

## STRUČNÝ PREHLAD



### Pre manažerov

## Aplikácia Cisco Unified Communications Manager Assistant pre Cisco Unified Communications Manager 6.0

Zistenie použitého režimu aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant

Použitie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime zdieľanej linky

Použitie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime paralelnej linky

Správca systému nakonfiguroval aplikáciu Cisco Unified Communications Manager Assistant na prácu v jednom z dvoch režimov – v režime zdieľanej linky alebo v režime paralelnej linky. V režime zdieľanej linky používa váš asistent na spracovanie vášho hovoru rovnaké (zdieľané) číslo v adresári (linku). V režime paralelnej linky používa asistent na spracovanie vášho hovoru odlišné číslo v adresári (linku).

Táto príručka vám pomôže zistiť, ktorý režim aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant používate, a zhrňa funkcie dostupné na telefóne v oboch režimoch.

## Zistenie použitého režimu aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant

Ak chcete zistiť použitý režim aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant, nájdite ponuku stavu manažéra v ľavom dolnom rohu displeja LCD.

Ak sa v stavovom okne displeja LCD zobrazuje jedna ikona (v tvare zvončeka alebo prečiarknutého zvončeka), používate aplikáciu Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime zdieľanej linky.



Ak sa v stavovom okne na displeji LCD zobrazuje viac ikon, používate aplikáciu v režime paralelnej linky.



## Použitie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime zdieľanej linky

V nasledujúcej časti sú zhrnuté funkcie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant, ktoré môže používať manažér v režime zdieľanej linky.

## Konfigurácia cieľa presmerovania

Stlačením tlačidla **Presmerovať** môžete presmerovať hovory na určený cieľ presmerovania. Cieľ presmerovania, ktorým môže byť napríklad číslo asistenta v adresári, môžete nastaviť v okne Konfigurácia manažéra. Na prístup k oknu Konfigurácia manažéra použijete adresu URL, meno používateľa a heslo, ktoré vám poskytne správca systému. Otvorte adresu URL v okne prehľadávača Microsoft Internet Explorer na počítači. Potom sa prihláste.



**Poznámka** Po zobrazení výzvy začiarknite **políčko** „Vždy dôverovať obsahu“ a potom kliknite na tlačidlo **Áno**.

Zadajte číslo v adresári, ktoré chcete použiť ako cieľ presmerovania, a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

## Stíšenie zvonenia na telefóne

Ak chcete stíšiť alebo zapnúť zvonenie na telefóne, stlačte tlačidlo **Nerušiť**, ktoré zapína a vypína funkciu **Nerušiť**. Ikona zvončeka označuje, že funkcia **Nerušiť** je *vypnutá* (zvonenie je zapnuté); ikona preškrtnutého zvončeka označuje, že funkcia **Nerušiť** je *zapnutá* (zvonenie je vypnuté).

## Spracovanie hovorov

Na telefóne sa zobrazujú ďalšie tlačidlá, ktoré pomáhajú pri spracovaní hovorov. Pri použití aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime zdieľanej linky môžete na telefóne používať nasledujúce funkcie:

### Presmerovanie aktívneho hovoru

Stlačením tlačidla **Presmerovať** presmerujete hovor z telefónu na iné číslo. Ak chcete ako cieľ presmerovania nastaviť číslo v adresári, použijete okno Konfigurácia manažéra.

### Odoslanie hovoru do hlasovej pošty

Stlačením tlačidla **doSchrán** odošlete aktívny hovor do hlasovej schránky.

## Uskutočnenie hlasného hovoru

Stlačením tlačidla rýchlej voľby **HlasHovor** na telefóne uskutočnite hlasný hovor s asistentom.

## Použitie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime paralelnej linky

V nasledujúcej časti sú zhrnuté funkcie aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant, ktoré môže používať manažér v režime paralelnej linky.

## Konfigurácia nastavení manažéra

Nastavenia manažéra môžete konfigurovať v okne Konfigurácia manažéra.

### Prístup ku konfigurácii manažéra

Na prístup k oknu Konfigurácia manažéra použijete adresu URL, meno používateľa a heslo, ktoré vám poskytne správca systému. Kliknite na adresu URL a potom sa prihláste.



