



## **คู่มือผู้ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant สำหรับ Cisco Unified Communications Manager 6.0**

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

หมายเลขเอกสาร: OL-15464-01



# สารบัญ

---

คำนำ	vii
ภาพรวม	vii
องค์ประกอบ	viii
วิธีการใช้งานวิธีใช้แบบออนไลน์	ix
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ix
การรับเอกสาร การรับความช่วยเหลือ และคำแนะนำเพื่อความปลอดภัย	x
<b>คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant</b>	<b>1</b>
คำอธิบายเกี่ยวกับโหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย Proxy	1
การใช้ Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม	1
การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy	2
วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ	3
วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console	4
การสนับสนุนภาษาอื่น	5
<b>เริ่มต้นใช้งานกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant Console</b>	<b>7</b>
เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console	8
วิธีการล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console	8
วิธีการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console	9
วิธีการสำรวจ Assistant Console โดยไม่มีการช่วยเหลือผู้จัดการ	9
วิธีการใช้งาน Assistant Console	10
การใช้แถบเมนู	11
การใช้ปุ่มควบคุมการโทร	11
การใช้แผงข้อมูลการโทรของฉัน	14
การใช้แผงผู้จัดการของฉัน	16
การใช้คุณสมบัติโทรด่วน	18
การใช้ไดเร็กทอรี	19

การใช้แถบสถานะ	19
การปรับรูปแบบคอนโซล	20
การดูการตั้งค่าการดูแลระบบ	20
การตั้งค่าความต้องการ	21
วิธีการใช้คอนโซลด้วยเมาส์และคีย์บอร์ด	21
วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console	22
วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด	23
วิธีการที่คุณและผู้จัดการของคุณจะใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant	24
<b>วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย</b>	<b>27</b>
วิธีการโทรออก	27
วิธีการตอบรับสาย	28
วิธีการวางสาย	28
วิธีการพักสาย	29
วิธียกเลิกการพักสาย	29
วิธีการโอนสาย	30
วิธีการจัดการประชุมสาย	31
วิธีการโอนสายไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง	32
วิธีใช้ Redirect	32
วิธีการตั้งค่าเป้าหมายการโอน	32
วิธีการส่งสายเรียกเข้าไปยังเซิร์ฟเวอร์ข้อความเสียง	33
<b>ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ</b>	<b>35</b>
โหมดสาย Proxy กับโหมดสายใช้ร่วม	36
โหมดสายใช้ร่วม	36
โหมดสาย Proxy	36
การระบุโหมด	37
การล็อกอินเข้าสู่ Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย	37
การตรวจสอบสถานะของผู้จัดการของคุณ	38
ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ	39
ไอคอนแสดงสถานะการโทร	39

การจัดการสายและการดำเนินการอย่างอื่น	40
วิธีการตอบรับสายโดยใช้ Manager Assistant บนโทรศัพท์	41
การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้จัดการ	42
การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้ช่วย	43
วิธีการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติเสียงโทรศัพท์พิเศษ	46
<b>สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม</b>	<b>47</b>
การใช้ Cisco Extension Mobility	48
วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer)	48
วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง	48
วิธีการโอนสายไปยังเซอวิสข้อความเสียง	49
วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย	49
วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์	50
<b>สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy</b>	<b>53</b>
เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ	54
การใช้ Cisco Extension Mobility	54
การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกผู้ช่วย	54
การใช้หน้าต่างสถานะ	55
การใช้เมนูสถานะของผู้จัดการบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ	59
การกำหนดค่าเสียงเตือนสำหรับสายเรียกเข้า	60
วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย	61
วิธีดักรับสายที่กำลังมีเสียงกริ่งดังที่เครื่องโทรศัพท์ของผู้ช่วย	61
วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง	62
วิธีการ Redirect สายเรียกเข้าทั้งหมดไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง	62
วิธีการโอนสายไปยังเซอวิสข้อความเสียง	63
วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า	64
วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย	66
วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์	67

<b>วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ</b>	<b>69</b>
<b>วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ</b>	<b>69</b>
<b>สำหรับผู้จัดการ—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ</b>	<b>69</b>
<b>สำหรับผู้ช่วย—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ</b>	<b>70</b>
<b>วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ</b>	<b>71</b>
<b>วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ</b>	<b>71</b>
<b>วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ</b>	<b>72</b>
<b>ดรอปนี้</b>	<b>75</b>

# คำนำ

---

คำนำนี้จะอธิบายว่าใครควรอ่านเอกสารนี้รวมถึงข้อมูลประกอบของเอกสาร

คำนำครอบคลุมถึงหัวข้อต่อไปนี้

- ภาพรวม หน้า vii
- องค์ประกอบ หน้า viii
- วิธีการใช้งานวิธีใช้แบบออนไลน์ หน้า ix
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง หน้า ix
- การรับเอกสาร การรับความช่วยเหลือ และคำแนะนำเพื่อความปลอดภัย หน้า x

## ภาพรวม

Cisco Unified Communications Manager Assistant เป็นคุณลักษณะที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของระบบโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น *คู่มือผู้ใช้ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant* มีคำสั่งและตัวอย่างที่ช่วยให้คุณใช้คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant ได้

ผู้ใช้งาน Cisco Unified Communications Manager Assistant ทุกคนควรอ่านเอกสารนี้ ผู้ใช้งานประกอบด้วยผู้จัดการและผู้ช่วย

### ผู้จัดการ

*ผู้จัดการของ* Cisco Unified Communications Manager Assistant คือผู้ใช้งานที่สายเรียกเข้าของเขาถูกดักรับ และ redirect ไปยังผู้ช่วย ผู้จัดการจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ช่วยอย่างน้อยหนึ่งคน

ผู้จัดการสามารถใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนเครื่อง Cisco Unified IP Phones ได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม ผู้จัดการจะกำหนดค่าคุณสมบัติของตนจากหน้าตาของการกำหนดค่าของผู้จัดการ หรืออาจขอให้ผู้ช่วยกำหนดค่าให้ก็ได้

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดู [วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ หน้า 69](#)

### ผู้ช่วย

*ผู้ช่วยของ* Cisco Unified Communications Manager Assistant คือผู้ใช้งานที่ช่วยจัดการสายหรือการโทรต่างๆ ในนามของผู้จัดการ

Cisco Unified Communications Manager Assistant สามารถดักสายเรียกเข้าที่จะโทรถึงผู้จัดการได้ทั้งโดยอัตโนมัติหรือโดยผู้ใช้ แล้ว redirect สายนี้ไปยังเป้าหมายอื่น—ซึ่งอาจเป็นผู้ช่วยของผู้จัดการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าและใช้งานคุณสมบัตินี้ ผู้ช่วยสามารถตอบรับ โอนสาย (Transfer) โอนสาย (Divert) หรือจัดการสายที่ Cisco Unified Communications Manager Assistant redirect มาถึงเขาตามความเหมาะสม

ผู้ช่วยหนึ่งคนสามารถรองรับผู้จัดการได้มากถึง 33 คน

ผู้ช่วยสามารถเข้าถึงคุณสมบัติส่วนใหญ่ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของเขาได้ โดยใช้แอปพลิเคชันชื่อ Assistant Console ผู้ช่วยสามารถใช้ Assistant Console ในการ:

- โทรออก ตอบรับ โอนสาย (Transfer) พักสาย วางสาย โอนสาย (Divert) หรือเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมในสาย
- ตรวจสอบกิจกรรมการโทรของผู้จัดการและสถานะของคุณสมบัติ
- เปิดหรือปิดการใช้งานคุณสมบัติต่างๆ ของผู้จัดการ
- กำหนดค่าคุณสมบัติของผู้จัดการ

## องค์ประกอบ

ตาราง 1 แสดงภาพรวมขององค์ประกอบในคู่มือนี้

**ตาราง 1 องค์ประกอบของคู่มือผู้ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant**

หมวด	คำอธิบาย
"คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant"	อธิบายถึง Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม ในโหมดสาย Proxy และวิธีการระบุว่าคุณกำลังใช้โหมดใดอยู่
"เริ่มต้นใช้งานกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant Console"	ทำให้ผู้ช่วยได้มองเห็นภาพรวมของ Assistant Console ที่ครอบคลุม
"วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย"	ทำให้ผู้ช่วยได้ทราบถึงคำแนะนำการใช้ Assistant Console ตามลักษณะของงาน เพื่อเฝ้าดูและจัดการสายและคุณสมบัติต่างๆ สำหรับผู้จัดการตั้งแต่ 1-5 คน
"ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ"	อธิบายวิธีการใช้เสียงกริ่งโทรศัพท์แบบพิเศษ ขอฟต์แวร์ และสายภายในบนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ของผู้ช่วย
"สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม"	อธิบายวิธีการใช้คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม



**ตาราง 1 องค์ประกอบของคู่มือผู้ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant (ต่อ)**

หมวด	คำอธิบาย
“สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy”	อธิบายวิธีการใช้เมนู ซอฟต์แวร์ และหน้าต่างสถานะของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ของผู้จัดการ เพื่อจัดการสายและเฝ้าดูกิจกรรมการโทรของผู้ช่วยในโหมดสาย proxy
“วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ”	อธิบายวิธีที่ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถกำหนดคุณสมบัติของผู้จัดการ โดยใช้หน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ

## วิธีการใช้งานวิธีใช้แบบออนไลน์

วิธีใช้แบบออนไลน์ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant มีทั้งคำอธิบายวิธีใช้ตามลักษณะงาน และคำอธิบายวิธีใช้ตามบริบทจากหน้าต่างที่ปรากฏส่วนใหญ่ในอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant

เพื่อเรียกใช้วิธีใช้แบบออนไลน์ ให้คลิกปุ่ม ? หรือคลิก วิธีใช้ ในแถบเมนูซึ่งอยู่ด้านบนของคอนโซล

เมื่อคุณเปิดหน้าต่างของวิธีใช้แล้ว คุณสามารถคลิก ค้นหา ในแถบเครื่องมือ เพื่อค้นหาในคู่มือผู้ใช้ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant ทั้งหมดด้วยคีย์เวิร์ด คลิก มุมมอง PDF เพื่อสร้างเอกสารนี้ในเวอร์ชันที่เหมาะสมสำหรับการพิมพ์



**หมายเหตุ** คุณสมบัติค้นหาอาจไม่ทำงานในวิธีใช้แบบออนไลน์บางเวอร์ชัน

คุณต้องติดตั้ง Adobe Acrobat ก่อน (อาจเป็นแอปพลิเคชันที่ติดตั้งแยกต่างหาก หรือเป็นโปรแกรมเสริมในเบราว์เซอร์ของคุณก็ได้) จึงจะสามารถดูสำเนาของเอกสารในรูปแบบ PDF ได้

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสาร Cisco Unified IP Phone ที่ URL ต่อไปนี้

[http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html)

# การรับเอกสาร การรับความช่วยเหลือ และคำแนะนำเพื่อความปลอดภัย

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการรับเอกสาร การรับความช่วยเหลือ การให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสาร คำแนะนำเรื่องความปลอดภัย และรวมถึงเอกสารทั่วไป และชื่อลิงก์ที่แนะนำของ Cisco โปรดดู *What's New in Cisco Product Documentation* ซึ่งมีรายชื่อเอกสารด้านเทคนิคทั้งที่ออกใหม่และที่ปรับปรุงใหม่ของ Cisco ด้วย ที่

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

# คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant

---

Cisco Unified IP Phones ใช้ในเครือข่ายที่สามารถมีผู้จัดการได้ถึง 3500 คนและผู้ช่วยได้ถึง 3500 คน ผู้จัดการและผู้ช่วยในเครือข่ายขนาดใหญ่อาจต้องรองรับปริมาณการโทรทั้งจากนอกและในเครือข่าย ดังนั้น เพื่อช่วยให้ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถจัดการกับการโทรเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น Cisco Unified Communications Manager Assistant จึงเพิ่มความสามารถด้านการโอนสายอัตโนมัติพร้อมทั้งคุณสมบัติอื่นๆ

บทนี้มีหมวดต่อไปนี้

- คำอธิบายเกี่ยวกับโหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย Proxy หน้า 1
- วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3
- วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console หน้า 4

## คำอธิบายเกี่ยวกับโหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย Proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant ทำงานในสองโหมด—โหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย proxy คุณสมบัตินี้ที่คุณใช้ได้จะขึ้นอยู่กับโหมดที่คุณและผู้ดูแลระบบเลือกให้สำหรับการ Cisco Unified Communications Manager Assistant กำหนดค่าของคุณ

หมวดนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

- การใช้ Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม หน้า 1
- การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 2

## การใช้ Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม

ถ้าผู้ดูแลระบบได้กำหนดค่า Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม ผู้จัดการและผู้ช่วยจะใช้หมายเลขใดเรียกทอรร่วมกัน เช่น 8001 ผู้ช่วยสามารถจัดการสายของผู้จัดการได้ด้วยหมายเลขใดเรียกทอรร่วม เมื่อผู้จัดการได้รับสาย 8001 โทรศัพท์ทั้งของผู้จัดการและผู้ช่วยจะดังขึ้น

คุณสมบัติ Cisco Unified Communications Manager Assistant ที่ไม่เกี่ยวข้องกับโหมดสายใช้ร่วมได้แก่ การเลือกผู้ช่วยหลัก การเฝ้าดูผู้ช่วย การกรองสายเรียกเข้า และการโอนทุกสาย ผู้ช่วยไม่สามารถดูหรือเข้าถึงคุณสมบัติเหล่านี้บนแอปพลิเคชัน Assistant Console โทรศัพท์ของผู้ช่วยจะไม่มีซอฟต์แวร์สำหรับคุณสมบัติการโอนทุกสาย โทรศัพท์ของผู้จัดการจะไม่มีซอฟต์แวร์สำหรับการเฝ้าดูผู้ช่วย การลัดคิวสาย หรือคุณสมบัติการโอนทุกสาย

