara cazului în care glisați apelul către o listă din panourile Apelări rapide sau Director, va apărea fereastra Introducere număr. Introduceți numărul de telefon al destinatarului transferului și faceți clic pe **OK**.

Transfer consultat

Pentru a efectua un transfer consultat asupra unui apel selectat, alegeți una din opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Transfer consultat**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Transfer consultat** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Transfer consultat** din bara de meniu.
- În panoul Apelări rapide sau Director, faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe lista în care doriți să transferați apelul, apoi alegeți **Transfer consultat** din meniul pop-up.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Dacă apare fereastra Introducere număr, introduceți numărul de telefon al destinatarului transferului și faceți clic pe **OK**.

După ce ați vorbit cu destinatarul, faceți clic din nou pe butonul **Transfer consultat** pentru a finaliza transferul.



Notă

Nu puteți finaliza un transfer consultat în timp ce sună telefonul sau prin metoda glisare-și-fixare. Trebuie să vorbiți cu destinatarul pentru a finaliza un transfer consultat.

Transfer direct

Pentru a efectua un transfer direct al unei perechi de apeluri, evidențiați cele două apeluri și selectați una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Transfer direct**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Transfer direct** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Transfer direct** din bara de meniu.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se configurează un apel conferință

Există două modalități de a configura un apel conferință:

- Conferință—Inițiați un apel pentru a adăuga participanți la o conferință.
- Alăturare—Conectați apeluri active și apeluri în așteptare într-un singur apel conferință.

Pentru a adăuga participanți la conferința configurată pentru un apel activ și selectat, alegeți una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Conferință**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Conferință** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Conferință** din bara de meniu.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe o listă din panourile Apelări rapide sau Director și selectați **Conferință** din meniul pop-up.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Dacă apare fereastra Introducere număr, introduceți numărul de telefon al participantului la conferință și faceți clic pe **OK**.

După ce ați vorbit cu noul participant la conferință, faceți clic din nou pe butonul **Conferință** pentru a adăuga persoana la apel.

Pentru a configura un apel conferință prin alăturare, evidențiați apelurile pe care le doriți în conferință și selectați una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Alăturare**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Alăturare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Alăturare** din bara de meniu.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)

Cum se deviază un apel către un alt număr

Utilizați Redirecționare pentru a transfera un apel selectat către un număr destinație predeterminat. Puteți redirecționa un apel care sună, care este conectat sau care este în așteptare.

În mod linie proxy, destinația inițială implicită este managerul căruia îi este destinat inițial apelul. În mod linie partajată, nu există o destinație implicită. Cu toate acestea, puteți configura destinația utilizând orice număr de telefon sau extensie care sunt valide.

Pentru detalii, consultați următoarele secțiuni:

- [Cum se utilizează redirecționarea, pagina 32](#)
- [Cum se configurează Destinație deviere, pagina 33](#)

Cum se utilizează redirecționarea

Pentru a redirecționa un apel selectat către destinația de deviere, selectați una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Redirecționare**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Redirecționare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare** > **Redirecționare** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Sfaturi

- Spre deosebire de Transfer, care necesită precizarea unei destinații la fiecare utilizare, Redirecționare trimite apelurile către un singur număr destinație predeterminat.
- Puteți devia un apel care sună, care este conectat sau care este în așteptare.
- Nu puteți devia un apel pe care l-ați efectuat sau primit pe una din propriile linii de telefon (nu pe o linie proxy de manager).

Subiect corelat

- [Cum se configurează Destinație deviere, pagina 33](#)

Cum se configurează Destinație deviere

Puteți configura drept Destinație deviere managerul căruia i-a fost destinat inițial apelul sau un alt număr de director.

Pentru a vizualiza sau a modifica destinația, selectați **Editare > Redirecționare** din bara de meniu. Va apărea fereastra Destinație deviere.

În mod linie partajată, introduceți un număr de telefon sau o extensie de birou în caseta text. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.

În mod linie proxy, puteți alege să comutați între destinațiile Manager sau Număr director. Dacă selectați opțiunea Număr director, introduceți un număr de telefon sau o extensie de birou. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.

Faceți clic pe **Salvare** pentru a păstra modificările.

Sfaturi

- În afară de configurarea propriei destinații de deviere, mai puteți face acest lucru și pentru manager. Destinația devierii pentru manager este diferită de a dvs. Pentru instrucțiuni, consultați [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#).
- Puteți devia un apel utilizând telefonul IP Cisco Unified. Răspundeți la apel, apoi apăsați cheia soft **Redirecționare** de pe telefonul IP Cisco Unified pentru a transfera apelul către destinația dvs. de deviere.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)
- [Cum se utilizează redirecționarea, pagina 32](#)
- [Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs., pagina 35](#)
- [Cum se configurează caracteristicile pentru manager, pagina 71](#)

Cum se trimite un apel la un serviciu de mesagerie vocală

Puteți transfera un apel care sună sau este conectat și pe care îl gestionați în numele unui manager, către mesageria vocală a managerului respectiv.

Pentru a trimite un apel selectat către un serviciu de mesagerie vocală, selectați una din următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control al apelurilor **Transfer la Poșta vocală**.
- Faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului pe apel și alegeți **Transfer la Poșta vocală** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apelare > Transfer la Poșta vocală** din bara de meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de la tastatură.

Sfaturi

- Puteți efectua de asemenea această activitate de la telefonul IP Cisco Unified. Răspundeți la apel, apoi apăsați cheia soft **TrnsfMV** de pe telefonul IP Cisco Unified pentru a transfera apelul managerului către serviciul de mesagerie vocală al acestuia.
- Această caracteristică nu se aplică apelurilor efectuate sau recepționate pe una dintre propriile linii de telefon. Această caracteristică se aplică numai apelurilor de pe linia proxy a managerului.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 8](#)
- [Cum se utilizează comenzile rapide de la tastatură, pagina 24](#)
- [Cum se utilizează Consola asistent pentru gestionarea apelurilor, pagina 27](#)
- [Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs., pagina 35](#)

Asistenți — Cum se utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul dvs.

Puteți să accesați unele caracteristici Cisco Unified Communications Manager Assistant direct la telefonul IP Cisco Unified. Cu excepția sunetului de apel distinct, aceste caracteristici sunt disponibile și în aplicația Consolă asistent.

Cisco Unified Communications Manager Assistant permite asistentului să utilizeze butoanele fizice și cheile soft ale telefonului pentru a efectua majoritatea activităților pe care asistentul le poate efectua în aplicația Consolă pentru Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Caracteristicile Cisco Unified Communications Manager Assistant de la telefonul asistentului se pot utiliza concomitent cu aplicația Consolă asistent.

Aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant este acceptată la următoarele modele de telefoane, când acestea sunt utilizate ca telefoane pentru asistenți:

- Telefon IP Cisco Unified 7971G-GE
- Telefon IP Cisco Unified 7970G
- Telefon IP Cisco Unified 7961G
- Telefon IP Cisco Unified 7961G-GE
- Telefon IP Cisco Unified 7960G
- Telefon IP Cisco Unified 7941G
- Telefon IP Cisco Unified 7941G-GE
- Telefon IP Cisco Unified 7940G



Notă

Cisco recomandă cu insistență ca în cazul în care utilizați Cisco Unified Communications Manager Assistant pe telefonul asistentului, să nu aveți mai mult de cinci manageri deserviți de un asistent.



Notă

Asistenții preferați pot fi setați fie de către manager (utilizând adresa URL pentru Web), fie de către asistent (utilizând aplicația de consolă), dar nu prin telefonul însuși.

Această secțiune conține următoarele subiecte:

- [Modul Linie proxy în comparație cu modul Linie partajată, pagina 36](#) — Descrie cele două moduri în care operează Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- [Secvența de Login la Manager Assistant pe telefonul asistentului, pagina 37](#) — Descrie procesul de Login de pe telefon.
- [Verificarea stării managerilor, pagina 38](#) — Descrie informațiile despre starea fiecărui manager deservit de un asistent.
- [Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni, pagina 41](#) — Descrie răspunsul la apeluri, transferarea apelurilor, devierea apelurilor, precum și alte acțiuni pe care le poate efectua asistentul.
- [Cum se răspunde la un apel utilizând Manager Assistant pe telefon, pagina 42](#) — Descrie cele trei metode pe care le poate utiliza asistentul pentru a răspunde la apel.
- [Configurarea setărilor pentru manager, pagina 43](#) — Descrie diferite setări pe care le poate controla asistentul pentru managerii pe care îi deservește.
- [Configurarea setărilor pentru asistent, pagina 45](#) — Descrie modul de configurare a opțiunilor aferente asistentului, precum destinațiile de deviere și sortarea stării managerilor.
- [Cum se particularizează caracteristica Sunet de apel distinct, pagina 48](#) — Descrie procedura de asociere a tipurilor de sonerii pentru fiecare linie telefonică.