**Poznámka** Po zobrazení výzvy začiarknite **políčko** „Vždy dôverovať obsahu“ a potom kliknite na tlačidlo **Áno**.

**Centrála pre Ameriku**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel.: +1 408 526-4000  
+1 800 553-NETS (6387)  
Fax: +1 408 527-0883

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

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

## Nastavenie predvoleného asistenta

Kedykoľvek je to možné, priradí aplikácia Cisco Unified Communications Manager Assistant aktívneho asistenta ako predvoleného asistenta. Ak predvolený asistent nie je dostupný, aplikácia Cisco Unified Communications Manager Assistant priradí ďalšieho asistenta.

Predvoleného asistenta môžete zvoliť nasledovne:

1. V okne Konfigurácia manažéra zvolíte kartu Východiskový asistent.
2. Zvolíte asistenta z rozbaľovacej ponuky Asistent.
3. Kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

## Nastavenie cieľa presmerovania

Stlačením tlačidla **Presmerovať** alebo tlačidla **OdkIvše** presmerujete hovory na cieľ presmerovania.

1. V okne Konfigurácia manažéra zvolíte kartu Presmerovanie.
2. Zvolíte asistenta alebo zadajte číslo v adresári, ktoré chcete použiť ako cieľ presmerovania.
3. Kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

## Nastavenie zoznamov filtrovania

Zoznamy filtrovania umožňujú selektívne zvoliť hovory, ktoré budú priradené vám a ktoré asistentovi.

1. V okne Konfigurácia manažéra zvolíte kartu inkluzívneho filtra alebo kartu exkluzívneho filtra.
  - Inkluzívny filter. Hovory, ktoré zodpovedajú číslam v zozname inkluzívneho filtrovania, budú priradené vám; ostatné hovory budú priradené asistentovi.
  - Exkluzívny filter. Hovory, ktoré zodpovedajú číslam v zozname exkluzívneho filtrovania, budú priradené asistentovi; ostatné hovory budú priradené vám.
2. Zostavte zoznam filtrovania, ktorý obsahuje jedno alebo viac telefónnych čísel. Môžete používať nasledujúce zástupné znaky:
  - **x** – nahrádza jednu číslicu kdekoľvek v telefónnom čísle.
  - **\*** – nahrádza viacero číslic na začiatku alebo na konci čísla.
3. Kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

## Výber asistenta

Aby mohol asistent spracovávať vaše hovory, musí byť prihlásený k aplikácii Cisco Unified Communications Manager Assistant Console a musí byť online. Ak sa aktívny asistent odhlási alebo prejde do režimu offline, aplikácia Cisco Unified Communications Manager Assistant sa pokúsi prideliť vám iného asistenta.

Ako manažér ste vždy prihlásení k funkcii Cisco Unified Communications Manager Assistant.

## Zistenie aktívneho asistenta

Aktívny asistent je osoba, ktorá momentálne spracováva hovory vo vašom mene.

Ak máte viacerých asistentov, môže byť potrebné určiť, ktorý asistent je práve aktívny. Ak chcete tento krok vykonať, stlačte tlačidlo **Služby** na telefóne a vyberte službu Asistent. Možnosť 3 identifikuje aktívneho asistenta.

## Zmena aktívneho asistenta

V ponuke stavu manažéra zvolíte možnosť **3**. Aktívneho asistenta zmeníte tým, že zvolíte iného asistenta zo zoznamu dostupných asistentov. Po dokončení zatvorte ponuku.

## Ak asistenti nie sú dostupní

Ak nie je dostupný ani jeden asistent, v ponuke stavu manažéra na telefóne sa zobrazuje preškrtnutá ikona asistenta (úplne vľavo). Podpora spracovávania hovorov sa obnoví po prihlásení prvého asistenta.

## Monitorovanie hovorov a funkcií

Ponuka stav manažéra sa zobrazuje na obrazovke LCD telefónu. Pomocou stavového okna môžete monitorovať hovory a používať nasledujúce funkcie:

## Monitorovanie presmerovaných hovorov

V hornej časti stavového okna vyhľadajte tieto správy funkcie Sledovanie asistenta:

- „Sledovanie asistenta – zapnuté“. Momentálne nie sú aktívne žiadne presmerované hovory.
- „Hovor od“ a ID volajúceho. Na telefóne asistenta vyzvára presmerovaný hovor. Stlačením tlačidla **Prevziať** môžete hovor okamžite prevziať.