ถ้าคุณเป็นผู้ช่วยที่ใช้ในโหมดสายใช้ร่วม คุณไม่จำเป็นต้องล็อกอินเพื่อรับสาย Cisco Unified Communications Manager Assistant สายที่โทรถึงผู้จัดการของคุณจะดังขึ้นที่เครื่องโทรศัพท์ของคุณโดยอัตโนมัติ คุณต้องล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console ถ้าคุณต้องการใช้แอปพลิเคชันเพื่อจัดการสาย หรือถ้าคุณต้องการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อโอนสายไปยังระบบข้อความเสียงของผู้จัดการ ดู ["เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console"](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ Assistant Console

ถ้าคุณเป็นผู้จัดการที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม คุณสามารถใช้หมายเลขไดเรกทอรีของคุณร่วมกับผู้ช่วยได้ถึง 10 คน ผู้ช่วยคนใดที่ใช้หมายเลขไดเรกทอรีร่วมกับคุณจะสามารถตอบรับและจัดการสายได้ ดู ["สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม"](#)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 2](#)
- [วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3](#)
- [วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console หน้า 4](#)

## การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy

ถ้าผู้ดูแลระบบได้กำหนดค่า Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy ผู้จัดการและผู้ช่วยจะไม่ได้ใช้สายไดเรกทอรีร่วมกัน ผู้ช่วยจะจัดการสายสำหรับผู้จัดการโดยใช้หมายเลข proxy หมายเลข proxy ไม่ใช่หมายเลขไดเรกทอรีของผู้จัดการ แต่เป็นหมายเลขอื่นที่ระบบเลือกขึ้นเพื่อให้ผู้ช่วยใช้จัดการสายของผู้จัดการ

ในโหมดสาย proxy ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถเข้าถึงคุณสมบัติทั้งหมดใน Cisco Unified Communications Manager Assistant รวมทั้ง การเลือกผู้ช่วยหลัก การเฝ้าดูผู้ช่วย การกรองสายเรียกเข้า และการโอนทุกสาย

ถ้าคุณเป็นผู้ช่วยที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy คุณต้องล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console และมีตัวกรองที่สามารถรับสายสำหรับผู้จัดการของคุณด้วยโทรศัพท์ของคุณได้ คุณสามารถใช้แอปพลิเคชัน Assistant Console สำหรับคุณสมบัติการรับสายทั้งหมด เช่น การตอบรับหรือการโอนสาย ดู ["เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console"](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ Assistant Console

ถ้าคุณเป็นผู้จัดการที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy คุณสามารถตั้งค่าตัวกรองให้เรียงลำดับและกรองสายเรียกเข้าที่โทรถึงผู้ช่วยของคุณ ดู ["สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy"](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คุณสมบัติทั้งหมดใน Cisco Unified Communications Manager Assistant

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 2
- วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3
- วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console หน้า 4

## วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ

ในการระบุโหมด Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้จัดการ ให้รีเซ็ตจอ LCD บนโทรศัพท์โดยการยกหูโทรศัพท์ และวางหู

หากคุณเห็นเพียงไอคอนเดียวในหน้าต่างสถานะของจอ LCD (ไอคอนรูประฆังหรือระฆังที่ถูกกากบาท) แสดงว่าคุณกำลังใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม (ดู รูปภาพ 1 หรือ รูปภาพ 2) ดู "สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม"

**รูปภาพ 1** จอ LCD ของหน้าต่างสถานะบน Cisco Unified IP Phone (7940G หรือ 7960G) ในโหมดสายใช้ร่วม



**รูปภาพ 2** จอ LCD ของหน้าต่างสถานะบน Cisco Unified IP Phone (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) ในโหมดสายใช้ร่วม



หากคุณเห็นไอคอนหลายไอคอนในหน้าต่างสถานะของจอ LCD แสดงว่าคุณกำลังใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy (ดู รูปภาพ 3 หรือ รูปภาพ 4) ดู "สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy"

**รูปภาพ 3** จอ LCD ของหน้าต่างสถานะบน Cisco Unified IP Phone (7940G หรือ 7960G) ในโหมดสาย Proxy



**รูปภาพ 4 จอ LCD ของหน้าต่างสถานะบน Cisco Unified IP Phone (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) ในโหมดสาย Proxy**



**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**


- [การใช้ Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม หน้า 1](#)
- [การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 2](#)
- [วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console หน้า 4](#)

## วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console

ในการระบุโหมด Cisco Unified Communications Manager Assistant ของคุณบน Assistant Console

- 
- ขั้นตอน 1** ให้ล็อกอินเข้าสู่แอปพลิเคชัน Assistant Console ดู [วิธีการล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console หน้า 8](#)
- ขั้นตอน 2** หาหมายเลขภายในที่อยู่ติดกับชื่อของผู้จัดการในแผงข้อมูลการโทรของฉัน (My Calls Panel) ดู [การใช้แผงข้อมูลการโทรของฉัน หน้า 14](#)
- ขั้นตอน 3** สำหรับผู้จัดการคนเดิม หาหมายเลขภายในที่อยู่ติดกับไอคอนโทรศัพท์ในคอลัมน์รายละเอียดการโทรในแผงผู้จัดการของฉัน ดู [การใช้แผงผู้จัดการของฉัน หน้า 16](#)

---


 **หมายเหตุ** ถ้าคุณไม่เห็นหมายเลขที่อยู่ติดกับไอคอนโทรศัพท์ ให้คลิกและลากขอบของหัวข้อรายละเอียดการโทร เพื่อเพิ่มความกว้างของคอลัมน์

---

ถ้าหมายเลขภายในเหมือนกัน แสดงว่าคุณกำลังใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม ผู้ช่วยและผู้จัดการมีหมายเลขไอดีเรียกทอริเหมือนกัน และใช้สายร่วมกัน

ถ้าหมายเลขภายในต่างกัน แสดงว่าคุณกำลังใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy ผู้ช่วยได้รับหมายเลขไอดีเรียกทอริตัวเลือก เพื่อใช้จัดการสายในนามของผู้จัดการ หมายเลขตัวเลือกเป็นหมายเลข proxy ที่เป็นตัวแทนหมายเลขไอดีเรียกทอริที่แท้จริงของผู้จัดการ

---

 **หมายเหตุ** ในโหมดสายใช้ร่วม คุณจะเห็นหัวข้อสี่หัวข้อในแผงหน้าต่างของผู้จัดการของฉัน—ผู้จัดการ, สายภายใน, DND และรายละเอียดการโทร ในโหมดสาย proxy คุณจะเห็นมีหัวข้อเพิ่มเติม—การโอนทุกสาย ฝ้าดูผู้ช่วย กรองสายเรียกเข้า และโหมดตัวกรอง

---

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การใช้ Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม หน้า 1
- การใช้ Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 2
- วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3

## การสนับสนุนภาษาอื่น

Cisco Unified Communications Manager Assistant สนับสนุนหลายภาษา รวมทั้งภาษาอาหรับและฮิบรู



### หมายเหตุ

ถ้าใช้ภาษาอาหรับหรือฮิบรู Cisco Unified Communications Manager Assistant ลักษณะของหน้าอาจจะเปลี่ยนไป เพื่อกลับด้านการแสดงผลในทิศทางจากขวามาซ้ายของภาษาเหล่านี้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอื่นในโทรศัพท์ของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบ





# เริ่มต้นใช้งานกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant Console

แอปพลิเคชัน Assistant Console ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการสายสำหรับผู้จัดการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น Cisco Unified Communications Manager Assistant ทำงานในสองโหมด—โหมดสายใช้ร่วม กับโหมดสาย proxy การเข้าถึงคุณสมบัติที่จะอธิบายต่อไปนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดที่คุณและผู้ดูแลระบบเลือกให้สำหรับการกำหนดค่า Cisco Unified Communications Manager Assistant ของคุณ ในฐานะผู้ช่วยที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม คุณจะได้รับการกำหนดหมายเลขไอดีเรียกทอริเป็นหมายเลขเดียวกับผู้จัดการของคุณ คุณใช้หมายเลขที่ใช้ร่วมกันนี้เพื่อจัดการสายในนามของผู้จัดการของคุณ ในฐานะผู้ช่วยที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy จะมีการกำหนดหมายเลขไอดีเรียกทอริหนึ่งให้กับผู้จัดการของคุณ และกำหนดอีกหมายเลขหนึ่งให้กับคุณโดยใช้เป็นสาย proxy คุณใช้หมายเลข proxy นี้เพื่อจัดการสายในนามของผู้จัดการของคุณ ก่อนที่คุณจะเริ่ม คุณควรรู้ว่าผู้ดูแลระบบได้เลือกโหมดใดไว้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมใน [วิธีการระบุโหมดบน Assistant Console หน้า 4](#)

ในฐานะผู้ช่วย คุณสามารถเข้าถึงคุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณโดยใช้แอปพลิเคชัน Assistant Console

คุณสามารถใช้ Assistant Console เพื่อ

- โทรออก ต้อนรับ โอนสาย (Divert) โอนสาย (Transfer) วางสาย หรือพักสาย
- เพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมในสาย
- ทำการโทรด่วน
- ทำการค้นหาในไอดีเรียกทอริ
- ต่อย้ายภายในถึงผู้จัดการของคุณ



**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

- เผ่าดูกิจกรรมการโทรของผู้จัดการ
- เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติและการตั้งค่าของผู้จัดการ
- กำหนดเครื่องมือจัดการสายของคุณเอง
- ใส่หมายเลขบนแป้นกดเสมือนในการตอบสนองระบบโต้ตอบด้วยเสียง

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- คำอธิบายเกี่ยวกับโหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย Proxy หน้า 1
- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีการที่คุณและผู้จัดการของคุณจะใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant หน้า 24



### หมายเหตุ

Cisco Unified Communications Manager Assistant ช่วยให้คุณสามารถจัดการการโทรสำหรับตัวคุณเองและสำหรับผู้จัดการซึ่งมีมากถึง 33 คน

## เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console

หมวดนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

- วิธีการล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console หน้า 9
- วิธีการสำรวจ Assistant Console โดยไม่มีการช่วยเหลือผู้จัดการ หน้า 9
- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- วิธีการใช้คอนโซลด้วยเมาส์และคีย์บอร์ด หน้า 21
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22

## วิธีการล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console

ล็อกอินเข้าสู่ Assistant Console เพื่อจัดการสายในนามของผู้จัดการหนึ่งคนหรือมากกว่า เมื่อคุณล็อกอินเข้าสู่ระบบ คุณจะมีสถานะออนไลน์และพร้อมที่จะจัดการสายต่างๆ

เมื่อต้องการล็อกอิน ให้ใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในกล่องโต้ตอบการล็อกอินของ Cisco Unified Communications Manager Assistant ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณจะจัดเตรียมโดยผู้ดูแลระบบของคุณ



### หมายเหตุ

คุณสามารถสั่งให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จัดทำข้อมูลการล็อกอินของคุณได้

Assistant Console เปิดขึ้นบนเดสก์ท็อปของคุณ

ขณะนี้คุณสามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบแล้ว และพร้อมที่จะจัดการสายสำหรับผู้จัดการของคุณจนกว่าคุณจะล็อกออฟ (หรือจนกว่ามีการเปลี่ยนแปลงในสถานะการออนไลน์ การเชื่อมต่อหรือการควบคุมสายของคุณ) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลสถานะ โปรดดูที่ [การใช้แถบสถานะ หน้า 19](#)

## เคล็ดลับ

- แผงผู้จัดการของฉันในคอนโซลจะแสดงว่า ผู้จัดการคนใดคาดหวังความช่วยเหลือจากคุณ ลูกศรสีเขียวสองอันที่อยู่หน้าชื่อผู้จัดการ หมายถึงผู้จัดการผู้นี้ได้ล็อกอินเข้าสู่ระบบและคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ ผู้จัดการที่ชื่อเป็นสีเทาจึงหมายถึงผู้จัดการที่ไม่คาดหวังความช่วยเหลือ
- ถ้าคุณคลิกปุ่ม **การตั้งค่า** ในกล่องโต้ตอบการล็อกอินของ Cisco Unified Communications Manager Assistant คุณสามารถตรวจสอบการตั้งค่าการดูแลระบบขั้นสูงได้ ผู้ดูแลระบบอาจขอให้คุณตรวจสอบการตั้งค่าเหล่านี้ เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา ห้ามเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าเหล่านี้ เว้นแต่จะได้รับการแนะนำจากผู้ดูแลระบบของคุณ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- วิธีการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console หน้า 9
- วิธีการสำรวจ Assistant Console โดยไม่มีการช่วยเหลือผู้จัดการ หน้า 9
- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- การใช้แผงผู้จัดการของฉัน หน้า 16
- วิธีการใช้คอนโซลด้วยเมาส์และคีย์บอร์ด หน้า 21

## วิธีการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console

เมื่อต้องการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console ให้คลิก **ไฟล์ > ออก** จากแถบเมนูที่อยู่ด้านบนของคอนโซล ถ้าคุณกาเครื่องหมายหน้าตัวเลือก **จัดการรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน** ระบบจะทำการล็อกอินโดยอัตโนมัติในครั้งต่อไปที่เริ่ม Assistant Console บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ



### หมายเหตุ

ถ้าคุณใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้อื่น คุณอาจต้องการล็อกเอาต์ออกจาก Assistant Console โดยการคลิก **ไฟล์ > ล็อกเอาต์** จากแถบเมนู Assistant Console จะแสดงกล่องโต้ตอบการล็อกอิน แทนที่จะล็อกอินโดยอัตโนมัติด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23