Modul Linie proxy în comparație cu modul Linie partajată

Aplicația Cisco Unified Communications Manager Assistant îi ajută pe asistenți să manevreze mai eficient apelurile pentru manageri. Cisco Unified Communications Manager Assistant operează în două moduri: Linie partajată și Linie proxy. Administratorul dvs. de sistem configurează acest mod.

Modul Linie partajată

Ca asistent ce utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată, vă este atribuit același număr de director ca și al managerului. Utilizați acest număr partajat pentru a gestiona apelurile în numele managerului.

Modul Linie proxy

Ca asistent ce utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy, managerului îi este atribuit un număr de director, iar dumneavoastră un altul, pe care-l veți utiliza ca proxy. Utilizați acest număr proxy pentru a gestiona apelurile în numele managerului.

Identificarea modului

Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Verificați ecranul Setări manager:

- În mod linie partajată, pe acest ecran apare numai opțiunea Nu deranjați.
- În mod linie proxy, pe acest ecran apar mai multe opțiuni.

Secvența de Login la Manager Assistant pe telefonul asistentului

Pentru a face Login la Cisco Unified Communications Manager Assistant de la telefonul asistentului, efectuați următorii pași:

Procedură

Pasul 1 Apăsați butonul **Servicii** de pe telefon.

Pasul 2 Selectați **Serviciu de telefon IPMA principal**.

Pasul 3 Introduceți ID-ul de utilizator și codul PIN, apoi apăsați **Remitere**.

Trebuie să apară ecranul Stare manager (vezi [Figura 5](#)).

Figura 5 **Ecranul Stare manager**



1480710



Notă

Dacă serviciul principal IPMA cade, ecranul telefonului asistentului nu se actualizează pentru a indica această condiție. Totuși, asistentul va primi un mesaj „Excepție – Gazda nu a fost găsită” în timp ce va încerca să utilizeze o cheie soft. În acest caz, asistentul trebuie să selecteze manual **Serviciu de telefon IPMA secundar** din meniul Servicii IP, apoi să facă din nou Login.

Verificarea stării managerilor

Figura 5 afișează un exemplu de ecran Stare manager. Acest ecran conține o listă a tuturor managerilor care sunt deserviți de un anumit asistent.

Această secțiune descrie informațiile afișate pe ecran și cheile soft de pe ecran.

Informații afișate pe ecranul Stare manager




Pentru fiecare manager deservit de un asistent, se afișează următoarele informații:

- Linia Stare asistent manager — Indică dacă asistentul este în mod conectat sau neconectat.
- Numărul managerilor din listă — Vă permite să determinați rapid numărul de manageri din listă.
- Numele managerului — Sortat după cum urmează, în această ordine:
 - Indicație de apel nou
 - Modificare a stării managerului de la modul „în furcă”
 - În furcă
- Pictograma de stare din stânga numelui managerului — consultați [Tabelul 4](#) pentru o listă și o descriere a acestor pictograme de stare.
- Linia proxy a managerului




Pictogramele de stări ale apelurilor

[Tabelul 4](#) afișează și descrie diversele pictograme de stări ale apelurilor, care apar la stânga numelui managerului, pe ecranul Stare manager.

Tabelul 4 Pictogramele de stări ale apelurilor

Pictogramă de stare apel manager	Ce realizează
Ocupat 	Această pictogramă apare în ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului, dacă telefonul managerului este ocupat.
Așteptare 	Dacă managerul plasează un apel în așteptare, această pictogramă apare în dreptul numelui managerului de pe ecranul Stare manager.
Inactiv/în furcă 	Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului, dacă telefonul acestui manager este în furcă.


Tabelul 4 Pictogramele de stări ale apelurilor (continuare)

Pictogramă de stare apel manager	Ce realizează
<p data-bbox="323 272 478 297">Scos din furcă</p> 	<p data-bbox="626 272 1206 362">Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului, dacă telefonul acestui manager este scos din furcă.</p>
<p data-bbox="323 467 407 492">Sonerie</p> 	<p data-bbox="626 467 1193 524">Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului al cărui telefon sună.</p>
<p data-bbox="323 662 451 686">Necunoscut</p> 	<p data-bbox="626 662 1200 776">Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului a cărui stare nu poate fi determinată de Cisco Unified Communications Manager Assistant.</p> <p data-bbox="626 792 1206 881">De exemplu, este posibil să fi apărut o eroare CTI sau este posibil ca managerul să fie un manager mobil, care încă nu a făcut Login.</p>
<p data-bbox="323 898 592 954">MWI (Indicator mesaj în așteptare)</p>	<p data-bbox="626 898 1180 987">„MWI” apare pe ecranul Stare manager în dreptul numelui managerului, dacă managerul are un mesaj de poștă vocală în așteptare.</p>

Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni

Tabelul 5 descrie cheile soft care apar pe ecranul Stare manager. Cheile soft vă permit să efectuați o activitate diferită de gestionare a apelurilor.

Tabelul 5 Cheile soft de pe telefonul asistentului

Cheie soft	Ce realizează
Select.	Selectează managerul evidențiat din lista de manageri și vă conduce la ecranul Setări manager (vezi Figura 6 pagina 43), unde puteți configura setări pentru managerul selectat.
Răspuns	Răspunde la un apel de intrare pentru managerul corespunzător.
Ieșire	Ieșe din ecranul Stare manager și vă conduce la pagina de meniu Servicii.
Redirecționare	Deviază imediat un apel intrat, conectat sau în așteptare către managerul corespunzător (implicit) sau către alt număr prestabilit. Pentru a seta destinația de deviere către un număr de director, apăsați SetAsist , apoi apăsați Configurare destinație deviere și introduceți numărul.
Mai mult	Afișează cheile soft rămase disponibile pentru ecranul Stare manager.
TrnsfMV	Trimite un apel intrat, conectat sau în așteptare către căsuța de poștă vocală a managerului corespunzător.
InterCom	Vă permite să vorbiți cu un manager pe o linie intercom.
ModDeconectat	Vă deconectează. Dacă există un alt asistent configurat pentru manager și dacă acest asistent este în mod conectat, atunci acel asistent devine asistentul activ pentru acest manager. Dacă nu este disponibil niciun alt asistent, apelurile pentru manager nu vor fi filtrate sau deviate și toate vor suna la telefonul managerului. <div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>Notă</p> <p>Când asistentul principal trece în mod deconectat sau face Logout, starea apelului și telefonului managerului se afișează pe telefonul următorului asistent disponibil, care devine asistent principal.</p> </div> </div>
SetAsist	Vă conduce la ecranul Setări asistent, unde configurați diverse setări. Consultați Tabelul 7 pagina 46 pentru câmpurile pe care le puteți configura.

Cum se răspunde la un apel utilizând Manager Assistant pe telefon

Aveți posibilitatea să răspundeți la un apel destinat unui manager, care se va afișa pe pagina Stare manager, în oricare dintre următoarele trei moduri:

- Apăsați cheia soft **Răspuns** de pe pagina Stare manager.
- Selectați butonul Linie al apelului care sună sau butonul difuzor.
- Ieșiți din ecranul Cisco Unified Communications Manager Assistant și selectați butonul Răspuns de pe ecranul de procesare a apelurilor, acest ecran devenind vizibil după ce ieșiți din ecranul Cisco Unified Communications Manager Assistant. Ecranul Procesare apeluri afișează numărul de proveniență a apelului și conține cheile soft **Răspuns**, **Redirecționare** și **TrnsfMV**.



Notă Din momentul în care răspundeți la apel utilizând oricare dintre aceste metode, ecranul Cisco Unified Communications Manager Assistant este suprascris de ecranul de procesare a apelurilor (dacă acest ecran nu este deja vizibil). În acest moment, utilizați în mod normal cheile soft de pe ecranul de procesare a apelurilor; Cisco Unified Communications Manager Assistant nu controlează aceste caracteristici.

Configurarea setărilor pentru manager


Figura 6 afișează ecranul Setări manager, care apare când selectați un manager din lista afișată în ecranul Stare manager (vezi Figura 5).

Tabelul 6 descrie modul în care se setează câmpurile din acest ecran.