- Tón upozornenia. Okrem informácie „Hovor od“ zaznie pri prijatí presmerovaného hovoru zvukové upozornenie.

Ak chcete zapnúť zvukové upozornenia, stlačte tlačidlo Služby a nastavte možnosť Tón upozornenia na hodnotu Zapnuté.
- ID volajúceho a časovač. Asistent prijal presmerovaný hovor.
- „Sledovanie asistenta – vypnuté“. Funkcia Sledovanie asistenta je momentálne vypnutá.

Túto funkciu môžete zapnúť a vypnúť pomocou tlačidla **NstSled**.

## Monitorovanie funkcií

V ponuke stavu manažéra (zľava doprava) vyhľadajte nasledujúce ikony funkcií:

- Asistent. Táto ikona pripomínajúca osobu označuje, že asistent je *aktívny* a pripravený na spracovávanie hovorov; rovnaká ikona s preškrtnutím označuje, že momentálne nie sú dostupní žiadni asistenti.
- Filtrovanie hovorov. Vyplnený krúžok označuje, že filtrovanie je *zapnuté*; krúžok bez výplne označuje, že je *vypnuté*. Túto funkciu zapnete a vypnete tlačidlom telefónnej služby ponuky stavu manažéra.
- Nerušiť. Ikona zvončeka označuje, že funkcia Nerušiť je *vypnutá* (zvonenie je zapnuté); ikona preškrtnutého zvončeka označuje, že je *zapnutá* (zvonenie je vypnuté). Ak chcete stíšiť alebo zapnúť zvonenie na telefóne, stlačte tlačidlo **Nerušiť**, ktoré zapína a vypína funkciu Nerušiť.
- Presmerovať všetky. Šípka odrážajúca sa od prekážky označuje, že presmerovanie všetkých hovorov je *zapnuté*; rovná šípka označuje, že je *vypnuté*. Ak chcete zapnúť alebo vypnúť túto funkciu, stlačte tlačidlo **OdkIvše**.

## Spracovanie hovorov

Na telefóne sa zobrazujú ďalšie tlačidlá, ktoré pomáhajú pri spracovaní hovorov. Pri použití aplikácie Cisco Unified Communications Manager Assistant v režime paralelnej linky môžete na telefóne používať nasledujúce funkcie:

## Prevzatie hovoru

Stlačením tlačidla **Prevziať** prevezmete hovor, ktorý vyzvára na telefóne asistenta.

Nájdite v okne Sledovanie asistenta správu „Hovor od“. Táto správa označuje, že na telefóne asistenta vyzvára presmerovaný hovor. Môžete prevziať zvoniaci hovor, ale nemôžete prevziať už spojený hovor.

## Presmerovanie aktívneho hovoru

Stlačením tlačidla **Presmerovať** presmerujete hovor z telefónu na iné číslo. Na nastavenie cieľa presmerovania použite okno Konfigurácia manažéra.

## Presmerovanie všetkých budúcich hovorov

Stlačením tlačidla **OdkIvše** presmerujete všetky (nefiltrované) hovory na iné číslo. Na nastavenie cieľa presmerovania použite okno Konfigurácia manažéra.

## Odoslanie hovoru do hlasovej pošty

Stlačením tlačidla **doSchrán** odošlete aktívny hovor do hlasovej schránky.

## Uskutočnenie hlasného hovoru

Stlačením tlačidla rýchlej voľby **HlasHovor** na telefóne uskutočnite hlasný hovor so zvoleným asistentom.

## Filtrovanie hovorov

Keď je filtrovanie hovorov *zapnuté*, aplikácia Cisco Unified Communications Manager Assistant filtruje prichádzajúce hovory na vášho asistenta na základe ID volajúceho a nastavení v zoznamoch filtrovania.

## Zapnutie alebo vypnutie filtrovania

V ponuke stavu manažéra na telefóne zvolíte možnosť **1**. Zvolením možnosti **2** v ponuke stavu manažéra aktivujete režim filtrovania; medzi inkluzívnym a exkluzívnym režimom filtrovania môžete prepínať.