## วิธีการสำรวจ Assistant Console โดยไม่มีการช่วยเหลือผู้จัดการ

ถ้าคุณใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy คุณสามารถทำความเข้าใจคุณเคยกับ Assistant Console โดยไม่ต้องแสดงว่าคุณพร้อมสำหรับการช่วยเหลือผู้จัดการ คุณจะไม่สามารถออฟไลน์เพื่อสำรวจคอนโซลในโหมดสายใช้รวมได้

เมื่อต้องการเข้าคอนโซลโดยไม่มี的帮助เหลือผู้จัดการ ให้ล็อกอินตามปกติ แล้วคลิกปุ่มควบคุมการโทร **ออฟไลน์** ปุ่มนี้เป็นปุ่มแรกของแถวไอคอนที่อยู่ด้านบนหรือด้านข้างของหน้าจอ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเลือกคำสั่งนี้ได้โดยการเลือก **ไฟล์ > ออฟไลน์** จากแถบเมนู

เมื่อคุณออฟไลน์ในลักษณะนี้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะย้ายผู้จัดการที่คุณกำลังช่วยเหลือไปยังผู้ช่วยอีกคนหนึ่ง ระหว่างที่คุณออฟไลน์ คุณจะไม่สามารถรับสายโทรศัพท์สำหรับผู้จัดการและแผนผู้จัดการของจีนบนคอนโซลของคุณจะไม่เปิดใช้งาน

เมื่อคุณกลับมาออนไลน์ คุณจะพร้อมสำหรับการช่วยเหลือผู้จัดการอีกครั้ง Cisco Unified Communications Manager Assistant อาจย้ายผู้จัดการที่คุณช่วยอยู่ก่อนหน้า (ก่อนที่คุณจะออฟไลน์) กลับมาอยู่ที่คุณ ทั้งนี้ขึ้นกับความพร้อมของผู้ช่วยคนอื่น และขึ้นกับว่าคุณได้รับการกำหนดให้เป็นผู้ช่วยหลักสำหรับผู้จัดการหรือไม่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการกำหนดผู้ช่วยหลัก โปรดดู **วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ หน้า 71**

เมื่อต้องการกลับสู่สถานะออนไลน์อีกครั้ง ให้คลิกปุ่มควบคุมการโทร **ออนไลน์** (ปุ่มนี้เป็นปุ่มเดียวกับปุ่มออฟไลน์) หรือคุณอาจเลือก **ไฟล์ > ออนไลน์** จากแถบเมนูก็ได้



## เคล็ดลับ

สถานะออนไลน์ดูได้จากแถบสถานะที่มุมขวาล่างของคอนโซล

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23

## วิธีการใช้งาน Assistant Console

หมวดต่อไปนี้จะระบุส่วนต่างๆ ของ Assistant Console และการนำมาใช้เพื่อควบคุมคุณสมบัติต่างๆ และจัดการสาย

- การใช้แถบเมนู หน้า 11
- การใช้ปุ่มควบคุมการโทร หน้า 11
- การใช้แผงข้อมูลการโทรของจีน หน้า 14
- การใช้แผงผู้จัดการของจีน หน้า 16
- การใช้คุณสมบัติโทรด่วน หน้า 18
- การใช้ไคเร็กทอรี หน้า 19
- การใช้แถบสถานะ หน้า 19
- การปรับรูปแบบคอนโซล หน้า 20
- การดูการตั้งค่าการดูแลระบบ หน้า 20

## การใช้แถบเมนู

แถบเมนูอยู่ที่ส่วนบนของ Assistant Console คำสั่งบนเมนูเป็นคำสั่งจะเปลี่ยนไปตามเนื้อหา  
คุณสามารถใช้แถบเมนูได้ดังต่อไปนี้

- ไฟล์—ออนไลน์/ออฟไลน์ ล็อกอิน/ล็อกเอาต์ และออกจากคอนโซล
- แก้ไข—สร้างและแก้ไขรายการโทรด่วน กำหนดแป้นพิมพ์ลัดด้วยตนเอง เปลี่ยนหมายเลขเป้าหมาย การโอน กำหนดค่าความต้องการ และเข้าถึงการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบ
- มุมมอง—ระบุขนาดข้อความและรูปแบบสี และรีเฟรชรูปแบบมาตรฐาน
- การโทร—หมุนหมายเลข ตอบรับ วางสาย พักสาย โอนสาย (Transfer) โอนสาย (Divert) หรือเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมในสาย
- ผู้จัดการ—ต่อสายภายในถึงผู้จัดการ เข้าถึงหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ และเปิด/ปิดการใช้งานคุณสมบัติสำหรับผู้จัดการ




---

**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

---

- วิธีใช้—เข้าถึงระบบช่วยเหลือแบบออนไลน์







### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

## การปุ่มควบคุมการโทร

คุณสามารถเลือกคำสั่งงานต่างๆ จาก Assistant Console ได้โดยการคลิกปุ่มควบคุมการโทร (แถวไอคอนที่เรียงอยู่ด้านบนหรือด้านข้างของคอนโซล) วางตัวชี้เมาส์เหนือปุ่มควบคุมการโทรเพื่อดูคำอธิบายหน้าที่ของปุ่ม ดู [ตาราง 2](#) สำหรับรายการของปุ่มควบคุมการโทร



## ตาราง 2 ปุ่มควบคุมการโทร

ปุ่มควบคุมการโทร	การทำงาน
<p>ออนไลน์</p> 	<p>ใช้งานร่วมกับปุ่ม ออฟไลน์ เพื่อสลับสถานะการเชื่อมต่อของคุณบนแอปพลิเคชัน Assistant Console ปุ่ม ออนไลน์ ทำให้คุณกลับสู่สถานะการเชื่อมต่อออนไลน์บน Assistant Console คุณจึงสามารถจัดการสายในนามของผู้จัดการของคุณได้อีกครั้ง</p>
<p>ออฟไลน์</p> 	<p>ใช้งานร่วมกับปุ่ม ออนไลน์ เพื่อสลับสถานะการเชื่อมต่อของคุณ ออฟไลน์ ทำให้คุณสามารถสำรวจดูในคอนโซลได้ คุณจะมีสถานะไม่พร้อมสำหรับการจัดการสายให้กับผู้จัดการ</p>
<p>โทรออก</p> 	<p>เปิดใช้แป้นกดที่คุณสามารถใช้โทรออกได้</p>
<p>ตอบรับ</p> 	<p>เชื่อมต่อคุณเข้ากับสายเรียกเข้า</p>
<p>วางสาย</p> 	<p>สิ้นสุดการโทร</p>
<p>พักสาย</p> 	<p>ใช้งานร่วมกับปุ่ม หยุดต่อ เพื่อสลับสถานะของการพักสายโดยปุ่มนี้จะทำการพักสายปัจจุบัน</p>

ตาราง 2 ปุ่มควบคุมการโทร (ต่อ)

ปุ่มควบคุมการโทร	การทำงาน
<p>หยุดต่อ</p> 	<p>ใช้งานร่วมกับปุ่ม พักสาย เพื่อสลับสถานะของการพักสาย โดยปุ่มนี้จะเป็นการยกเลิกการพักสาย</p>
<p>โอนสาย</p> 	<p>โอนสายที่เชื่อมต่ออยู่ไปยังหมายเลขเป้าหมายที่คุณใส่ในหน้าต่างป๊อปอัพ</p>
<p>แจ้งการโอนสาย</p> 	<p>ทำงานคล้ายปุ่ม โอนสาย แต่จะเปิดโอกาสให้คุณพูดกับคนที่ คุณจะโอนสายไปให้ก่อน</p>
<p>โอนตรง</p> 	<p>โอนสายที่เชื่อมต่ออยู่สายหนึ่งเข้ากับอีกสายที่เชื่อมต่ออยู่</p>
<p>ประชุมสาย</p> 	<p>ให้คุณสามารถเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมในสาย</p>
<p>เชื่อม</p> 	<p>ทำให้สายหลายสายที่ใช้งานอยู่ประชุมกัน คุณสามารถเชื่อมสายได้พร้อมกันถึง 15 สาย</p>

## ตาราง 2 ปุ่มควบคุมการโทร (ต่อ)

ปุ่มควบคุมการโทร	การทำงาน
 Redirect	โอนสายที่กำลังตั้ง ที่เชื่อมต่ออยู่ หรือพักสายอยู่ ไปยังผู้จัดการที่ในตอนแรกตั้งใจจะโทรถึง หรือไปยังหมายเลขเป้าหมายอีกหมายเลขหนึ่ง เมื่อต้องการระบุเป้าหมายการโอน ให้เลือก <b>แก้ไข &gt; Redirect</b> จากแถบเมนู
 โอนสายไปยัง VM	Redirect สายที่กำลังตั้งหรือที่เชื่อมต่อแล้ว ไปยังระบบข้อความเสียงของผู้จัดการ

ปุ่มควบคุมการโทรจะเปลี่ยนไปตามเนื้อหา ปุ่มจะมีปรากฏหรือไม่มีขึ้นอยู่กับสถานะของการโทรที่เลือก ตรวจสอบให้แน่ใจว่า คุณได้เลือก (ไฮไลต์) สายที่คุณต้องการจัดการด้วยปุ่มควบคุมการโทรแล้ว ก่อนจะคลิกปุ่ม



**เคล็ดลับ** คุณสามารถคลิกขวาบนที่วาง (ไม่ใช่ที่ตัวปุ่มนั้น) ในแผงควบคุมการโทร เพื่อจัดเรียงตำแหน่งใหม่บนคอนโซล

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

### การใช้แผงข้อมูลการโทรของฉัน

Assistant Console จะแสดงสายต่างๆ สำหรับคุณและสำหรับผู้จัดการของคุณในแผงข้อมูลการโทรของฉัน คุณสามารถดำเนินการกับสายเหล่านี้โดยใช้เครื่องมือใน Assistant Console Cisco Unified Communications Manager Assistant สามารถรองรับสายได้ถึง 33 สาย

แต่ละสายจะแสดงอยู่ที่สายโทรศัพท์ที่สัมพันธ์กัน



สายโทรศัพท์แต่ละสายจะแสดงภายใต้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่งต่อไปนี้

- สายของฉัน—แสดงสายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งคุณได้โทรออกหรือตอบรับโดยใช้สายโทรศัพท์ของคุณเอง
- สายของผู้จัดการ—แสดงสายที่ใช้งาน ซึ่งคุณกำลังจัดการอยู่ หรือสามารถจัดการในนามของผู้จัดการของคุณ
- สายภายใน—แสดงสถานะของสายภายในของคุณ (ถ้ามี)



---

**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

---

คุณเห็นสายต่างๆ ได้ตั้งแต่ 1 ถึง 33 สายในหมวด “สายของผู้จัดการ” ของแผงข้อมูลการโทรของฉัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้จัดการที่คุณได้รับมอบหมาย

สายของผู้จัดการแต่ละสายจะแสดงข้อมูล

- หมายเลขสายใช้ร่วมของผู้จัดการ หรือหมายเลขภายในของสาย proxy ของผู้จัดการ หมายเลข proxy ไม่ใช่หมายเลขไอดีเรียกทอริของผู้จัดการของคุณ แต่เป็นหมายเลขที่คุณใช้จัดการสายของผู้จัดการ
- ชื่อของผู้จัดการ
- ข้อมูลของสายที่ใช้งานอยู่—สายที่ใช้งานอยู่จะแทนด้วย
  - ไอคอนภาพเคลื่อนไหวที่ระบุสถานะของการโทร (กำลังตั้งอยู่ เชื่อมต่ออยู่ หรือพักสาย)
  - รหัสของสายเรียกเข้า
  - ตัวจับเวลาที่บอกระยะเวลาของการโทร

### เคล็ดลับ

- คุณต้องใส่หมายเลขสายภายในที่แท้จริง (ไม่ใช่สายภายใน proxy) เมื่อต้องการโอนสายไปยังผู้จัดการ คุณสามารถดูหมายเลขสายภายในที่แท้จริงของผู้จัดการได้ในแผงผู้จัดการของฉันบน Assistant Console
- คุณไม่สามารถโอนสายไปยังระบบฝากข้อความเสียง หรือ Redirect ไปยังสายที่คุณโทรออกหรือตอบรับด้วยสายโทรศัพท์ของคุณเอง คุณสมบัติเหล่านี้ใช้ได้กับสายที่คุณรับบนสายของผู้จัดการเท่านั้น
- ขณะที่คุณใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม คุณสามารถระบุได้ว่าผู้จัดการของคุณหรือผู้ช่วยอีกคนหนึ่งเป็นผู้รับสาย โดยสังเกตลูกศรสีแดงคู่อยู่หน้าสายของผู้จัดการของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## การใช้แผงผู้จัดการของฉัน

คุณสามารถใช้แผงผู้จัดการของฉันใน Assistant Console เพื่อดูกิจกรรมการโทรและสถานะของคุณสมบัติของผู้จัดการแต่ละคน นอกจากนี้ คุณยังสามารถเปิดและปิดการใช้งานคุณสมบัติของผู้จัดการจากแผงนี้ได้ด้วย



**หมายเหตุ** คุณสมบัติเสียงเตือน ห้ามรบกวน การโอนทุกสาย ฝ้าดูผู้ช่วย กรองสายเรียกเข้า และโหมดตัวกรอง มีอยู่ในโหมดสาย proxy เท่านั้น