Figura 6 Ecranul Setări manager



Tabelul 6 Câmpurile din ecranul Setări manager

Cheie soft	Ce realizează
Filtru	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select. Dacă acest câmp este setat pe Activat, se aplică regulile de filtrare configurate în câmpul Mod filtru.</p> <p> Notă Pentru a configura filtre pentru un manager, este necesar să utilizați aplicația Consolă asistent. Pentru mai multe informații, consultați Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75.</p>
Mod filtru	<p>Comută între Exclusiv și Inclusiv. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exclusiv — Apelurile care corespund numerelor de telefon din lista de filtrare sunt trimise către asistent; apelurile rămase sunt trimise către manager. • Inclusiv — Apelurile care corespund numerelor de telefon din lista de filtrare sunt trimise către manager; apelurile rămase sunt trimise către asistent. <p>Metacaracterele permise sunt X pentru o singură cifră și * pentru un șir de cifre, numai la începutul sau la sfârșitul unui număr.</p>
Nu deranjați	<p>Dezactivează soneria de pe telefonul managerului. Acest lucru poate fi efectuat pentru fiecare manager în parte.</p>
Deviere apeluri	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select. Dacă acest câmp este setat pe Activat, Cisco Unified Communications Manager Assistant trimite un apel care sună, este conectat sau este în așteptare, către manager sau către alt număr prestabilit (un număr pe care îl specificați selectând câmpul Configurare destinație deviere).</p>
Configurare destinație deviere	<p>Numărul spre care sunt deviate apelurile, când câmpul Deviere apeluri este Activat.</p> <p>Implicit: Apelurile sunt deviate către telefonul managerului respectiv, exceptând cazul când un alt Număr director este configurat aici.</p>
Ton alarmă	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select. Dacă acest câmp este setat pe Activat într-un mediu cu linie proxy, apelurile către manager generează o alarmă sonoră pe telefonul managerului.</p>

Configurarea setărilor pentru asistent

Figura 7 afișează ecranul Setări asistent, care se afișează când apăsați cheia soft **SetAsist** de pe ecranul Stare manager (vezi Figura 5). Ecranul Setări asistent vă permite să configurați anumite elemente precum destinații de deviere și să le sortați pentru ecranul Stare manager.

Tabelul 7 descrie modul în care se setează câmpurile de pe acest ecran.

Tabelul 8 descrie modul în care se utilizează cheile soft de pe acest ecran.


Figura 7 **Setări asistent**



Tabelul 7 Câmpurile din ecranul Setări asistent

Câmp	Ce realizează
Suprascriere plan apeluri (Activat/ Dezactivat)	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select. Activând acest indicator, se trimit actualizări în timp real când sunteți angajat într-un apel.</p> <p>Înainte de a devia un apel către un manager, este util să verificați dacă starea managerului respectiv este „ocupat” sau „inactiv”. Cu acest indicator activat, o modificare în starea managerului se afișează în timp ce sunteți angajat într-un apel.</p>
Sortare inteligentă (Activat/ Dezactivat)	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Select. Când acest indicator este activat, ecranul Stare manager este sortat pe baza evenimentelor legate de noile apeluri.</p> <p>Pentru ierarhia care se aplică la sortarea listei de manageri, consultați Informații afișate pe ecranul Stare manager, pagina 39.</p> <p>Dacă acest indicator nu este activat, ecranul Stare manager este static.</p>
Configurare destinație deviere	<p>Când câmpul Deviere totală este setat pe Activat pentru un manager (vezi Figura 6 pagina 43), apelurile recepționate de acest manager sunt deviate către destinația de deviere, care este fie managerul selectat curent (implicit), fie un Număr director.</p> <p>Pentru a devia apeluri către un Număr director, introduceți numărul în câmpul Configurare destinație deviere; pentru a modifica un Număr director, editați câmpul Configurare destinație deviere.</p>

Tabelul 8 Chei soft din ecranul Setări asistent

Câmp	Ce realizează
Select.	Prin apăsarea acestui buton, se modifică setările pentru cele două câmpuri care se comută pe acest ecran — Suprascriere plan apeluri și Sortare inteligentă . Dacă evidențiați câmpul Configurare destinație deviere și apăsați Select, sunteți condus la ecran pentru a configura numărul destinației de deviere.
StpActz/StrActz	<p>Ecranul Stare manager se reîmprospătează implicit când survine o modificare în starea managerului sau când există un apel nou pentru un manager.</p> <p>Butonul StpActz împiedică această reîmprospătare automată. O situație în care este posibil să doriți utilizarea acestui buton ar putea fi, de exemplu, când aveți 33 de manageri pe care îi deserviți și doriți să modificați setările pentru managerul de pe poziția 20.</p> <p>Pentru a modifica setările referitoare la acest manager, trebuie să defilați în jos pe lista de manageri de pe ecranul Stare manager, să evidențiați numele de pe poziția 20, apoi să apăsați Select.</p> <p>Însă, dacă ecranul se actualizează în timpul acestui proces, veți pierde locul din lista de defilare precum și anumite actualizări importante de stare. De aceea, pentru a evita apariția reîmprospătărilor în astfel de situații, apăsați butonul StpActz.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>Notă Pentru a beneficia din nou de actualizările automate, apăsați butonul StrActz.</p> </div>
Ieșire	Iese din ecranul Setări asistent și vă readuce la ecranul Stare manager.
Logout	Vă deconectează de la serviciul IPMA. Din momentul în care ați fost deconectat, va fi necesar să faceți din nou Login la serviciu.

Cum se particularizează caracteristica Sunet de apel distinct

Sunet de apel distinct permite atribuirea unui tip unic de sonerie pentru fiecare linie a telefonului. Puteți atribui un tip unic de sonerie liniei proxy a managerului, pentru a face rapid diferența între apelurile de intrare proprii și cele ale managerului.

Utilizați următoarea procedură pentru a particulariza caracteristica Sunet de apel distinct, direct de pe telefon.

Procedură

Pasul 1 Apăsați butonul **Setări** de pe telefonul IP Cisco Unified.

Pasul 2 Utilizați butonul **Navigare** pentru a selecta **Tip sonerie** din meniul Setări (sau apăsați **2** de pe tastatura telefonului).

Fiecare dintre liniile telefonului, împreună cu tipul de sonerie selectat, apare pe ecranul LCD al telefonului. Inițial, toate aceste linii utilizează tipul de sonerie implicit.

Pasul 3 Pentru a modifica tipul de sonerie pentru o linie, utilizați butonul **Navigare** pentru a selecta linia, apoi apăsați cheia soft **Select**.



Notă

Pentru a identifica ce linie proxy a managerului este asociată cu un anumit manager, consultați panoul Apelurile mele din aplicația Consolă asistent. Aceasta este zona în care sunt afișate liniile proxy și numele managerilor. (O linie proxy a managerului este acea linie pe care recepționați apeluri intrate pentru acel manager.)

Pasul 4 Utilizați butonul **Navigare** pentru a defila în lista tipurilor de sonerii disponibile pentru linia selectată. Pentru a asculta un eșantion din oricare tip de sonerie, selectați tipul soneriei, apoi apăsați cheia soft **Redare**.

Pasul 5 Pentru a asocia un nou tip de sonerie, apăsați cheile soft **Select**. și **OK**.

Pasul 6 Repetați pașii 3–5 pentru a particulariza tipul de sonerie pentru o altă linie selectată.

Pasul 7 Apăsați cheia soft **Ieșire** pentru a părăsi meniul Tip sonerie.

Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie partajată

Cisco Unified Communications Manager Assistant îmbunătățește funcționalitatea telefonului și vă permite dumneavoastră și asistentului să gestionați apelurile mai eficient. Administratorul de sistem a ales configurația cu care Cisco Unified Communications Manager Assistant operează fie în mod linie partajată, fie în mod linie proxy. În mod linie partajată, dvs. și asistentului vi se atribuie același număr de director. Asistentul utilizează numărul partajat pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. În mod linie proxy, vi se atribuie un număr de director, iar asistentului un altul pentru a fi utilizat ca proxy. Asistentul utilizează numărul proxy pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Consultați „[Prezentare introductivă a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)”.

În mod linie partajată, Cisco Unified Communications Manager Assistant furnizează următoarele caracteristici pentru manageri:

- Caracteristici îmbunătățite de gestionare a apelurilor pe telefonul IP Cisco Unified — Furnizează chei soft noi și o fereastră de stare pe ecranul LCD al telefonului.
- Capabilități Intercom — Vă permit să efectuați apeluri intercom către asistentul dvs. și să primiți apeluri intercom de la asistentul dvs.
- Configurarea caracteristicilor bazate pe Web — Permite particularizarea destinației de deviere utilizând fereastra Configurație manager. Totodată, asistentul poate configura această caracteristică în numele dumneavoastră de la Consola asistent.

Consultați următoarele subiecte pentru informații suplimentare:

- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)
- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 51](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 52](#)
- [Pentru manageri — Cum se accesează Configurație manager, pagina 72](#)

Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco

Procedură

Pentru a utiliza Cisco Unified Communications Manager Assistant cu Mobilitate extensie Cisco, urmați acești pași:

Pasul 1 Faceți Login la Mobilitate extensie Cisco.

Pasul 2 Selectați Serviciu asistent, din meniul Servicii.

Consultați *Ghidul telefoanelor IP Cisco Unified 7960G și 7940G* pentru mai multe informații despre caracteristica Mobilitate extensie Cisco.

Subiecte corelate

- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 51](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 52](#)

Cum se deviază și cum se transferă apelurile

Pentru manageri

Puteți utiliza cheile soft Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe telefon pentru a devia, transfera sau gestiona în alt mod apelurile active.

Această secțiune acoperă următoarele subiecte:

- [Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr, pagina 50](#)
- [Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală, pagina 51](#)

Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **Redirecționare** pentru a devia un apel care sună, este conectat sau în așteptare de la telefonul dumneavoastră către alt număr de telefon ce a fost configurat ca destinație de deviere. Dvs. sau asistentul puteți modifica această destinație din fereastra Configurație manager.

Subiecte corelate

- [Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco, pagina 50](#)
- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 51](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)

Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite imediat un apel de la telefonul propriu la serviciul de mesagerie vocală. Puteți transfera un apel în așteptare către serviciul de mesagerie vocală.

Subiecte corelate

- [Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco, pagina 50](#)
- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 51](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 52](#)

Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent

Caracteristica Intercom este opțională și vă permite să vorbiți cu asistentul pe o linie intercom. Este configurată de administratorul de sistem.



Notă

În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

Telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G și 7971G-GE

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco Unified, apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** ce corespunde asistentului. Asistentul activ curent este destinația apelului dvs. intercom.

Dacă nu există niciun asistent activ când faceți Login, nu va exista nicio destinație pentru apelul dvs. intercom.

Când inițiați un apel intercom, difuzorul asistentului dvs. răspunde automat. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Pentru a vorbi cu dvs., asistentul trebuie să apese butonul InterCom de pe telefonul asistentului.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco Unified, apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** ce corespunde asistentului.

Dacă asistentul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al asistentului se vor conecta simultan. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră.

Dacă asistentul este ocupat cu un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul intercom va suna la telefonul asistentului și va trebui preluat manual. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră într-un moment când sunteți angajat într-un alt apel.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Subiecte corelate

- [Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco, pagina 50](#)
- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 52](#)

Cum se dezactivează soneria telefonului

Pentru manageri

Pentru a dezactiva soneria telefonului, apăsați cheia soft **ND** pentru a comuta caracteristica Nu deranjați între activat și dezactivat.



Notă În cazul în care caracteristica ND nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

Când această caracteristică este activată, soneria telefonului IP Cisco Unified este dezactivată. Caracteristica ND dezactivează soneria pentru toate liniile de la telefon.



Notă Linia Intercom nu este afectată de caracteristica ND.

Caracteristica Nu deranjați este reprezentată de o pictogramă cu un clopoțel în fereastra de stare Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco Unified. O pictogramă cu un clopoțel tăiat arată că această caracteristică este activată și că soneria telefonului este dezactivată. Telefonul dumneavoastră nu va suna, însă cel al asistentului da. O pictogramă cu un clopoțel indică faptul că această caracteristică este dezactivată și că soneria este activată.

Setarea inițială implicită este „dezactivat”.

Subiecte corelate

- [Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco, pagina 50](#)
- [Cum se deviază și cum se transferă apelurile, pagina 50](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 51](#)

Pentru manageri — Cum se utilizează telefonul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant în modul Linie proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant îmbunătățește funcționalitatea telefonului și vă permite dumneavoastră și asistentului să gestionați apelurile mai eficient. Administratorul de sistem a ales configurația cu care Cisco Unified Communications Manager Assistant operează fie în mod linie partajată, fie în mod linie proxy. În mod linie partajată, dvs. și asistentului vi se atribuie același număr de director. Asistentul utilizează acest număr partajat (linie) pentru a gestiona apelurile în numele dvs. În mod linie proxy, vi se atribuie un număr de director, iar asistentului un altul pentru a fi utilizat ca proxy. Asistentul utilizează numărul proxy (linia) pentru a gestiona apelurile în numele dvs. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Consultați [„Prezentare introductivă a aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant”](#).

În mod linie proxy, Cisco Unified Communications Manager Assistant furnizează următoarele caracteristici pentru manageri:

- Rutare apeluri — Redirecționare selectivă a apelurilor recepționate de telefonul dvs. sau al asistentului, pe baza listei particularizate de filtrare.
- Caracteristici îmbunătățite de gestionare și monitorizare a apelurilor pe telefonul IP Cisco Unified — Furnizează chei soft noi și o fereastră de stare pe ecranul LCD al telefonului.
- Capabilități Intercom — Vă permit să efectuați apeluri intercom către asistentul dvs. și să primiți apeluri intercom de la asistentul dvs.
- Configurare caracteristici bazate pe Web — Permite particularizarea unor caracteristici de manager, cum ar fi destinația de deviere, cu ajutorul ferestrei Configurație manager. Totodată, asistentul poate configura aceste caracteristici în numele dvs. de la Consola asistent.

Subiecte corelate

- [Cum se identifică modul la telefonul unui manager, pagina 3](#)
- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)
- [Pentru manageri — Cum se accesează Configurație manager, pagina 72](#)

Noțiuni de bază — pentru manageri

Aceste subiecte vă pot ajuta să începeți lucrul cu Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- [Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco](#), pagina 56
- [Despre selectarea asistentului](#), pagina 56
- [Utilizarea ferestrei de stare](#), pagina 57
- [Utilizarea Meniului stare manager de pe telefon](#), pagina 61

Utilizarea caracteristicii Mobilitate extensie Cisco

Procedură

Pentru a utiliza Cisco Unified Communications Manager Assistant cu Mobilitate extensie Cisco:

Pasul 1 Faceți Login la Mobilitate extensie Cisco.

Pasul 2 Selectați Serviciu asistent din meniul Servicii.

Consultați *Ghidul telefoanelor IP Cisco Unified 7960G și 7940G* pentru mai multe informații despre caracteristica Mobilitate extensie Cisco.

Despre selectarea asistentului

Ca manager, sunteți conectat automat la Cisco Unified Communications Manager Assistant în afara cazului în care utilizați Mobilitate extensie Cisco.

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

Identificarea asistentului activ

Asistentul *activ* este persoana care gestionează în prezent apelurile în numele dvs.

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. Elementul 3 identifică asistentul activ.

Atribuirea asistentului implicit

Ori de câte ori este posibil, Cisco Unified Communications Manager Assistant atribuie asistentului *implicit* rolul de asistent activ. Dacă asistentul implicit nu este disponibil (neconectat sau Logout), Cisco Unified Communications Manager Assistant atribuie alt asistent până când asistentul implicit face din nou Login sau revine în modul conectat.

Dumneavoastră (sau asistentul) puteți selecta asistentul implicit din fereastra Configurație manager. Pentru detalii, consultați [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#).

Schimbarea asistenților

Dacă aveți mai mulți asistenți și mai mulți au făcut Login și sunt conectați, puteți substitui selecția automată selectând manual asistentul activ.

Selectați elementul **3** din meniul Stare manager de pe telefon pentru a vedea o listă a asistenților disponibili. Dacă mai mulți asistenți sunt disponibili, selectați un altul drept asistent activ. Ieșiți din meniu când ați terminat.

Când asistenții nu sunt disponibili

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

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Utilizarea ferestrei de stare

Pentru manageri

Fereastra Meniu stare manager apare pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco Unified.

Există două zone în meniul Stare manager:




- Zona Supervizare asistent — Partea de sus a ferestrei de stare afișează ID-ul apelantului și durata unui apel gestionat de asistent în numele dvs. Consultați [Tabelul 9](#) pentru detalii.
- Zona pentru asistent și caracteristici de la telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G — Cea mai mare parte a ferestrei de stare afișează pictograme pentru a indica prezența unui asistent activ și starea activat/dezactivat a caracteristicilor. Consultați [Tabelul 10](#) pentru detalii.

- Zona pentru asistent și caracteristici de la telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE — Cea mai mare parte a ferestrei de stare afișează pictograme pentru a indica prezența unui asistent activ și starea activat/dezactivat a caracteristicilor. Consultați [Tabelul 11](#) pentru detalii.






Tabelul 9 Mesaje de Supervizare asistent în Meniul stare manager

Mesaj	Semnificație
„Supervizare asistent – ACTIVAT”	Supervizarea asistentului este activată, dar nu există apeluri conectate sau intrate care să fie redirecționate către asistent în acest moment.
„Apel de la” urmat de ID-ul apelantului	Un apel recepționat a fost redirecționat către asistent și sună în prezent la telefonul asistentului. Acum puteți intercepta apelul.
ID apelant și un cronometru	La apelul recepționat a răspuns asistentul. Cronometrul se activează în momentul în care asistentul răspunde la apel sau îl gestionează.
„Supervizare asistent – DEZACTIVAT”	Supervizarea asistentului este dezactivată. Pentru a o porni, apăsați cheia soft SetSupv.
„Filtrare oprită”	Caracteristica de filtrare a apelurilor nu este disponibilă în acest moment.