**ตาราง 3** จะอธิบายข้อมูลที่แสดงในส่วนหัวคอลัมน์แต่ละรายการในแผงผู้จัดการของฉัน

**ตาราง 3** ข้อมูลที่แสดงในแผง "ผู้จัดการของฉัน" ของ Assistant Console

ส่วนหัวคอลัมน์ของ "ผู้จัดการของฉัน"	ความหมาย
ผู้จัดการ	แสดงชื่อของผู้จัดการ ถ้าแถวข้อมูลผู้จัดการทั้งแถวเป็นสีเทาจาง แสดงว่าขณะนี้ผู้จัดการไม่คาดหวังให้คุณจัดการสายในนามของเขาหรือเธอ นอกจากนี้ คุณอาจเห็นไอคอนที่ไม่เหมือนกันสองไอคอนต่อไปนี้อยู่บนไอคอนผู้จัดการ <ul style="list-style-type: none"><li>• ถ้าคุณเห็นลูกศรสีเขียวสองอันอยู่บนไอคอนผู้จัดการ แสดงว่าผู้จัดการผู้นั้นคาดหวังให้คุณจัดการสายในนามของเขาหรือเธอ</li><li>• ถ้าคุณเห็นไอคอนรูปของจดหมายอยู่บนไอคอนผู้จัดการ แสดงว่าผู้จัดการผู้นั้นมีข้อความเสียงรออยู่</li></ul>
สายภายใน	คลิกคอลัมน์นี้เพื่อต่อสายภายในถึงผู้จัดการ <b>หมายเหตุ</b> ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ
DND	ถ้ากาเครื่องหมายที่กล่องนี้ จะเป็นการเปิดใช้งานคุณสมบัติห้ามรบกวน (DND) เมื่อต้องการเปิดหรือปิด DND ให้คลิกเซลล์ DND คุณสมบัติ DND จะปิดการใช้งานกริ่งบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ และไม่มีการ redirect สายด้วย <b>หมายเหตุ</b> ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติ DND โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ
DivAll	(โหมดสาย Proxy เท่านั้น) ถ้ากาเครื่องหมายที่กล่องนี้ จะเป็นการเปิดใช้งานคุณสมบัติการโอนทุกสาย (DivAll) เมื่อต้องการเปิดหรือปิดคุณสมบัติการโอนทุกสาย ให้คลิกเซลล์ DivAll คุณสมบัตินี้จะ redirect สายเรียกเข้าทั้งหมดไปยังเป้าหมายการโอนของผู้จัดการ
ฝ้าดูผู้ช่วย	(โหมดสาย Proxy เท่านั้น) เครื่องหมายถูกเป็นการบ่งบอกว่า ผู้จัดการได้เปิดใช้งานคุณสมบัติฝ้าดูผู้ช่วยไว้ คุณสมบัตินี้ช่วยให้ผู้จัดการสามารถดูรหัสของสายเรียกเข้าและระยะเวลาการโทรที่คุณกำลังจัดการในนามของเขาหรือเธอ
เสียงเตือน	(โหมดสาย Proxy เท่านั้น) เครื่องหมายถูกเป็นการบ่งบอกว่า สายที่โทรถึงผู้จัดการทำให้เกิดเสียงเตือนในโทรศัพท์ของผู้จัดการ

ตาราง 3 ข้อมูลที่แสดงในแผง “ผู้จัดการของฉัน” ของ Assistant Console (ต่อ)

ส่วนหัวคอลัมน์ของ “ผู้จัดการของฉัน”	ความหมาย
ตัวกรองเปิดใช้งาน	(โหนดสาย Proxy เท่านั้น) ถ้ากาเครื่องหมายที่กล่องนี้ ตัวกรองสายจะทำงานเมื่อต้องการเปิดหรือปิดตัวกรอง ให้คลิกเซลล์ตัวกรอง ตัวกรองสามารถกำหนดเส้นทางการโทรมาที่คุณหรือผู้จัดการได้โดยขึ้นกับรหัสของสายเรียกเข้าและโหนดตัวกรอง
โหนดตัวกรอง	<p>(โหนดสาย Proxy เท่านั้น) โหนดตัวกรองมีสองโหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แบบ Inclusive—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ Inclusive จะส่งไปยัง <i>ผู้จัดการ</i> สายอื่นที่เหลือจะ redirect มาที่คุณ</li> <li>• แบบ Exclusive—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ Exclusive จะ redirect มาที่ <i>คุณ</i> สายอื่นที่เหลือจะส่งไปยังผู้จัดการ</li> </ul> <p>เมื่อต้องการกำหนดค่าตัวกรองสำหรับผู้จัดการ ให้ใช้หน้าตาการกำหนดค่าของผู้จัดการ คลิกขวาที่ใดก็ได้ในแถวของผู้จัดการในแผงผู้จัดการของฉัน และเลือก <b>กำหนดค่า</b> เพื่อเปิดหน้าต่างนี้</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ในการตั้งค่าตัวกรองมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก ตัวกรองแบบ Inclusive จะเปิดใช้งาน และสายของผู้จัดการทั้งหมดจะส่งมาที่คุณ</p>
รายละเอียดการโทร	<p>รายละเอียดการโทรประกอบด้วย หมายเลขสายของผู้จัดการ ระยะเวลาในการโทร และรหัสของสายเรียกเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สาย (Line)—หมายเลขภายในที่แท้จริงสำหรับสายโทรศัพท์หลักของผู้จัดการ ไอคอนรูปโทรศัพท์บอกถึงสถานะของสาย</li> <li>• ระยะเวลาการโทร—ระยะเวลาจริงของสายที่ใช้งานอยู่ ซึ่งสายนั้นโทรออกหรือตอบรับโดยผู้จัดการ ตัวจับเวลาจะเริ่มทันทีที่การโทรเริ่มต้น (โทรออก) หรือตอบรับ (เรียกเข้า) ตัวจับเวลาจะหยุดเมื่อวางสายหรือมีการโอนสาย</li> <li>• รหัสของสายเรียกเข้า—ชื่อ (ถ้ามี) และหมายเลขของผู้ที่ผู้จัดการโทรถึง หรือผู้โทรที่ผู้จัดการได้รับสาย Assistant Console จะแสดงข้อมูลของสายที่มีการฝากสายในกรณีที่มีข้อมูลอยู่เท่านั้น</li> </ul>



**เคล็ดลับ**

คุณสามารถเฝ้าดู—แต่ไม่สามารถจัดการ—สายที่ปรากฏในแผงผู้จัดการของฉันในคอนโซล สายเหล่านี้เป็นสายที่คุณได้ redirect ไปยังผู้จัดการของคุณ หรือสายที่ผู้จัดการได้โทรออกหรือตอบรับเองโดยตรง

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)
- [วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ หน้า 69](#)

## การใช้คุณสมบัติโทรด่วน

คุณสมบัติโทรด่วนช่วยให้คุณสร้างสมุดโทรศัพท์ส่วนตัวบน Assistant Console ได้ คุณสามารถโทรออกและทำงานด้านการจัดการสายอื่นๆ ได้โดยใช้หมายเลขโทรด่วน

เมื่อต้องการเปิดเมนูโทรด่วนและดูรายการคำสั่งที่ใช้ได้ ให้คลิกขวาบนแผงโทรด่วน หรือเลือก **แก้ไข > โทรด่วน** จากแถบเมนู ถ้าคำสั่งโทรด่วนบางคำสั่งเป็นสีเทาจาง ให้ลองเลือกรายการโทรด่วนก่อนเปิดเมนู

ใช้เมนูโทรด่วนเพื่อสร้างและแก้ไขกลุ่มโทรด่วน โทรออก ระบุเป้าหมายการโอน และเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมในสาย

หากต้องการเข้าถึงหมายเลขโทรด่วนได้โดยเร็ว ลองพิจารณาจัดระเบียบรายการที่มีเข้าสู่กลุ่มโทรด่วน เช่น สร้างกลุ่มส่วนตัวสำหรับตัวคุณเอง และแต่ละกลุ่มสำหรับผู้จัดการของคุณแต่ละคน

เมื่อคุณเพิ่มรายการหมายเลขโทรด่วนใหม่ รายการใหม่นี้จะอยู่ในลำดับที่คุณสร้าง เมื่อต้องการเรียงลำดับหมายเลขทั้งหมดในรายการโทรด่วน ให้คลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์ (ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเหตุ) รายการจะเรียงลำดับตามตัวอักษรหรือตามตัวเลข โดยขึ้นกับส่วนหัวคอลัมน์ที่คุณเลือก คลิกส่วนหัวคอลัมน์อีกครั้งเพื่อสลับระหว่างการเรียงจากน้อยไปหามากกับมากไปหาน้อย

คุณสามารถโทรออกโดยใช้รายการโทรด่วนด้วยวิธีต่อไปนี้

- ลากข้อมูลหมายเลขโทรด่วนไปยังสายของคุณหรือของผู้จัดการ
- ทำการโทรออกบนสายของคุณโดยการไฮไลต์สายของคุณ และดับเบิลคลิกที่รายการโทรด่วน ทำการโทรบนสายของผู้จัดการของคุณโดยการไฮไลต์สายของผู้จัดการ และดับเบิลคลิกที่รายการโทรด่วน
- ลากรายการโทรด่วนไปยังปุ่มโทรบนแผงควบคุมการโทร และคลิก **ตกลง**

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างวิธีใช้รายการโทรด่วนอย่างรวดเร็ว (โดยไม่ต้องเปิดเมนูโทรด่วน)

- เมื่อต้องการโอนสายทันทีไปยังบุคคลที่อยู่ในรายการโทรด่วน ให้ลากและปล่อยสายที่ใช้งานอยู่ไปยังรายการโทรด่วนของบุคคลนั้น
- เมื่อต้องการเพิ่มรายการโทรด่วนใหม่ ให้ลากและปล่อยรายการจากแผงไดเรกทอรีไปยังแผงโทรด่วน



### เคล็ดลับ

กลุ่มโทรด่วนตัวอย่างและรายการโทรด่วนตัวอย่างไม่สามารถใช้งานได้ ตัวอย่างนี้มีไว้เพื่อแสดงให้เห็นว่าข้อมูลของรายการโทรด่วนมีลักษณะเป็นอย่างไรบนคอนโซล คุณสามารถลบตัวอย่างนี้ได้ตามต้องการ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

## การใช้ไดเรกทอรี

ใช้ไดเรกทอรีเพื่อค้นหาเพื่อนร่วมงาน และเพื่อโทรออกและจัดการสายที่ได้จากการค้นหา

เมื่อต้องการค้นหาเพื่อนร่วมงาน ให้ใส่ส่วนหนึ่งส่วนใดของชื่อแรก และ/หรือชื่อสุดท้ายในฟิลด์ค้นหา และคลิกค้นหา

ไดเรกทอรีจะแสดงรายชื่อผู้ใช้ทั้งหมดที่ตรงกับข้อความการค้นหาของคุณ ผลลัพธ์ของการค้นหาจะเรียงตามชื่อแรก ชื่อสุดท้าย หมายเลขโทรศัพท์ และแผนก

เมื่อต้องการล้างผลลัพธ์การค้นหาและฟิลด์ค้นหา ให้คลิกปุ่ม ล้าง

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างวิธีใช้ผลลัพธ์การค้นหา

- ดับเบิลคลิกที่ชื่อหรือหมายเลขของบุคคลเพื่อต่อสาย
- คลิกขวาที่ชื่อของบุคคลเพื่อแสดงเมนูป๊อปอัพที่มีคำสั่งที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อต้องการโอนสายทันทีไปยังผู้ที่มีชื่ออยู่ในไดเรกทอรีของคุณ ให้ลากและปล่อยสายที่ใช้งานอยู่ไปยังชื่อหรือหมายเลขของผู้นั้น
- เมื่อต้องการเพิ่มรายการโทรด่วนใหม่ ให้ลากและปล่อยรายการจากแผงไดเรกทอรีไปยังแผงโทรด่วน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

## การใช้แถบสถานะ

แถบสถานะอยู่ด้านล่างของหน้าจอ Assistant Console และแสดงข้อมูลระบบต่อไปนี้

- เชื่อมต่อ/ไม่เชื่อมต่อ—ระบุสถานะของการเชื่อมต่อของคุณกับเซิร์ฟเวอร์ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant
- ออนไลน์/ออฟไลน์—ระบุสถานะการพร้อมทำงานของคุณต่อผู้จัดการ
- ระบบควบคุมการโทรใช้ได้/ระบบควบคุมการโทรใช้ไม่ได้—ระบุการพร้อมใช้งานของคุณสมบัติการจัดการสาย
- การกรองใช้งานไม่ได้—ระบุสถานะการพร้อมใช้งานของคุณสมบัติการกรองสาย

นอกจากนี้ แถบสถานะยังแสดงไอคอน Pop-to-top เพื่อระบุว่ามีการกำหนดให้คอนโซลของคุณปรากฏบนเดสก์ท็อปโดยอัตโนมัติเมื่อคุณได้รับสายเรียกเข้าหรือไม่ คลิกไอคอน Pop-to-top เพื่อสลับคุณสมบัตินี้ระหว่างเปิดกับปิด (โดยค่ามาตรฐาน คุณสมบัตินี้ไม่ได้เปิดใช้งาน) ไอคอนจะมีมีดลง (ถูกกดย) เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน

นอกจากนี้ คุณสามารถเปิด/ปิดการใช้งาน Pop-to-top ได้จากเมนู **แก้ไข > ค่าความต้องการ**

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

## การปรับรูปแบบคอนโซล

คุณสามารถปรับขนาดและตำแหน่งของแผงใน Assistant Console ได้ด้วยตนเอง ใช้เมนู มุมมอง ในการเปลี่ยนรูปแบบสีและฟอนต์ และเพื่อปรับปรุงการตั้งค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก



### เคล็ดลับ

คุณสามารถกำหนดให้คอนโซลปรากฏบนเดสก์ท็อปโดยอัตโนมัติเมื่อคุณได้รับสายเรียกเข้าเมื่อต้องการเปิดใช้งานคุณสมบัติ "Pop-to-top" ให้เลือก **แก้ไข > ค่าความต้องการ** จากเมนูหลัก แล้วคลิกกล่องกาเครื่องหมายหน้าหัวข้อ "เปิดใช้งานคอนโซลเมื่อมีสายเรียกเข้าใหม่" ไอคอน Pop-to-top อยู่ในแถบสถานะด้านล่างของหน้าจอคอนโซล ไอคอนจะมีมีดลง (ถูกกดย) เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22](#)
- [วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)