Tabelul 10 Pictograme pentru asistent și caracteristici în Meniul stare manager la telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G

Caracteristică	Descriere
Asistent disponibil 	Pictograma asistent este asemănătoare unei persoane și este situată în partea stângă a ferestrei de stare. Pictograma indică faptul că un asistent activ este pregătit pentru a prelua apelurile.
Asistent indisponibil 	Pictograma de asistent indisponibil este asemănătoare unei persoane și este tăiată printr-o linie diagonală. Aceasta indică faptul că nici un asistent nu este disponibil. Pentru a identifica asistentul activ, apăsați butonul Servicii de pe telefonul IP Cisco Unified, apoi selectați Serviciu asistent .
Deviere totală activată 	O săgeată deviată de un obstacol indică faptul că această caracteristică este <i>activată</i> (apelurile sunt redirecționate în afara telefonului);



Tabelul 10 Pictograme pentru asistent și caracteristici în Meniu stare manager la telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G (continuare)

Caracteristică	Descriere
Deviere totală dezactivată 	O săgeată dreaptă indică faptul că această caracteristică este <i>dezactivată</i> (apelurile sunt direcționate către telefonul dvs.). Pentru a activa/dezactiva caracteristica Deviere totală, apăsați cheia soft DevTot . Destinația inițială implicită a acestei caracteristici este asistentul selectat. Puteți modifica destinația din pagina Web Configurație manager.
Filtru apel activat 	Un cerc umplut cu plasă indică faptul că filtrul este <i>activat</i> .
Filtru apel dezactivat 	Un cerc gol indică faptul că filtrul este <i>dezactivat</i> . Pentru a comuta filtrul între dezactivat și activat, selectați Filtru din meniul Stare manager. Puteți configura filtrarea apelurilor din pagina Web Configurație manager.
Nu deranjați activat 	Un clopoțel tăiat indică faptul că această caracteristică este <i>activată</i> (soneria este dezactivată).
Nu deranjați dezactivat 	Un clopoțel indică faptul că această caracteristică este <i>dezactivată</i> (soneria este activată). Pentru a activa/dezactiva caracteristica Nu deranjați și a porni sau opri soneria, apăsați cheia soft ND .

Tabelul 11 Pictograme pentru asistent și caracteristici în Meniu stare manager la telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G și 7971G-GE

Caracteristică	Descriere
<p>Asistent disponibil</p> 	<p>Pictograma asistent este asemănătoare unei persoane și este situată în partea stângă a ferestrei de stare. Pictograma indică faptul că un asistent activ este pregătit pentru a prelua apelurile.</p>
<p>Asistent indisponibil</p> 	<p>Pictograma de asistent indisponibil este asemănătoare unei persoane și este tăiată printr-o linie diagonală. Aceasta indică faptul că nici un asistent nu este disponibil.</p> <p>Pentru a identifica asistentul activ, apăsați butonul Servicii de pe telefonul IP Cisco Unified, apoi selectați Serviciu asistent.</p>
<p>Deviere totală activată</p> 	<p>O săgeată deviată de un obstacol indică faptul că această caracteristică este <i>activată</i> (apelurile sunt redirecționate în afara telefonului).</p>
<p>Deviere totală dezactivată</p> 	<p>O săgeată tăiată deviată de un obstacol indică faptul că această caracteristică este <i>dezactivată</i> (apelurile sunt direcționate către telefonul dvs.).</p> <p>Pentru a activa/dezactiva caracteristica Deviere totală, apăsați cheia soft DevTot. Destinația inițială implicită a acestei caracteristici este asistentul selectat. Puteți modifica destinația din pagina Web Configurație manager.</p>
<p>Filtru apel activat</p> 	<p>O fereastră cu o săgeată verde de trecere și o săgeată roșie deviată indică faptul că filtrarea este <i>activată</i>.</p>
<p>Filtru apel dezactivat</p> 	<p>O fereastră tăiată cu o săgeată verde de trecere și o săgeată roșie deviată indică faptul că filtrarea este <i>dezactivată</i>.</p> <p>Pentru a comuta filtrul între dezactivat și activat, selectați Filtru din meniul Stare manager. Puteți configura filtrarea apelurilor din pagina Web Configurație manager.</p>

Tabelul 11 Pictograme pentru asistent și caracteristici în Meniu stare manager la telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G și 7971G-GE (continuare)

Caracteristică	Descriere
<p>Nu deranjați activat</p> 	<p>Un clopoțel tăiat indică faptul că această caracteristică este <i>activată</i> (soneria este dezactivată).</p>
<p>Nu deranjați dezactivat</p> 	<p>Un clopoțel indică faptul că această caracteristică este <i>dezactivată</i> (soneria este activată).</p> <p>Pentru a activa/dezactiva caracteristica Nu deranjați și a porni sau opri soneria, apăsați cheia soft ND.</p>

Sfaturi

- Fereastra de stare nu este vizibilă când utilizați telefonul pentru a efectua sau recepționa apeluri.
- Apăsați cheia soft **SetSupv** pentru a comuta Supervizare asistent între activat și dezactivat.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Utilizarea Meniului stare manager de pe telefon

Pentru manageri

Pentru a deschide meniul Stare manager pe telefon, apăsați butonul **Servicii** și selectați Serviciu asistent. [Tabelul 12](#) descrie elementele din meniul Stare manager și activitățile asociate.

Tabelul 12 Elementele din Meniu stare manager și activitățile asociate

Element din meniul Stare manager		Ce realizează
1	Filtru	Comută filtrarea apelurilor între activat și dezactivat.
2	Mod filtru	Comută între filtrele Inclusiv sau Exclusiv.
3	Asistent	Afișează asistentul activ și alți asistenți disponibili.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Configurarea tonului de alarmă pentru apelurile recepționate

Apelurile de intrare apar pe ecranul telefonului managerului, dar sună numai la telefonul asistentului.

Procedură

Pentru a adăuga o alarmă sonoră la apelurile de intrare pe telefonul managerului, urmați acești pași:

Pasul 1 Apăsăți butonul **Servicii**.

Pasul 2 Selectați și setați **Ton alarmă**.

Pasul 3 Setați **Ton alarmă** pe **Activat**.

Alertele vor suna câte o dată pentru fiecare apel.

Tonul de alarmă nu este redat pentru apelurile recepționate atunci când:

- Tonul de alarmă pentru telefonul dvs. este dezactivat de la telefonul asistentului sau de la consola asistent.
- Caracteristica de supervizare a asistentului este dezactivată.
- Setați apelurile astfel încât să fie redirecționate automat la asistentul dvs.

Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile

Pentru manageri

Puteți utiliza cheile soft Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe telefon pentru a intercepta, redirecționa, transfera și gestiona în alte moduri un apel activ.

Această secțiune acoperă următoarele subiecte:

- [Cum se interceptează un apel care sună la telefonul asistentului, pagina 63](#)
- [Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr, pagina 63](#)
- [Cum se redirecționează toate apelurile către un alt număr, pagina 64](#)
- [Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală, pagina 65](#)

Cum se interceptează un apel care sună la telefonul asistentului

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **Intrcept** de pe telefonul IP Cisco Unified pentru a intercepta un apel ce sună la telefonul asistentului și pentru a-l redirecționa către telefonul propriu.

Pentru a intercepta apelul, trebuie să apăsați cheia soft Intrcept înainte ca asistentul să răspundă la apel; nu puteți intercepta apeluri ce au fost deja conectate.



Sfat

Când un apel adresat dumneavoastră sună la telefonul asistentului, puteți vedea textul „Apel de la” și ID-ul apelantului în partea de Supervizare asistent a ferestrei de stare de pe telefon.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Cum se redirecționează imediat un apel recepționat către alt număr

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **Redirecționare** pentru a redirecționa un apel ce sună, este conectat sau este în așteptare, de la propriul telefon către un alt telefon.

În mod implicit, caracteristica Redirecționare redirecționează apelurile către asistentul selectat. Cu toate acestea, dvs. sau asistentul puteți configura orice număr de telefon ca destinație de deviere.

Sfaturi

- Dacă asistentul este desemnat ca destinație de deviere și dacă funcția Supervizare asistent este activată, puteți verifica dacă apelul a fost redirecționat către asistent privind fereastra de stare de pe ecranul LCD.
- Caracteristica Redirecționare și Deviere totală (DevTot) partajează aceeași destinație de deviere. Dvs. sau asistentul puteți modifica această destinație din fereastra Configurație manager.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se intercepează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)

Cum se redirecționează toate apelurile către un alt număr

Pentru manageri

Apăsăți cheia soft **DevTot** pentru a comuta caracteristica Deviere totală (DevTot) între activat și dezactivat. Când această caracteristică este activată, DevTot redirecționează apelurile recepționate către alt telefon.

Spre deosebire de Redirecționare, care poate fi invocată pentru fiecare apel în parte, DevTot permite redirecționarea tuturor apelurilor de intrare viitoare până în momentul când dezactivați această caracteristică.

În mod implicit, destinația DevTot este asistentul selectat. Cu toate acestea, dvs. sau asistentul puteți configura orice număr de telefon ca destinație de deviere. De exemplu, dacă doriți să recepționați apelurile și când nu sunteți la birou, puteți alege ca destinație pentru Devierea totală numărul de telefon mobil.

Sfaturi

- O pictogramă din meniul Stare manager indică dacă DevTot este activată sau dezactivată. O săgeată deviată indică faptul că este activată caracteristica; o săgeată dreaptă indică faptul că este dezactivată.
- DevTot se aplică tuturor liniilor ce pot fi gestionate de către asistent; nu poate redirecționa apelurile pe care le primiți pe o linie personală la care asistentul dvs. nu are acces, sau cele de pe o linie intercom.
- Caracteristicile DevTot și Redirecționare partajează aceeași destinație de deviere. Dvs. sau asistentul puteți modifica această destinație din fereastra Configurație manager.
- Dacă aveți activate atât filtrarea apelurilor, cât și DevTot, Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* la un apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică DevTot acelor apeluri care în urma filtrării au fost redirecționate către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către destinația DevTot.
- În cazul în care configurați redirecționarea totală a apelurilor pe telefon, toate apelurile recepționate vor fi redirecționate către numărul de redirecționare introdus. Apelurile nu vor fi filtrate către asistent și nici redirecționate către destinația de deviere.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)

Cum se transferă un apel către serviciul de mesagerie vocală

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite imediat un apel de la telefonul propriu la serviciul de mesagerie vocală. Puteți transfera un apel în așteptare către serviciul de mesagerie vocală.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Cum se utilizează filtrarea apelurilor

Pentru manageri

Filtrarea apelurilor redirecționează selectiv apelurile recepționate către asistent, pe baza ID-ului apelantului și a următoarelor configurații și setări:

- Mod filtru
- Liste de filtrare
- Stare filtru activat/dezactivat

Tabelul 13 furnizează detalii despre fiecare dintre aceste setări de filtrare.



Notă

Setările inițiale implicite sunt: filtrul Inclusiv este activ și listele de filtrare sunt goale; de aceea toate apelurile recepționate sunt redirecționate către asistent. Pentru a particulariza filtrarea, consultați [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#).

Pentru ca asistentul să gestioneze apelurile dvs., este necesar ca filtrarea apelurilor să fie activată. Dacă sunt activate atât filtrarea apelurilor, cât și Deviere totală (DevTot), Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* la un apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică DevTot acelor apeluri care în urma filtrării au fost redirecționate către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către destinația DevTot.

De exemplu, puteți configura un filtru inclusiv pentru a recepționa numai apelurile de la familie. Toate celelalte apeluri vor fi gestionate de către asistent. Dacă intenționați să plecați de la birou, puteți să configurați numărul de telefon mobil ca destinație pentru DevTot, să activați Deviere totală și să recepționați apelurile de la familie pe telefonul mobil. Asistentul va recepționa toate celelalte apeluri.



Notă În cazul în care configurați pe telefon redirecționarea totală a apelurilor, toate apelurile recepționate vor fi redirecționate către numărul de redirecționare pe care l-ați introdus. Apelurile nu vor fi filtrate către asistent și nici redirecționate către destinația de deviere.

Tabelul 13 Setări de filtrare a apelurilor

Setare	Scop	Unde se găsește	Note
Mod filtru	<p>Utilizați setările modului de filtrare pentru a comuta între listele de filtrare <i>Inclusiv</i> și <i>Exclusiv</i>.</p> <p>Filtrare inclusivă — În acest mod, Cisco Unified Communications Manager Assistant trimite apelurile recepționate ce corespund numerelor din lista de filtrare <i>Inclusivă</i> către <i>dumneavoastră</i>; restul sunt redirecționate către asistent.</p> <p>Filtrare exclusivă — În acest mod, Cisco Unified Communications Manager Assistant trimite apelurile recepționate ce corespund numerelor din lista de filtrare <i>Exclusivă</i> către <i>asistent</i>; restul sunt redirecționate către dumneavoastră.</p>	Comutați între listele de filtrare <i>Inclusiv</i> și <i>Exclusiv</i> din meniul <i>Stare manager</i> de pe ecranul LCD al telefonului.	<p>Prin setare implicită inițială, filtrul <i>Inclusiv</i> este activ.</p> <p>Asistenții pot controla modul de filtrare în numele dvs. de la Consola asistent.</p>

Tabelul 13 Setări de filtrare a apelurilor (continuare)

Setare	Scop	Unde se găsește	Note
Liste de filtrare	Listele de filtrare conțin unul sau mai multe numere de telefon (parțiale sau în totalitate). Dacă recepționați un apel, iar filtrarea este pornită, Cisco Unified Communications Manager Assistant compară ID-ul apelantului cu numerele din lista activă. Dacă numerele corespund și în funcție de ce listă este activă (inclusivă sau exclusivă), Cisco Unified Communications Manager Assistant rutează apelul către dumneavoastră sau către asistent.	Creați liste de filtrare din fereastra Configurație manager. Selectați fila Filtru inclusiv sau Filtru exclusiv.	Asistentul poate configura listele de filtrare în locul dvs. Prin setare implicită inițială, listele de filtrare sunt goale.
Stare filtru activat/dezactivat	Setarea activat/dezactivat pentru filtru comută filtrarea apelurilor între activat și dezactivat. Când caracteristica este activată, toate apelurile recepționate sunt interceptate și redirecționate în funcție de setările de filtrare.	Comutați filtrarea între activat și dezactivat din meniul Stare manager de pe ecranul LCD al telefonului. Apăsați butonul Servicii și selectați Serviciu asistent, apoi selectați Filtru .	Setarea inițială implicită pentru filtru este „activat”.

Sfat

- O pictogramă cerc în meniul Stare manager indică dacă filtrarea apelurilor este activată sau dezactivată. O pictogramă în formă de cerc umplut cu plasă indică „activat”; un cerc gol indică „dezactivat”.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent

Caracteristica Intercom este opțională și vă permite să vorbiți cu asistentul pe o linie intercom. Este configurată de administratorul de sistem.



Notă În cazul în care caracteristica intercom nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

Telefoanele IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G și 7971G-GE

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco Unified, apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** ce corespunde asistentului dvs.

Când inițiați un apel intercom, difuzorul asistentului dvs. răspunde automat. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Pentru a vorbi cu dvs., asistentul trebuie să apese butonul **Intercom** de pe telefonul asistentului.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Există un număr de efecte posibile când inițiați un apel intercom în mod linie proxy:

- Dacă un asistent implicit este configurat și este disponibil, acel asistent este destinația apelului dvs.
- Dacă un asistent implicit este configurat, dar nu este disponibil, următorul asistent disponibil devine destinația apelului dvs.
- Dacă un asistent implicit este configurat, dar nu este disponibil și nu este niciun asistent activ în momentul în care faceți Login, asistentul implicit rămâne destinația apelului dvs. intercom.
- Dacă *nu* este configurat un asistent implicit, asistentul activ curent devine destinația apelului dvs.
- Dacă *nu* este configurat un asistent implicit și asistentul activ curent trece în mod neconectat în timp ce sunteți conectat, se întâmplă una din următoarele situații:
 - Următorul asistent disponibil devine destinația apelului dvs. intercom.
 - Dacă nu sunt disponibili alți asistenți, asistentul care a trecut în mod neconectat rămâne destinația apelului dvs.
- Dacă *nu* este configurat un asistent implicit și *nu* există asistenți activi în momentul în care faceți Login, nu există nicio destinație pentru apelul dvs. intercom.

Telefoanele IP Cisco Unified 7940G și 7960G

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco Unified, apăsați butonul de apelare rapidă **Intercom** ce corespunde asistentului dvs.

Dacă asistentul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al asistentului se vor conecta simultan. Apoi puteți să vorbiți utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră.

Dacă asistentul este ocupat cu un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul intercom va suna la telefonul asistentului și va trebui preluat manual. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră într-un moment când sunteți angajat într-un alt apel.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se dezactivează soneria telefonului, pagina 69](#)

Cum se dezactivează soneria telefonului

Pentru manageri

Pentru a dezactiva soneria telefonului, apăsați cheia soft **ND** pentru a comuta caracteristica Nu deranjați între activat și dezactivat.