## การดูการตั้งค่าการดูแลระบบ

คุณสามารถดูการตั้งค่าการดูแลระบบจากกล่องโต้ตอบสำหรับล็อกอิน หรือคุณอาจเลือก **แก้ไข > การตั้งค่า** จากแถบเมนูก็ได้



### หมายเหตุ

คุณไม่จำเป็นต้องแก้ไขการตั้งค่าการดูแลระบบ เว้นแต่จะได้รับการแนะนำจากผู้ดูแลระบบของคุณ

การตั้งค่ามีสองชนิด

- การตั้งค่าพื้นฐาน
    - Cisco Unified Communications Manager Assistant ชื่อโฮสต์หรือหมายเลขไอพีของเซิร์ฟเวอร์
    - Cisco Unified Communications Manager Assistant พอร์ตของเซิร์ฟเวอร์
  - การตั้งค่าขั้นสูง
    - เปิด/ปิดการใช้งานการติดตาม
- แท็บ การตั้งค่าขั้นสูง จะแสดงตำแหน่งที่ใช้เก็บไฟล์ข้อมูลการติดตามของคุณ

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27
- วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ หน้า 69

**การตั้งค่าความต้องการ**

คุณสามารถเปิดใช้งานการตั้งค่าสองอย่างต่อไปนี้ในเมนูค่าความต้องการ

- การตั้งค่าคอนโซลให้ปรากฏบนเดสก์ท็อปอัตโนมัติเมื่อคุณได้รับสายเรียกเข้า—เมื่อต้องการเปิดใช้งานคุณสมบัติ "Pop-to-top" สำหรับคอนโซล ให้เลือก **แก้ไข > ค่าความต้องการ** จากเมนูหลัก แล้วคลิกกล่องกาเครื่องหมายหน้าหัวข้อ "เปิดใช้งานคอนโซลเมื่อมีสายเรียกเข้าใหม่" ไอคอน Pop-to-top อยู่ในแถบสถานะด้านล่างของหน้าจอคอนโซล ไอคอนจะมีสีมืดลง เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน
- การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ของคุณให้เปิดแอปพลิเคชัน Assistant Console ขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อคุณเริ่มระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์—เมื่อต้องการเปิดใช้งานคุณสมบัติเริ่มต้นอัตโนมัติ ให้เลือก **แก้ไข > ค่าความต้องการ** จากเมนูหลัก แล้วคลิกกล่องกาเครื่องหมายหน้าหัวข้อ "เปิด Console โดยอัตโนมัติเมื่อเริ่มระบบคอมพิวเตอร์" Assistant Console จะทำงานอัตโนมัติในครั้งต่อไปที่คุณเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

เมื่อต้องการปิดการใช้งานคุณสมบัติแต่ละอย่าง ให้ล้างเครื่องหมายในกล่องกาเครื่องหมายของคุณสมบัตินั้นๆ

**วิธีการใช้คอนโซลด้วยเมาส์และคีย์บอร์ด**

Assistant Console ช่วยให้คุณสามารถทำงานต่างๆ ที่ได้รับด้วยการใช้เมาส์และคีย์บอร์ดร่วมกัน

คุณสามารถ

- คลิก คลิกลาก และดับเบิลคลิกที่รายการในคอนโซล
- ลากและปล่อยรายการในคอนโซล
- ใช้แป้นพิมพ์ลัด

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเลือกตัวเลือกต่อไปนี้เพื่อตอบรับสาย

- คลิกปุ่มควบคุมการตอบรับสาย
- ดับเบิลคลิกที่สายในแผงข้อมูลการโทรของฉัน
- คลิกขวาบนสายในแผงข้อมูลการโทรของฉัน แล้วเลือก **ตอบรับ** จากเมนูป๊อปอัพ
- ใช้แป้นพิมพ์ลัด

งานบางอย่างสามารถทำได้ด้วยการลากและปล่อยรายการในคอนโซล ตัวอย่างเช่น เมื่อต้องการเพิ่มรายการโทรด่วน คุณสามารถลากและปล่อยสายที่เลือกจากแผงข้อมูลการโทรของฉันไปวางไว้บนแผงโทรด่วน



**เคล็ดลับ** คุณสามารถค้นหาตัวเลือกทั้งหมดสำหรับการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การโอนสาย ใน **"วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย"**

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console

คุณสมบัติสายภายในเป็นคุณสมบัติเสริมที่กำหนดค่าโดยผู้ดูแลระบบของคุณ คุณสมบัตินี้ช่วยให้คุณสามารถพูดกับผู้จัดการบนสายภายใน



**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

### Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, และ 7971G-GE

เมื่อต้องการต่อสายภายใน ดับเบิลคลิกที่ชื่อของผู้จัดการในแผงข้อมูลการโทรของฉัน นอกจากนี้ คุณยังสามารถคลิกครั้งเดียวที่ไอคอนสายภายในบนแผงผู้จัดการของฉันได้อีกด้วย

ถ้าคุณต่อสายภายในโดยไม่ระบุผู้จัดการ โปรแกรมจะเลือกผู้จัดการที่อยู่บนสุดของรายชื่อผู้จัดการเป็นเป้าหมายสำหรับการโทรของคุณ



**หมายเหตุ** ผู้จัดการที่คุณเชื่อมต่อผ่านสายภายในจะกลายเป็นเป้าหมายของของปุ่มโทรด่วนของคุณ

ถ้าผู้จัดการของคุณไม่ได้ติดสายอื่นอยู่ เมื่อคุณต่อสายภายใน สปีกเกอร์โฟนของคุณและของผู้จัดการจะเปิดพร้อมกัน จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีกเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณได้



ถ้าผู้จัดการของคุณติดสายอื่นอยู่ขณะที่คุณต่อสายภายใน สายภายในนี้จะทำให้เครื่องโทรศัพท์ของผู้จัดการดังขึ้น และจะต้องกดตอบรับในแบบแมนนวล ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้จัดการเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณขณะที่คุณติดสายอื่นอยู่ด้วยเช่นกัน

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้คลิกไอคอนสายภายในอีกครั้ง

### Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G

เมื่อต้องการต่อสายภายใน ดับเบิลคลิกที่ชื่อของผู้จัดการในแผงข้อมูลการโทรของฉัน นอกจากนี้ คุณยังสามารถคลิกครั้งที่ไอคอนสายภายในบนแผงผู้จัดการของฉันได้อีกด้วย

ถ้าผู้จัดการของคุณไม่ได้ติดสายอื่นอยู่ เมื่อคุณต่อสายภายใน สปีคเกอร์โฟนของคุณและของผู้จัดการจะเปิดพร้อมกัน จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีคเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณได้

ถ้าผู้จัดการของคุณติดสายอื่นอยู่ขณะที่คุณต่อสายภายใน สายภายในนี้จะทำให้เครื่องโทรศัพท์ของผู้จัดการดังขึ้น และจะต้องกดตอบรับในแบบแมนนวล ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้จัดการเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณขณะที่คุณติดสายอื่นอยู่ด้วยเช่นกัน

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้คลิกไอคอนสายภายในอีกครั้ง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ หน้า 35

## วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด

คุณสามารถใช้แป้นพิมพ์ลัด (แทนการใช้เมาส์) เพื่อเรียกใช้เครื่องมือและคุณสมบัติส่วนใหญ่บน Assistant Console แป้นพิมพ์ลัดสามารถช่วยให้คุณจัดการสายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณสามารถใช้แป้นพิมพ์ลัดมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก หรืออาจกำหนดแป้นพิมพ์ลัดที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณเองก็ได้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะจดจำแป้นพิมพ์ลัดที่คุณกำหนดเองนี้ และนำมาใช้เมื่อคุณล็อกอินในครั้งต่อไป

### การดูแป้นพิมพ์ลัด

คลิกรายการในแถบเมนูเพื่อแสดงคำสั่งและแป้นพิมพ์ลัด แป้นพิมพ์ลัดจะสัมพันธ์กับคำสั่งเมนูส่วนใหญ่

นอกจากนี้ คุณสามารถดูแป้นพิมพ์ลัดจากหน้าต่างป๊อปอัพ แก๊วแป้นพิมพ์ลัด เลือกลง > แป้นพิมพ์ลัด เพื่อเปิดหน้าต่าง แล้วเลือกคำสั่งเมนูจากรายการเพื่อดูแป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเลือก ตอบรับ > สาย ในหน้าต่าง แก๊วแป้นพิมพ์ลัด คุณจะเห็นว่า แป้นพิมพ์ลัดมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกใช้แป้น Control (Ctrl) ร่วมกับ A (Ctrl-A)

## การกำหนดแป้นพิมพ์ลัดเอง

เมื่อต้องการกำหนดแป้นพิมพ์ลัดเอง ให้เลือก **แก้ไข > แป้นพิมพ์ลัด** จากแถบเมนู เลือกคำสั่งเมนูจากรายการ และคลิก Ctrl, Shift, หรือ Alt เพื่อกำหนดส่วนแรกของแป้นพิมพ์ลัด จากนั้น ใส่อักษรหรือตัวเลขในฟิลด์ ปุ่ม เพื่อกำหนดส่วนสุดท้ายของแป้นพิมพ์ลัด คลิก **บันทึก** เพื่อกำหนดแป้นพิมพ์ลัดใหม่ไปยังคำสั่งที่เลือกไว้

## การใช้แป้นพิมพ์ลัด

เมื่อต้องการเรียกใช้แป้นพิมพ์ลัด ให้กดปุ่มแรกของแป้นพิมพ์ลัดค้างไว้และกดปุ่มที่สอง ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณต้องการใช้แป้นพิมพ์ลัด Ctrl-L เพื่อพักสาย ให้กดปุ่ม **Ctrl** ค้างไว้ และกดแป้น **L**



**หมายเหตุ** เพื่อให้แป้นพิมพ์ลัดทำงาน หน้า Assistant Console ต้องเป็นหน้าต่างที่ใช้งานอยู่บนเดสก์ท็อป

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

# วิธีการที่คุณและผู้จัดการของคุณจะใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant

คุณจะใช้คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant จากโทรศัพท์และ Assistant Console เพื่อจัดการสายสำหรับผู้จัดการของคุณ ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณตอบรับสายที่โทรมาหาผู้จัดการของคุณ คุณอาจต้องการปรึกษาผู้จัดการของคุณโดยดับเบิลคลิกที่สายภายในบน Assistant Console ถ้าผู้จัดการของคุณเลือกที่จะรับสาย คุณสามารถโอนสายโดยการเลือกปุ่ม Redirect สายบน Assistant Console หรือโดยการเลือกซอฟต์แวร์ **Redirect** บนโทรศัพท์ของคุณ ถ้าผู้จัดการของคุณต้องการให้ผู้โทรฝากข้อความเสียง คุณสามารถฝากสายไปยังระบบข้อความเสียงของผู้จัดการของคุณ โดยการเลือกปุ่ม โอนไปยังระบบฝากข้อความเสียง หรือโดยการเลือกซอฟต์แวร์ **TrnsfVM**

โดยส่วนใหญ่ผู้จัดการของคุณจะใช้คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant จากเครื่อง Cisco Unified IP Phone ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการของคุณอาจกำลังคาดหวังว่าจะมีสายเรียกเข้าจากนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ผู้จัดการของคุณจะเปิดใช้งานคุณสมบัติเฝ้าดูผู้ช่วยเพื่อตรวจสอบสายเรียกเข้า เมื่อหมายเลขของโบรกเกอร์ปรากฏขึ้น ผู้จัดการสามารถดักจับสายด้วยซอฟต์แวร์ **Intrcpt** ได้ อีกตัวอย่างหนึ่งสำหรับวิธีที่ผู้จัดการของคุณอาจใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant คือการกดซอฟต์แวร์ **Redirect** บนโทรศัพท์เพื่อโอนสายที่กำลังดังขึ้นมาที่คุณ ผู้จัดการสามารถแน่ใจว่าคุณได้ตอบรับสายที่รับโอนมาและสามารถติดตามระยะเวลาการโทรโดยดูที่หน้าต่างสถานะของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนหน้าจอ LCD ของโทรศัพท์



## เคล็ดลับ

คุณหรือผู้จัดการของคุณสามารถกำหนดคุณสมบัติของผู้จัดการด้วยตนเองได้จากหน้าต่าง การกำหนดค่าของ ผู้จัดการ เมื่อต้องการเปิดหน้าต่างนี้ ให้เลือก การกำหนดค่าของ > ผู้จัดการ จากแถบเมนู หรือคลิกขวาที่ใดก็ได้ในแถวของผู้จัดการในแผงผู้จัดการของจีน และเลือก การกำหนดค่า

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้งาน Assistant Console หน้า 10
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในจาก Console หน้า 22
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วมหน้า 47
- สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy หน้า 53
- วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ หน้า 69



# วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย

คุณสามารถใช้เมาส์และคีย์บอร์ดเพื่อโทรออก ต้อนรับ โอนสาย วางสาย และทำสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสายได้จาก Assistant Console



**หมายเหตุ** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เลือก (ไฮไลต์) สายที่คุณต้องการจัดการบนคอนโซลแล้ว ปุ่มควบคุมการโทรและรายการเมนูจะปรากฏเป็นสีเทาจาง (ไม่ทำงาน) ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับสายที่เลือก

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม โปรดดูจากหัวข้อการจัดการสายต่อไปนี้

- [วิธีการโทรออก หน้า 27](#)
- [วิธีการต้อนรับสาย หน้า 28](#)
- [วิธีการวางสาย หน้า 28](#)
- [วิธีการพักสาย หน้า 29](#)
- [วิธีการโอนสาย หน้า 30](#)
- [วิธีการจัดการประชุมสาย หน้า 31](#)
- [วิธีการโอนสายไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง หน้า 32](#)
- [วิธีการส่งสายเรียกเข้าไปยังเซอร์วิสข้อความเสียง หน้า 33](#)