Notă În cazul în care caracteristica ND nu este disponibilă pe telefonul dvs., contactați administratorul de sistem.

Când această caracteristică este activată, soneria telefonului IP Cisco Unified este dezactivată. Caracteristica ND dezactivează soneria pentru toate liniile de la telefon.



Notă Linia Intercom nu este afectată de caracteristica ND.

Caracteristica Nu deranjați este reprezentată de o pictogramă cu un clopoțel în meniul Stare manager de pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco Unified. O pictogramă cu un clopoțel tăiat arată că această caracteristică este activată și că soneria telefonului este dezactivată. Telefonul asistentului va continua să sune. O pictogramă cu un clopoțel indică faptul că această caracteristică este dezactivată și că soneria este activată. Setarea inițială implicită este „dezactivat”.

Sfat

- Această caracteristică nu afectează filtrarea apelurilor.

Subiecte corelate

- [Noțiuni de bază — pentru manageri, pagina 56](#)
- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se utilizează caracteristica intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 68](#)

Cum se configurează caracteristicile pentru manager

Atât managerii cât și asistenții pot modifica preferințele de manager din fereastra Configurație manager. Managerii pot accesa această fereastră dintr-un site Web; asistenții o pot face de la Consola asistent.

Administratorul de sistem a selectat configurația Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru a funcționa fie în mod linie partajată, fie în mod linie proxy. Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru a opera în mod linie proxy, veți avea posibilitatea să atribuiți un asistent implicit, să configurați o destinație de deviere și să creați liste de filtrare. Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco Unified Communications Manager Assistant pentru a opera în mod linie partajată, veți avea doar posibilitatea să configurați o destinație de deviere. În mod linie partajată, nu veți putea atribui un asistent implicit sau configura filtre pentru a filtra selectiv apelurile către un asistent.

Setările implicite inițiale permit managerilor să utilizeze Cisco Unified Communications Manager Assistant fără ca mai întâi să configureze preferințele.

Subiecte corelate

- [Descrierea modurilor Linie partajată și Linie proxy, pagina 1](#)
- [Cum se accesează Configurație manager, pagina 71](#)
- [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Cum se accesează Configurație manager

Consultați unul din subiectele următoare:

- [Pentru manageri — Cum se accesează Configurație manager, pagina 72](#)
- [Pentru asistenți — Cum se accesează Configurație manager, pagina 73](#)

Pentru manageri — Cum se accesează Configurație manager

Managerii vor accesa pagina Configurație manager utilizând un site Web. Puteți obține URL-ul de la administratorul de sistem.

Procedură

- Pasul 1** La un computer care rulează Microsoft Windows 2000, deschideți un browser Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
Versiunea browserului trebuie să fie 5.5 sau ulterioară.
- Pasul 2** Deschideți URL-ul care v-a fost furnizat de către administratorul de sistem. URL-ul ar trebui să arate așa: `http://<adresa-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
O fereastră pop-up vă va întreba dacă doriți să instalați software-ul Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Pasul 3** Faceți clic pe **caseta de selectare** pentru a confirma acordul cu următorul text: „Am încredere întotdeauna în conținutul de la Cisco Systems Inc.” Apoi faceți clic pe **Da**.
Va apărea pagina de Login.
- Pasul 4** Introduceți numele de utilizator și parola (furnizate de administratorul de sistem) și faceți clic pe **Intrare**.
Va apărea fereastra Configurație manager.
- Pasul 5** Când sunteți pregătit de a face Logout, închideți fereastra browser-ului. Dacă este necesar, repetați pasul 3.
-

Subiecte corelate

- [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Pentru asistenți — Cum se accesează Configurație manager

Asistenții pot accesa fereastra Configurație manager de la Consola asistent.

Pentru a accesa fereastra pentru un anumit manager, faceți clic cu butonul din dreapta al mouse-ului oriunde pe rândul celui manager în panoul Managerii mei din Consola asistent. Apoi selectați **Configurare** din meniul pop-up.

Pentru a accesa fereastra tuturor managerilor, selectați **Manager > Configurație** din bara de meniu. Dacă este necesar, selectați managerul pentru care doriți configurarea caracteristicilor din lista verticală Manager.

Subiecte corelate

- [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Cum se atribuie un asistent implicit unui manager

Puteți identifica unul dintre asistenții configurați ai unui manager drept asistent *implicit*.

Oricând este posibil, Cisco Unified Communications Manager Assistant atribuie asistentul implicit ca asistent activ al managerului. Dacă asistentul implicit nu este conectat, Cisco Unified Communications Manager Assistant va atribui alt asistent (dacă este vreunul disponibil) pentru a servi drept asistent activ. De îndată ce asistentul implicit se conectează, Cisco Unified Communications Manager Assistant va schimba asistenții, astfel încât asistentul implicit să fie activ și să gestioneze apelurile.

Procedură

Pasul 1 Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Asistent implicit** (dacă este necesar) pentru a afișa fereastra Selectare asistent implicit.

Pasul 2 Selectați asistentul corespunzător din meniul vertical cu asistenți.

Pasul 3 Salvați modificările.

Subiecte corelate

- [Cum se accesează Configurație manager, pagina 71](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager

Managerii care utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie proxy pot utiliza caracteristicile Deviere totală (DevTot) și Redirecționare (Redirecționare) pentru a trimite apeluri către asistent sau către alt număr de telefon (cunoscut ca *destinație*). Caracteristicile DevTot și Redirecționare partajează aceeași Destinație deviere.

Managerii care utilizează Cisco Unified Communications Manager Assistant în mod linie partajată pot configura o Destinație deviere și pot redirecționa apeluri pe măsură ce sosesc cu ajutorul cheii soft **Redirecționare**. Ecranul de deviere este afișat automat când faceți Login.

Prin setarea inițială implicită, Destinație deviere este asistentul activ al managerului. Managerii și asistenții pot utiliza procedura de mai jos pentru a modifica această destinație.

Procedură

- Pasul 1** Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Deviere** pentru a afișa fereastra Configurație deviere.
- Pasul 2** (Numai în mod linie proxy) Selectați **Număr director** sau **Asistent**.
- Pasul 3** Dacă ați selectat Număr director, introduceți un număr de telefon valid. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.
- Pasul 4** Salvați modificările.
-

Subiecte corelate

- [Cum se interceptează, se redirecționează și se transferă apelurile, pagina 62](#)
- [Cum se accesează Configurație manager, pagina 71](#)
- [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#)
- [Cum se creează liste de filtre pentru un manager, pagina 75](#)

Cum se creează liste de filtre pentru un manager

Listele de filtre permit managerilor sau asistenților particularizarea caracteristicii de filtrare pentru apelurile managerului.

Implicit, listele de filtre sunt necompletate. Adăugați numere la o listă de filtre pentru a o particulariza. Selectați un mod de filtrare pentru a comuta între listele de filtre *inclusive* sau *exclusive*:

- **Inclusive** — Apeluri ce corespund cifrelor din lista de filtre inclusive sunt trimise către *manager*; cele rămase sunt redirecționate către asistent.
- **Exclusive** — Apelurile care corespund cifrelor din lista de filtre exclusive sunt redirecționate către *asistent*; cele rămase sunt trimise către manager.

Cisco Unified Communications Manager Assistant compară identitatea apelantului de la apelul recepționat cu numerele de telefon din lista de filtrare activă.

De exemplu, dacă adăugați numărul de telefon 54321 la lista de filtre inclusive a managerului, fiecare apel recepționat pe telefonul de birou al managerului de la 54321 va fi direcționat către manager (nu către asistent) dacă filtrarea inclusivă este activă.

Sau, dacă adăugați numărul 54xxx la lista de filtre exclusive a managerului, fiecare apel recepționat de la o linie telefonică cu cinci cifre care începe cu 54 va fi direcționat către asistent (și nu către manager) dacă filtrarea exclusivă este activă.



Notă

La un anumit moment numai un mod de filtrare (inclusiv sau exclusiv) poate fi activ. Managerii pot comuta între modurile de filtrare din meniul aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe telefonul lor. Asistenții pot comuta între modurile de filtrare pentru un manager din Consola asistent.

Listele de filtre pot include următoarele metacaractere:

- **x** — Utilizați **x** pentru a înlocui *o singură* cifră oriunde în filtru. De exemplu, „123x5” reprezintă numere de telefon de cinci cifre, unde a patra cifră este între 0 și 9. Puteți utiliza **x** ca literă mică sau majusculă.
- ***** — Utilizați ***** pentru a înlocui *mai multe* cifre la începutul sau la sfârșitul filtrului. De exemplu, „5*” reprezintă numere de telefon de orice lungime care încep cu 5.