## วิธีการโทรออก

เมื่อต้องการโทรออกจาก Assistant Console ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการกดหมายเลข
- คลิกขวามือบนสายโทรศัพท์ในแผงข้อมูลการโทรของคุณ และเลือก **กดหมายเลข** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **โทร > ออก** จากแถบเมนู
- ดับเบิลคลิกที่หมายเลขโทรด่วนหรือหมายเลขใดเร็กทอรี
- ลากและปล่อยหมายเลขใดเร็กทอรีลงในแผงข้อมูลการโทรของคุณ
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน
- ขณะที่คอนโซลเปิดและใช้งานได้บนเดสก์ท็อป ให้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณต้องการโทรโดยใช้คีย์บอร์ด แล้วกด **Enter** คุณสามารถมองเห็นหมายเลขที่คุณกำลังโทรในแถบสถานะที่อยู่ด้านล่างของคอนโซล

ถ้าหน้าต่างป้อนหมายเลขปรากฏขึ้น ให้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณต้องการโทรและคลิก **OK** ป้อนหมายเลขที่ตรงกับหมายเลขที่คุณจะต้องใส่ถ้าคุณโทรออกจาก Cisco Unified IP Phone การโทรที่โทรจาก Assistant Console จะใช้สายโทรศัพท์จริงที่เป็นสายแรกของโทรศัพท์ผู้ช่วย

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## วิธีการตอบรับสาย

เมื่อต้องการตอบรับสายที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**ตอบรับสาย**
- ดับเบิลคลิกที่สายเรียกเข้าที่ตั้งอยู่ในแผงข้อมูลการโทรของฉัน
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **ตอบรับ** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **ตอบรับ** > **สาย** จากแถบเมนู
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

ถ้ายังไม่ได้เลือก (ไฮไลต์) สายเรียกเข้าที่คุณต้องการตอบรับ ให้คลิกสายเรียกเข้าเพื่อเลือกสายนี้ก่อน จะทำข้อหนึ่งข้อใดข้างต้น

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## วิธีการวางสาย

เมื่อต้องการวางสายที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**วางสาย**
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **วางสาย** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **วาง** > **สาย** จากแถบเมนู
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## วิธีการพักสาย

เมื่อต้องการพักสายที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการการวางสาย
- ดับเบิลคลิกที่สายที่เชื่อมต่อแล้ว
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **พักสาย** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **พัก > สาย** จากแถบเมนู
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

## วิธียกเลิกการพักสาย

เมื่อต้องการยกเลิกการพักสายที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**พูดต่อ**
- ดับเบิลคลิกที่สายที่พักไว้
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **พูดต่อ** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **พูด > ต่อ** จากแถบเมนู
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

# วิธีการโอนสาย

การโอนสายมีสามวิธีได้แก่

- โอนสาย—redirect สายทันทีโดยไม่เปิดโอกาสให้คุณพูดคุยกับผู้รับโอนสาย (ผู้ที่คุณโอนสายไปให้)
- แจ้งการโอนสาย—redirect สายหลังจากที่เปิดโอกาสให้คุณพูดคุยกับผู้รับโอนสายก่อน
- โอนตรง—เชื่อมต่อสองสายโดยตรง (สายที่เชื่อมต่ออยู่ และสายที่พักอยู่)



## หมายเหตุ

คุณต้องรับสายก่อนจึงจะสามารถโอนสายได้ หลังจากที่โอนสายแล้ว คุณไม่สามารถเรียกคืนสายนั้นได้ (นอกจากจะมีการโอนสายนั้นกลับมาถึงคุณ)

## โอนสาย

เมื่อต้องการโอนสายที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการโอนสาย
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **โอนสาย** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **โอน > สาย** จากแถบเมนู
- ลากสายนั้นไปยังรายการในแผงโทรด่วน
- ลากสายนั้นไปยังรายการในแผงไดเรกทอรี
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

หน้าต่างป๊อพนหมายเลขจะปรากฏขึ้น เว้นแต่คุณจะไม่ลากสายไปยังรายการในแผงโทรด่วนหรือแผงไดเรกทอรีก่อนแล้ว ป๊อพนหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับโอนสาย และคลิก **OK**

## แจ้งการโอนสาย

เมื่อต้องการโอนสายที่เลือกไว้ด้วยวิธีแจ้งการโอนสาย ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการแจ้งการโอนสาย
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **แจ้งการโอนสาย** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **แจ้งการโอน > สาย** จากแถบเมนู
- ในแผงโทรด่วนหรือแผงไดเรกทอรี ให้คลิกขวาที่รายการที่คุณต้องการโอนสาย แล้วเลือก **แจ้งการโอนสาย** จากเมนูป๊อปอัพ
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

ถ้าหน้าต่างป๊อพนหมายเลขปรากฏขึ้น ให้ป๊อพนหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับโอนสาย แล้วคลิก **OK**

หลังจากที่คุณพูดคุยกับผู้รับโอนสายแล้ว ให้คลิกปุ่ม **แจ้งการโอนสาย** อีกครั้ง เพื่อให้การโอนเสร็จสิ้นลง



## หมายเหตุ

คุณไม่สามารถทำการแจ้งการโอนสายให้เสร็จสิ้นได้ในขณะที่เสียงกริ่งโทรศัพท์ของผู้รับโอนสายยังดังอยู่ หรือโดยใช้วิธีการลากแล้วปล่อย คุณต้องพูดคุยกับผู้รับ การโอนแบบแจ้งการโอนสายจึงจะเสร็จสมบูรณ์



## โอนตรง

เมื่อต้องการโอนตรงสำหรับสายสองสาย ให้ไฮไลต์สายทั้งสอง และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**โอนตรง**
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **โอนตรง** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **โอน > ตรง** จากแถบเมนู

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

# วิธีการจัดการประชุมสาย

การจัดการประชุมสายมี 2 วิธีได้แก่

- **ประชุม**—คุณเป็นฝ่ายโทรเพื่อเพิ่มผู้เข้าร่วมในการประชุม
  - **เชื่อมต่อ**—คุณเชื่อมต่อสายที่กำลังสนทนาอยู่กับสายที่ปักอยู่เข้าด้วยกันเป็นการประชุมสายเดียวกัน
- เมื่อต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วมในสายที่สนทนาอยู่และที่เลือกไว้ ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**ประชุมสาย**
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **การประชุม** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **ประชุม > สาย** จากแถบเมนู
- คลิกขวาที่รายการในแผงโทรด่วนหรือแผงไต่เรียกทอริ และเลือก **ประชุม** จากเมนูป๊อปอัพ
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

ถ้าหน้าต่างป้อนหมายเลขปรากฏขึ้น ให้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของผู้เข้าร่วมประชุม และคลิก **OK**

หลังจากที่คุณได้พูดคุยกับผู้เข้าร่วมประชุมรายใหม่แล้ว ให้คลิกปุ่ม **ประชุม** อีกครั้ง เพื่อเพิ่มบุคคลนี้มาร่วมในสาย

เมื่อต้องการจัดการประชุมสายด้วยวิธี “เชื่อมต่อ” ให้ไฮไลต์สายที่คุณต้องการให้อยู่ในการประชุม และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ**เชื่อมต่อ**
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **เชื่อมต่อ** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **เชื่อมต่อ > สาย** จากแถบเมนู

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27

# วิธีการโอนสายไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง

ใช้ Redirect เพื่อโอนสายที่เลือกไปยังหมายเลขเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว คุณสามารถ redirect สายที่กำลังดัง สายที่เชื่อมต่ออยู่ หรือที่พักสายอยู่

ในโหมดสาย proxy เป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกคือผู้จัดการสำหรับบุคคลซึ่งในตอนแรกตั้งใจว่าจะโทรถึงผู้นี้ ในโหมดสายใช้ร่วม จะไม่มีเป้าหมายหลัก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถกำหนดเป้าหมายโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์หรือหมายเลขภายในใดๆ ที่ใช้ได้

ดูรายละเอียดในหมวดต่อไปนี้

- [วิธีใช้ Redirect หน้า 32](#)
- [วิธีการตั้งค่าเป้าหมายการโอน หน้า 32](#)

## วิธีใช้ Redirect

เมื่อต้องการ redirect สายที่เลือกไปยังเป้าหมายการโอน ให้เลือกตัวเลือกตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- คลิกปุ่มควบคุมการ **Redirect**
- คลิกขวาที่สายนั้น และเลือก **Redirect** จากเมนูป๊อปอัพ
- เลือก **Redirect** > สาย จากแถบเมนู
- ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน

### เคล็ดลับ

- จะไม่เหมือนกับการโอน ซึ่งคุณต้องระบุหมายเลขเป้าหมายสำหรับการโอนแต่ละครั้ง แต่ Redirect จะทำการส่งทุกสายที่รับไปยังหมายเลขเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วหมายเลขเดียว
- คุณสามารถโอนสายที่กำลังดัง ที่เชื่อมต่ออยู่ หรือที่พักสายอยู่
- คุณไม่สามารถโอนสายที่คุณโทรออกหรือรับที่สายโทรศัพท์ของคุณเอง (แทนที่จะเป็นสาย proxy ของผู้จัดการ)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการตั้งค่าเป้าหมายการโอน หน้า 32](#)

## วิธีการตั้งค่าเป้าหมายการโอน

คุณสามารถกำหนดให้เป้าหมายการโอนเป็นผู้จัดการสำหรับบุคคลซึ่งในตอนแรกตั้งใจว่าจะโทรถึงผู้นี้ หรือหมายเลขใดเรียกทอริอื่น

เมื่อต้องการดูหรือเปลี่ยนเป้าหมาย ให้เลือก **แก้ไข** > **Redirect** จากแถบเมนู หน้าต่างเป้าหมายการโอน จะปรากฏขึ้น

ในโหมดสายใช้ร่วม ให้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์หรือหมายเลขภายในสำนักงานลงในกล่องข้อความ ป้อนหมายเลขให้ตรงกับที่คุณจะโทรออกจากโทรศัพท์ในสำนักงานของคุณ

ในโหมดสาย proxy คุณสามารถเลือกเป้าหมายสลับไปมาได้ระหว่างผู้จัดการกับหมายเลขโดเร็กทอรี ถ้าคุณเลือกหมายเลขโดเร็กทอรี ให้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์หรือหมายเลขภายในสำนักงาน ป้อนหมายเลขให้ตรงกับที่คุณจะโทรออกจากโทรศัพท์ในสำนักงานของคุณ

คลิก **บันทึก** เพื่อเก็บรักษาการเปลี่ยนแปลงของคุณไว้

### เคล็ดลับ

- นอกเหนือจากการกำหนดเป้าหมายการโอนของคุณเองแล้ว คุณยังสามารถกำหนดให้กับผู้จัดการของคุณได้ด้วย เป้าหมายการโอนของผู้จัดการจะแตกต่างจากของคุณ สำหรับคำแนะนำในการดำเนินการโปรดดู [วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71](#)
- คุณสามารถโอนสายโดยใช้ Cisco Unified IP Phone ของคุณ ตอบรับสาย แล้วกดซอฟต์แวร์ **Redirect** บน Cisco Unified IP Phone ของคุณ เพื่อโอนสายไปยังเป้าหมายการโอนของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8](#)
- [วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27](#)
- [วิธีใช้ Redirect หน้า 32](#)
- [ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ หน้า 35](#)
- [วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ หน้า 69](#)

## วิธีการส่งสายเรียกเข้าไปยังเซอร์วิสข้อความเสียง

คุณสามารถโอนสายเรียกเข้าที่กำลังตั้งหรือที่เชื่อมต่ออยู่ ซึ่งคุณจัดการในนามของผู้จัดการไปยังเซอร์วิสข้อความเสียงของผู้จัดการ

เมื่อต้องการส่งสายเรียกเข้าที่เลือกไปยังเซอร์วิสข้อความเสียง ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- **คลิกปุ่มควบคุมการโอนสายไปยังระบบฝากข้อความเสียง**
- **คลิกขวาที่สายนั้น และเลือกโอนสายไปยังระบบฝากข้อความเสียงจากเมนูป๊อปอัพ**
- **เลือก โอนสาย > ไปยังระบบฝากข้อความเสียง จากแถบเมนู**
- **ใช้แป้นพิมพ์ลัดที่สัมพันธ์กัน**

### เคล็ดลับ

- คุณสามารถทำงานนี้จาก Cisco Unified IP Phone ของคุณได้ด้วย ตอบรับสาย แล้วกดซอฟต์แวร์ **TrnsfVM** บน Cisco Unified IP Phone ของคุณ เพื่อโอนสายของผู้จัดการไปยังเซอร์วิสข้อความเสียงของเขาหรือเธอ
- คุณสมบัตินี้ใช้ไม่ได้กับสายที่คุณโทรออกหรือตอบรับบนสายโทรศัพท์ของคุณเอง คุณสมบัตินี้ใช้ได้กับสายเรียกเข้าบนสาย proxy ของผู้จัดการเท่านั้น

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งานกับ Assistant Console หน้า 8
- วิธีการใช้แป้นพิมพ์ลัด หน้า 23
- วิธีใช้ Assistant Console เพื่อจัดการสาย หน้า 27
- ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ หน้า 35

# ผู้ช่วย—วิธีใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ

---

คุณสามารถเข้าถึงคุณสมบัติบางอย่างของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บน Cisco Unified IP Phone ได้โดยตรง ถ้าไม่นับรวมเสียงโทรศัพท์พิเศษแล้ว คุณสมบัติเหล่านี้เข้าถึงได้จากแอปพลิเคชัน Assistant Console ด้วย

Cisco Unified Communications Manager Assistant อนุญาตให้ผู้ช่วยใช้ปุ่มโทรศัพท์และซอฟต์แวร์ทำสิ่งที่ผู้ช่วยสามารถทำบนแอปพลิเคชัน Console ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วยสามารถใช้พร้อมกันกับแอปพลิเคชัน Assistant Console ได้

Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วยสามารถใช้ได้กับโทรศัพท์ต่อไปนี้:

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



---

## หมายเหตุ

Cisco ขอแนะนำว่า ในการใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย คุณควรให้ผู้ช่วยหนึ่งคนรองรับผู้จัดการไม่เกินห้าคน

---



---

## หมายเหตุ

การกำหนดผู้ช่วยที่ต้องการสามารถทำได้โดยผู้จัดการ (โดยใช้ URL เว็บ) หรือโดยผู้ช่วย (โดยใช้แอปพลิเคชันคอนโซล) แต่ไม่สามารถกำหนดบนตัวเครื่องโทรศัพท์เองได้

---

หมวดนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

- [โหมดสาย Proxy กับโหมดสายใช้ร่วม หน้า 36](#)—อธิบายถึงโหมดสองโหมดที่ Cisco Unified Communications Manager Assistant ทำงาน
- [การล็อกอินเข้าสู่ Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย หน้า 37](#)—อธิบายถึงขั้นตอนการล็อกอินบนโทรศัพท์
- [การตรวจสอบสถานะของผู้จัดการของคุณ หน้า 38](#)—อธิบายถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้จัดการแต่ละคนที่ผู้ช่วยรองรับอยู่
- [การจัดการสายและการดำเนินการอย่างอื่น หน้า 40](#)—อธิบายถึงการตอบรับ การโอนสาย (Transfer) การโอนสาย (Divert) ตลอดจนการจัดการสายอื่นๆ ที่ผู้ช่วยสามารถทำได้
- [วิธีการตอบรับสายโดยใช้ Manager Assistant บนโทรศัพท์ หน้า 41](#)—อธิบายถึงวิธี 3 วิธีที่ผู้ช่วยสามารถใช้เพื่อตอบรับสายได้
- [การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้จัดการ หน้า 42](#)—อธิบายถึงการตั้งค่าต่างๆ ที่ผู้ช่วยสามารถควบคุมให้สำหรับผู้จัดการที่ดูแลอยู่
- [การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้ช่วย หน้า 43](#)—อธิบายถึงวิธีกำหนดค่าตัวเลือกที่เกี่ยวกับผู้ช่วย เช่น เป้าหมายการโอน และการจัดเรียงสถานะของผู้จัดการ
- [วิธีการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติเสียงโทรศัพท์พิเศษ หน้า 46](#)—อธิบายถึงกระบวนการเชื่อมโยงประเภทของเสียงกริ่งสำหรับสายโทรศัพท์แต่ละสาย

## โหมดสาย Proxy กับโหมดสายใช้ร่วม

แอปพลิเคชันของ Cisco Unified Communications Manager Assistant ช่วยให้ผู้ช่วยสามารถจัดการสายสำหรับผู้จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น Cisco Unified Communications Manager Assistant จะทำงานในสองโหมด—โหมดสายใช้ร่วม กับโหมดสาย proxy ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนดค่าโหมดดังกล่าว

### โหมดสายใช้ร่วม

ในฐานะผู้ช่วยที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม คุณจะได้รับการกำหนดหมายเลขไอดีเรียกทอริเป็นหมายเลขเดียวกับผู้จัดการของคุณ คุณใช้หมายเลขที่ใช้ร่วมกันนี้เพื่อจัดการสายในนามของผู้จัดการของคุณ

### โหมดสาย Proxy

ในฐานะผู้ช่วยที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy จะมีการกำหนดหมายเลขไอดีเรียกทอริหนึ่งให้กับผู้จัดการของคุณ และกำหนดอีกหมายเลขหนึ่งให้กับคุณโดยใช้เป็นสาย proxy คุณใช้หมายเลข proxy นี้เพื่อจัดการสายในนามของผู้จัดการของคุณ

## การระบุโหมด

ก่อนที่คุณจะเริ่ม คุณควรทราบว่าผู้ดูแลระบบได้เลือกโหมดใดไว้ ตรวจสอบหน้าจอการตั้งค่าของผู้จัดการ:

- ในโหมดสายใช้ร่วม จะปรากฏเฉพาะตัวเลือก ห้ามรบกวน บนหน้าจอนี้
- ในโหมดสาย proxy จะปรากฏตัวเลือกหลายตัวเลือกบนหน้าจอนี้

## การล็อกอินเข้าสู่ Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย

เมื่อต้องการล็อกอินเข้าสู่ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย ให้ทำขั้นตอนต่อไปนี้:

### กระบวนการ

- 
- ขั้นตอน 1** กดปุ่ม **เซอร์วิส** บนโทรศัพท์
  - ขั้นตอน 2** เลือก **Primary IPMA Phone Service**
  - ขั้นตอน 3** ใส่รหัสผู้ใช้และรหัส PIN แล้วกด **ส่ง**  
หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการควรปรากฏ (ดู [รูปภาพ 5](#))
-

## รูปภาพ 5 หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ



หมายเหตุ ถ้าบริการ Primary IPMA Service ล่ม หน้าจอบนโทรศัพท์ของผู้ช่วยจะไม่อัปเดต จึงไม่ได้รับรู้ว่าเกิดสถานการณ์นี้ อย่างไรก็ตาม ผู้ช่วยจะได้รับข้อความแจ้งว่า "Host not found Exception" เมื่อพยายามใช้ซอฟต์แวร์ ในกรณีนี้ ผู้ช่วยต้องเลือกบริการ **Secondary IPMA Phone Service** ด้วยตนเองจากเมนู ไอพีเซอวิส แล้วล็อกอินอีกครั้ง

## การตรวจสอบสถานะของผู้จัดการของคุณ

รูปภาพ 5 แสดงตัวอย่างของหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ หน้าจอนี้มีรายการผู้จัดการทั้งหมดที่รองรับ โดยผู้ช่วยคนหนึ่งๆ

หัวข้อนี้อธิบายข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่ปรากฏบนหน้าจอ



## ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ




สำหรับผู้จัดการแต่ละคนที่ผู้ช่วยรองรับ ข้อมูลต่อไปนี้จะแสดงบนหน้าจอ:

- สถานะของผู้ช่วยของผู้จัดการ—ระบุว่าผู้ช่วยออนไลน์หรือออฟไลน์
- จำนวนของผู้จัดการในรายการ—ช่วยให้คุณทราบจำนวนของผู้จัดการในรายการได้อย่างรวดเร็ว
- ชื่อของผู้จัดการ—เรียงตามลำดับต่อไปนี้:
  - การระบุการโทรใหม่
  - การเปลี่ยนสถานะของผู้จัดการจากวงหูล
  - วงหูล
- ไอคอนแสดงสถานะที่อยู่ด้านซ้ายของชื่อผู้จัดการ—ดู [ตาราง 4](#) สำหรับรายการและคำอธิบายของไอคอนแสดงสถานะเหล่านี้
- สาย Proxy ของผู้จัดการ




## ไอคอนแสดงสถานะการโทร

[ตาราง 4](#) แสดงและอธิบายไอคอนแสดงสถานะการโทรต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ด้านซ้ายของชื่อผู้จัดการบนหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ

**ตาราง 4** ไอคอนแสดงสถานะการโทร

ไอคอนสถานะการโทรของผู้จัดการ	การทำงาน
	ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการถ้าโทรศัพท์ของผู้จัดการไม่วง
	ถ้าผู้จัดการพักสาย ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ
	ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการถ้าโทรศัพท์ของผู้จัดการวงหูล

#### ตาราง 4 ไอคอนแสดงสถานะการโทร (ต่อ)

ไอคอนสถานะการโทรของผู้จัดการ	การทำงาน
	ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ ถ้าโทรศัพท์ของผู้จัดการยกหู
	ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ ถ้ากริ่งโทรศัพท์ของผู้จัดการกำลังดัง
	ไอคอนนี้จะปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ ถ้า Cisco Unified Communications Manager Assistant ไม่สามารถระบุสถานะของโทรศัพท์ของผู้จัดการ ตัวอย่างเช่น ข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ CTI อาจเกิดขึ้น หรือผู้จัดการอาจเป็น mobile manager ที่ยังไม่ได้ล็อกอิน
MWI (Message waiting indicator)	"MWI" ปรากฏอยู่หน้าชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ ถ้าผู้จัดการมีข้อความเสียงรออยู่


## การจัดการสายและการดำเนินการอย่างอื่น

ตาราง 5 อธิบายถึงซอฟต์แวร์ที่ปรากฏบนหน้าแสดงสถานะของผู้จัดการ ซอฟต์แวร์จะช่วยให้คุณสามารถทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการสาย

#### ตาราง 5 ซอฟต์แวร์บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย

ซอฟต์แวร์	การทำงาน
เลือก	เลือกผู้จัดการจากรายชื่อผู้จัดการ และนำคุณไปยังหน้าจอการตั้งค่าของผู้จัดการ (ดู รูปถ่าย 6 page 42) ซึ่งคุณสามารถกำหนดค่าสำหรับผู้จัดการที่เลือกได้
ตอบรับ	ตอบรับสายเรียกเข้าสำหรับผู้จัดการ
ออก	ออกจากหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ และนำคุณไปยังหน้าเมนูเซอวิส
Redirect	โอนสายที่กำลังดัง ที่เชื่อมต่ออยู่ หรือพักสายอยู่ ไปยังผู้จัดการ (ตามค่ามาตรฐาน) หรือไปยังหมายเลขอื่นที่ได้ตั้งค่าไว้ เมื่อต้องการกำหนดเลขเป้าหมายการโอนเป็นหมายเลขไอดีเร็กทอรี ให้กด <b>AsstSett</b> แล้วกด ตั้งค่าหมายเลขเป้าหมายการโอน จากนั้นใส่หมายเลข


**ตาราง 5**    **ซอฟต์แวร์บนโทรศัพท์ของผู้ช่วย (ต่อ)**

ซอฟต์แวร์	การทำงาน
เพิ่มเติม	แสดงซอฟต์แวร์ที่ยังมีอยู่สำหรับหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ
TrnsfVM	ส่งสายเรียกเข้าที่กำลังตั้ง ที่เชื่อมต่ออยู่ หรือพักสายอยู่ ไปยังระบบฝากข้อความเสียงของผู้จัดการ
InterCom	ให้คุณสามารถพูดกับผู้จัดการบนสายภายใน
GoOffline	เป็นการนำคุณสู่สถานะออฟไลน์ ถ้าผู้จัดการมีผู้ช่วยคนอื่นอีก และผู้ช่วยคนนี้ออนไลน์ ผู้ช่วยคนนี้จะกลายเป็นผู้ช่วยที่ใช้งานสำหรับผู้จัดการคนนั้น ถ้าไม่มีผู้ช่วยคนอื่น สายที่โทรหาผู้จัดการจะไม่ถูกรองหรือโอน และจะส่งมาที่โทรศัพท์ของผู้จัดการทั้งหมด
	 <b>หมายเหตุ</b> เมื่อผู้ช่วยหลักออฟไลน์ หรือล็อกเอาต์ สถานะโทรศัพท์และการโทรของผู้จัดการจะแสดงบนผู้ช่วยคนถัดไป ซึ่งจะกลายเป็นผู้ช่วยหลัก
AsstSett	นำคุณไปยังหน้าจอการตั้งค่าผู้ช่วย ซึ่งใช้สำหรับกำหนดค่าต่างๆ ดู <a href="#">ตาราง 7 page 44</a> สำหรับฟิลด์ที่คุณสามารถกำหนดค่าได้

## วิธีการตอบรับสายโดยใช้ Manager Assistant บนโทรศัพท์

คุณสามารถตอบรับสายที่โทรถึงผู้จัดการ ซึ่งจะแสดงในหน้าสถานะของผู้จัดการได้ 3 วิธีดังนี้

- กดซอฟต์แวร์ **ตอบรับ** ในหน้าสถานะของผู้จัดการ
- เลือกปุ่ม คู่สาย ของสายเรียกเข้าที่กำลังตั้งอยู่ หรือปุ่มลำโพง
- ออกจากหน้าจอของ Cisco Unified Communications Manager Assistant และเลือกปุ่ม **ตอบรับ** บนหน้าจอการประมวลผลการโทร ซึ่งเป็นหน้าจอที่เห็นได้หลังจากคุณออกจากหน้าจอของ Cisco Unified Communications Manager Assistant หน้าจอการประมวลผลการโทร แสดงหมายเลขที่ใช้โทรเข้ามา และมีซอฟต์แวร์ของ **ตอบรับ**, **Redirect** และ **TrnsfVM**

 **หมายเหตุ** เมื่อคุณตอบรับสายโดยใช้วิธีการดังกล่าวนี้แล้ว หน้าจอ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะถูกเขียนทับด้วยหน้าจอการประมวลผลการโทร (ถ้าหน้าจอนี้ยังไม่ได้แสดง) ที่จุดนี้ ให้ใช้ซอฟต์แวร์บนหน้าจอการประมวลผลการโทรเหมือนที่คุณใช้ตามปกติ Cisco Unified Communications Manager Assistant ไม่ได้ควบคุมคุณสมบัติเหล่านี้

# การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้จัดการ


รูปภาพ 6 แสดงหน้าจอการตั้งค่าผู้จัดการ ซึ่งจะปรากฏเมื่อคุณเลือกผู้จัดการจากรายการที่แสดงในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ (ดู รูปภาพ 5)