În afara metacaracterelor, listele de filtre pot conține cratime (-), puncte (.) și spații goale.



Sfat

Listele de filtre pot fi goale. Inițial, în modul implicit, filtrul este activat, iar lista de filtre inclusive este goală. Aceasta înseamnă că toate apelurile recepționate de manager sunt redirecționate către asistent.

Manageri — Activați listele de filtre de la telefonul dvs. Pentru aceasta, deschideți meniul aplicației Cisco Unified Communications Manager Assistant de pe telefon. Apăsăți **1** pentru a activa sau dezactiva caracteristica Filtru; apăsăți **2** pentru a comuta între modurile filtru inclusiv și filtru exclusiv.

Managerii și asistenții pot utiliza următoarea procedură pentru a crea liste de filtre.

Procedură

Pasul 1 Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Inclusiv** sau **Exclusiv** pentru a afișa fereastra de configurare corespunzătoare.

Pasul 2 Introduceți un număr de telefon parțial sau complet în câmpul **Filtru**.

Dacă aveți nevoie de ajutor, faceți clic pe legătura **Mai multe informații** pentru a vedea exemple de filtre.

Pasul 3 Puteți adăuga, înlocui sau șterge filtre:

- Pentru a adăuga un filtru, introduceți un filtru în câmpul Filtru și faceți clic pe **adăugare**.
Noul filtru va apărea în Listă filtre.
- Pentru a înlocui un filtru existent cu unul nou, selectați filtrul existent pe care doriți să-l modificați în Listă filtre. Modificați filtrul după necesități în câmpul Filtru și faceți clic pe **înlocuire**.
Filtrul modificat va apărea în Listă filtre.
- Pentru a șterge un filtru, selectați-l din Listă filtre și faceți clic pe **ștergere**.
Filtrul șters va fi eliminat din Listă filtre.

Pasul 4 Salvați modificările.

Sfaturi

- Dacă sunt activate atât filtrarea apelurilor, cât și Deviere totală (DevTot), Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* la un apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco Unified Communications Manager Assistant aplică DevTot acelor apeluri care în urma filtrării au fost redirecționate către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către destinația DevTot.
- O pictogramă cerc în fereastra de stare Cisco Unified Communications Manager Assistant indică dacă filtrarea apelurilor este activată sau dezactivată. O pictogramă în formă de cerc umplut cu plasă indică „activat”; un cerc gol indică „dezactivat”.

Subiecte corelate

- [Cum se utilizează filtrarea apelurilor, pagina 65](#)
- [Cum se accesează Configurație manager, pagina 71](#)
- [Cum se atribuie un asistent implicit unui manager, pagina 73](#)
- [Cum se configurează destinația de deviere pentru un manager, pagina 74](#)

Index

A

ajutor interactiv, utilizare [ix](#)
apel în așteptare
 plasarea unui apel în așteptare [29](#)
 recuperare apel din așteptare [29](#)
apelări rapide [18](#)
apeluri
 mod afișare [14](#)
apeluri conferință, efectuare [31](#)
asistent implicit
 atribuire [73](#)
asistenți
 identificare (manageri) [56](#)
 implicit [73](#)
 linii telefonice pentru [14](#)
 particularizarea soneriei telefonului pentru [48](#)
 selectare (manageri) [56](#)

B

bară de meniu
 pe Consola asistent [11](#)
bară de stare
 utilizare [20](#)
butoane
 identificare [11](#)

butoane de control al apelurilor [12, 39](#)
 definiție [11](#)
buton Mod neconectat [10](#)
butonul Așteptare [29](#)
butonul DEV IMED
 utilizare [32](#)
butonul Deviere imediată
 configurare [32](#)
butonul Deviere imediată (asistenți)
 utilizare [32](#)
butonul Răspuns [28](#)
butonul Reluare [29](#)
butonul Terminare [28](#)
butonul TRA MV [34](#)
butonul Transfer [30](#)
butonul Transfer consultat [30](#)
butonul Transfer MV [34](#)

C

caracteristica Nu deranjați [52, 69](#)
caracteristică de plasare în față [20](#)
chei soft
 manageri [50, 62](#)
cheia soft DevTot
 destinație manager pentru [74](#)
 utilizare [64](#)

cheia soft Intrcpt, manageri **63**
cheia soft ND **52, 69**
cheia soft Redirecționare
 destinație manager pentru **74**
 manageri **50, 63**
cheia soft TrnsfMV
 manageri **51, 65**
Cisco Unified Communications Manager
 Asistant, definiție **vii**

comenzi rapide de la tastatură **24**

Consolă

 apelare de la **27**

Consolă asistent

 accesare fără a oferi suport managerilor **10**

 butoane de control al apelurilor **11**

 comenzi rapide de tastatură pentru **24**

 efectuare Login la **8**

 efectuare Logout de la **9**

 gestionare apeluri de la **27**

 identificarea componentelor **10**

 lansare **8**

 meniu pentru **11**

 operare cu mouse și tastatură **22**

 particularizare aspect **20**

 utilizare intercom de la **22**

D

Destinație deviere, configurare

 asistenți **32**

 manageri **74**

deviere apel

 asistenți **32**

 manageri **50, 63**

Deviere totală

 cu filtrare apel **76**

dezactivare sonerie telefon **52, 69**

director

 utilizare **19**

documentație

 organizarea **viii**

 pentru telefonul IP Cisco Unified **ix**

E

efectuare apel **27**

F

fereastră Configurație manager

 utilizare **71**

fereastră de stare

 manageri **57**

filtrare

 descriere **65**

 liste pentru **75**

filtrare apeluri

 cu Deviere totală **76**

 descriere **65**

 liste pentru **75**

 moduri **75**

filtru Exclusiv

 definiție **65**

filtru Inclusiv

 definiție **65**

formarea unui număr **27**

G

gestionare apeluri
de la Consola asistent **27**

I

interceptare apel **63**
intercom
utilizare de la Consola asistent **22**
utilizare pe telefon (manageri) **51, 68**

L

linie partajată
fereastră de stare la telefonul managerului **3**
utilizare Manager Assistant în mod linie partajată **1**
utilizarea telefonului unui manager **49**
linie proxy
fereastră de stare la telefonul managerului **3, 4**
utilizare Manager Assistant în mod linie proxy **2**
utilizarea telefonului unui manager **55**
linii manager
în panoul Apelurile mele **14**
în panoul Managerii mei **16**
linii proxy manager **14**
liste de filtre exclusive
creare **75**
liste de filtre inclusive
creare **75**
Login, asistenți **8**
Logout, asistenți **9**

M

manageri
configurare caracteristici pentru **71**
monitorizare **16**
stare caracteristică pentru **16**
stare conectat pentru **16**
manevrare apeluri
cu butoanele de control al apelurilor **12, 39**
de la telefonul asistentului **35**
de la telefonul managerului **50, 62**
metacaractere
în liste de filtre **75**
mouse
operare Consolă asistent cu **22**

P

panou Director **19**
panoul Apelurile mele **14**
panoul Managerii mei **16**
pictogramele de pe telefon
de setări caracteristici (manageri) **58, 60**
Deviere totală (manageri) **64**
filtrare (manageri) **67**
Nu deranjați (manageri) **52, 69**
plasarea unui apel în așteptare **29**
poștă vocală
trimitere apel către (asistenți) **34**
trimitere apel către (manageri) **51, 65**

R

răspuns la un apel **28**
recuperare din așteptare **29**
redirecționare totală apeluri **64**

S

selectare asistent
 înțelegere **56**
server
 conexiune la **20**
 setări **21**
setări
 administrative **21**
stare conectat
 modificare **10**
 monitorizare **20**
stare control apel
 monitorizare **20**
stare neconectat
 monitorizare **20**
sunet de apel distinct **48**
Supervizare asistent
 manageri **57**
 utilizare cheie soft Intercept cu **63**

T

tastatură, operare Consolă cu **22**
telefon IP Cisco Unified
 asistenți **35**
 chei soft activate (asistenți) **35**
 chei soft activate (manageri) **50, 62**
 fereastră stare pe (manageri) **57**
 linie partajată (manageri) **49**
 linie proxy (manageri) **55**
terminare apel **28**
terminarea unui apel **28**
Ton alarmă **62**
transfer orb **30**
 efectuare **30**
transferarea unui apel **30**



Sediul central din America

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
S.U.A.

www.cisco.com
Tel.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

**Sediul central din Asia
Pacific**

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912

www.cisco.com
Tel.: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Sediul central din Europa

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Olanda

www-europe.cisco.com
Tel.: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

**Cisco are peste 200 de birouri în întreaga lume. Adresele, numerele de telefon și de fax sunt listate pe site-ul
Web Cisco la 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, IPTV, 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-13730-01