ตาราง 6 อธิบายวิธีตั้งค่าฟิลด์ในหน้าจอนี้

รูปภาพ 6 หน้าจอแสดงการตั้งค่าผู้จัดการ



**ตาราง 6** *ฟิลด์สำหรับการตั้งค่าผู้จัดการ*

ซอฟต์แวร์	การทำงาน
ตัวกรอง	<p>สลับระหว่าง <b>เปิด</b> และ <b>ปิด</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลด์นี้ โดยการไฮไลต์ฟิลด์ และกด <b>เลือก</b> ถ้ากำหนดให้ฟิลด์นี้เปิด กฎเกณฑ์ของตัวกรองที่อยู่ในโหมดตัวกรองจะใช้กับฟิลด์นี้</p> <p> <b>หมายเหตุ</b> เพื่อกำหนดค่าตัวกรองสำหรับผู้จัดการ คุณต้องใช้แอปพลิเคชัน Assistant Console สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดู <a href="#">วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72</a></p>
โหมดตัวกรอง	<p>สลับระหว่าง <b>แบบ Exclusive</b> กับ <b>แบบ Inclusive</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลด์นี้ โดยการไฮไลต์ฟิลด์ และกด <b>เลือก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>แบบ Exclusive</b>—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์ในรายการตัวกรอง จะถูกส่งไปยังผู้ช่วย สายที่เหลือจะส่งไปยังผู้จัดการ</li> <li>• <b>แบบ Inclusive</b>—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์ในรายการตัวกรอง จะถูกส่งไปยังผู้จัดการ สายที่เหลือจะส่งไปยังผู้ช่วย</li> </ul> <p>อักขระ wildcard ที่อนุญาตให้ใช้คือ <b>X</b> สำหรับเลขโดดหลักเดียว และ <b>*</b> สำหรับเลขโดดหลายหลักที่อยู่ตอนต้นหรือตอนท้ายของจำนวนเท่านั้น</p>
ห้ามรบกวน	ปิดเสียงกริ่งบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ ดนนี้สามารถทำได้ทีละครั้งต่อผู้จัดการหนึ่งคน
โอนสายเรียกเข้า	<p>สลับระหว่าง <b>เปิด</b> และ <b>ปิด</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลด์นี้ โดยการไฮไลต์ฟิลด์ และกด <b>เลือก</b> ถ้าตั้งค่าให้ฟิลด์นี้เป็น <b>เปิด</b> Cisco Unified Communications Manager Assistant จะส่งสายเรียกเข้าที่กำลังมีเสียงกริ่งดัง หรือเชื่อมต่อแล้ว หรือพักสายอยู่ไปยังผู้จัดการ หรือหมายเลขอื่นที่ได้กำหนดไว้แล้ว (หมายเลขที่ถูกระบุโดยการเลือกฟิลด์ <b>ตั้งค่าหมายเลขเป้าหมายการโอน</b>)</p>
ตั้งค่าหมายเลขเป้าหมายการโอน	<p>หมายเลขที่สายเรียกเข้าจะโอนมาที่นี้ ถ้าฟิลด์ <b>โอนสายเรียกเข้า เปิด</b> โดยพื้นฐาน สายเรียกเข้าจะโอนไปยังโทรศัพท์ของผู้จัดการ นอกจากนี้จะกำหนดหมายเลขใดเรียกทอริอื่นไว้ที่นี้</p>
เสียงเตือน	<p>สลับระหว่าง <b>เปิด</b> และ <b>ปิด</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลด์นี้ โดยการไฮไลต์ฟิลด์ และกด <b>เลือก</b> ถ้าตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น <b>เปิด</b> ในโหมดสาย proxy สายที่โทรถึงผู้จัดการจะสร้างสัญญาณเตือนเป็นเสียงที่เครื่องโทรศัพท์ของผู้จัดการ</p>

## การกำหนดค่าของการตั้งค่าผู้ช่วย

**รูปภาพ 7** แสดงหน้าจอการตั้งค่าผู้ช่วย ซึ่งจะปรากฏเมื่อคุณกดซอฟต์แวร์ **AsstSett** บนหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ (ดู **รูปภาพ 5**) หน้าจอการตั้งค่าผู้ช่วยจะให้คุณสามารถกำหนดค่าต่างๆ เช่น หมายเลขเป้าหมายการโอน และการจัดเรียงลำดับสำหรับหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ

**ตาราง 7** อธิบายวิธีตั้งค่าฟิลด์ในหน้าจอนี้

**ตาราง 8** อธิบายวิธีใช้ซอฟต์แวร์ในหน้าจอนี้

รูปภาพ 7 การตั้งค่าผู้ช่วย




ตาราง 7 ฟิลต์การตั้งค่าผู้ช่วย

ฟิลต์	การทำงาน
<b>CallPLaneOverWrite</b> (เปิดการใช้งาน/ ปิดการใช้งาน)	สลับระหว่าง <b>เปิดการใช้งาน</b> และ <b>ปิดการใช้งาน</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลต์นี้ โดยการไฮไลท์ฟิลต์ และกด <b>เลือก</b> การเปิดการใช้งานแฟลกนี้ จะส่งการปรับปรุงแบบเรียลไทม์ขณะที่คุณกำลังใช้สาย  แฟลกนี้จึงมีประโยชน์ เพราะสามารถใช้ตรวจสอบว่า สถานะของผู้จัดการคือว่างหรือไม่ว่าง ก่อนที่จะโอนสายไปยังผู้จัดการนั้น เมื่อเปิดการใช้งานแฟลกนี้ การเปลี่ยนแปลงในสถานะของผู้จัดการจะปรากฏให้เห็น ขณะที่คุณกำลังใช้งาน
<b>SmartSorting</b> (เปิดการใช้งาน/ ปิดการใช้งาน)	สลับระหว่าง <b>เปิดการใช้งาน</b> และ <b>ปิดการใช้งาน</b> เปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับฟิลต์นี้ โดยการไฮไลท์ฟิลต์ และกด <b>เลือก</b> เมื่อเปิดการใช้งานแฟลกนี้ หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการจะเรียงตามเหตุการณ์ของการโทรใหม่  สำหรับลำดับขั้นของการเรียงรายชื่อผู้จัดการนั้น โปรดดู <a href="#">ข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ หน้า 39</a>  ถ้าไม่ได้เปิดการใช้งานแฟลกนี้ หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการจะไม่เปลี่ยนแปลง

ตาราง 7 ฟิลต์การตั้งค่าผู้ช่วย (ต่อ)

ฟิลต์	การทำงาน
SetDivertTarget	<p>เมื่อตั้งค่าฟิลต์โอนทั้งหมดเป็น <b>เปิด</b> สำหรับผู้จัดการคนหนึ่ง (ดู <a href="#">รูปภาพ 6 page 42</a>) สายเรียกเข้าที่ไปยังผู้จัดการคนนี้จะถูกโอนไปยังหมายเลขเป้าหมายการโอน ซึ่งอาจเป็นหมายเลขของผู้จัดการที่เลือกอยู่ (โดยพื้นฐาน) หรือหมายเลขไต่เรียกทอริกก็ได้</p> <p>เพื่อโอนสายไปยังหมายเลขไต่เรียกทอริก ให้ใส่หมายเลขลงในฟิลต์ SetDivertTarget และถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงหมายเลขไต่เรียกทอริก ให้แก้ไขฟิลต์ SetDivertTarget นี้</p>

ตาราง 8 ขอฟต์คีย์การตั้งค่าผู้ช่วย

ฟิลต์	การทำงาน
เลือก	<p>การกดปุ่มนี้จะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าสำหรับฟิลต์สองฟิลต์บนหน้าจอ—<b>CallPlaneOverWrite</b> และ <b>SmartSorting</b> ถ้าคุณไฮไลต์ฟิลต์ตั้งค่าหมายเลขเป้าหมายการโอน และกด <b>เลือก</b> คุณจะมายังหน้าจอเพื่อกำหนดค่าสำหรับหมายเลขเป้าหมายการโอน</p>
StpUpd/StrUpdt	<p>โดยพื้นฐานแล้ว หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการจะรีเฟรช เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานะของผู้จัดการ หรือเมื่อมีสายใหม่สำหรับผู้จัดการ</p> <p>ปุ่ม <b>StpUpdt</b> ป้องกันการรีเฟรชอัตโนมัติ</p> <p>ตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณอาจต้องการใช้ปุ่มนี้คือ คุณมีผู้จัดการที่คุณกำลังรองรับอยู่ 33 คน และคุณต้องการเปลี่ยนการตั้งค่าสำหรับผู้จัดการคนที่ 20</p> <p>เพื่อเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าสำหรับผู้จัดการคนนี้ คุณจะเลื่อนดูรายชื่อผู้จัดการในหน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ ไฮไลต์ชื่อที่ 20 แล้วกด <b>เลือก</b></p> <p>อย่างไรก็ตาม ถ้าหน้าจรมีการปรับปรุงระหว่างกระบวนการนี้ คุณจะสูญเสียที่ในรายชื่อและพลาดข้อมูลปรับปรุงสถานะที่อาจสำคัญ ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการรีเฟรชในสถานการณ์เช่นนี้ ให้กดปุ่ม <b>StpUpdt</b></p> <p> <b>หมายเหตุ</b> และกดปุ่ม <b>StrUpdt</b> เพื่อเรียกการปรับปรุงอัตโนมัติให้กลับคืนมา</p>
ออก	ออกจากหน้าจอการตั้งค่าผู้ช่วย และกลับสู่หน้าจอแสดงสถานะของผู้จัดการ
ล็อกเอาต์	ล็อกเอาต์ออกจากบริการ IPMA คุณจะต้องล็อกอินเข้ามาใหม่ เมื่อได้ล็อกเอาต์แล้ว

# วิธีการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติเสียงโทรศัพท์พิเศษ

เสียงโทรศัพท์พิเศษเป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้คุณกำหนดเสียงโทรศัพท์สำหรับสายโทรศัพท์แต่ละสายแตกต่างกันได้ คุณสามารถกำหนดเสียงโทรศัพท์ที่เป็นเอกลักษณ์ให้แก่สาย proxy ของผู้จัดการ เพื่อจะแยกความแตกต่างระหว่างสายเรียกเข้าของคุณกับของผู้จัดการได้อย่างรวดเร็ว

ใช้กระบวนการต่อไปนี้ในการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติเสียงโทรศัพท์พิเศษบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณโดยตรง

## กระบวนการ

- ขั้นตอน 1** กดปุ่ม **การตั้งค่า** บน Cisco Unified IP Phone ของคุณ
- ขั้นตอน 2** ใช้ปุ่ม **นำทาง** เพื่อเลือก **ประเภทเสียงกริ่ง** จากเมนูการตั้งค่า (หรือกด **2** บนแป้นกดของโทรศัพท์)  
หน้าจอ LCD ของโทรศัพท์จะแสดงสายแต่ละสายบนโทรศัพท์ของคุณ พร้อมด้วยชนิดของเสียงกริ่งที่เลือกไว้ ในตอนแรก สายทุกสายจะใช้เสียงกริ่งมาตรฐาน
- ขั้นตอน 3** เพื่อเปลี่ยนเสียงกริ่งสำหรับแต่ละสาย ให้ใช้ปุ่ม **นำทาง** เลือกสาย แล้วกดซอฟต์แวร์คีย์ **เลือก**



### หมายเหตุ

เพื่อแยกแยะว่าสาย proxy ของผู้จัดการสายใด สัมพันธ์กับผู้จัดการคนใด ให้ดูหน้าต่างข้อมูลการโทรของฉันในแอปพลิเคชัน Assistant Console หน้าต่างนี้จะแสดงเกี่ยวกับสาย proxy และชื่อผู้จัดการ (สาย proxy ของผู้จัดการคนใดเป็นสายที่ใช้รับสายเรียกเข้าสำหรับผู้จัดการคนนั้น)

- ขั้นตอน 4** ใช้ปุ่ม **นำทาง** เพื่อเลื่อนดูรายการประเภทเสียงกริ่งที่ใช้ได้สำหรับสายที่เลือก เพื่อฟังเสียงตัวอย่างของเสียงกริ่ง ให้เลือกเสียงกริ่ง แล้วกดซอฟต์แวร์คีย์ **เล่น**
- ขั้นตอน 5** เพื่อเชื่อมโยงกับเสียงกริ่งใหม่ ให้กดซอฟต์แวร์คีย์ **เลือก** และ **ตกลง**
- ขั้นตอน 6** ทำซ้ำข้อ 3 - ข้อ 5 เพื่อเปลี่ยนเสียงกริ่งสำหรับสายอื่นที่เลือก
- ขั้นตอน 7** กดซอฟต์แวร์คีย์ **ออก** เพื่อออกจากเมนู ประเภทเสียงกริ่ง



# สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วม

Cisco Unified Communications Manager Assistant ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานให้แก่โทรศัพท์ของคุณ และช่วยให้คุณและผู้ช่วยสามารถจัดการสายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ดูแลระบบของคุณได้กำหนดให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant คุณทำงานในโหมดสายใช้ร่วมหรือโหมดสาย proxy โหมดใดโหมดหนึ่งแล้ว ในโหมดสายใช้ร่วม จะมีการกำหนดหมายเลขไดเรกทอรีให้กับคุณและผู้ช่วยเป็นหมายเลขเดียวกัน ผู้ช่วยของคุณจะใช้หมายเลขที่ใช้ร่วมกันนี้ในการจัดการสายในนามของคุณ ในโหมดสาย proxy จะมีการกำหนดหมายเลขไดเรกทอรีหนึ่งให้กับคุณ และอีกหมายเลขหนึ่งให้กับผู้ช่วยของคุณ เพื่อใช้เป็นหมายเลขแทน (proxy) ผู้ช่วยของคุณจะใช้หมายเลข proxy นี้ในการจัดการสายในนามของคุณ ก่อนที่คุณจะเริ่ม คุณควรรู้ว่าผู้ดูแลระบบได้เลือกโหมดใดไว้ดู ["คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant"](#)

Cisco Unified Communications Manager Assistant มีคุณสมบัติต่อไปนี้สำหรับผู้จัดการที่ได้รับการกำหนดให้อยู่ในโหมดสายใช้ร่วม

- คุณสมบัติการจัดการสายที่ปรับปรุงใหม่สำหรับเครื่อง Cisco Unified IP Phone—มีซอฟต์แวร์ใหม่และหน้าตาต่างแสดงสถานะบนหน้าจอ LCD ของโทรศัพท์
- ความสามารถในการใช้สายภายใน—ให้คุณสามารถต่อสายภายในไปยังผู้ช่วย และรับสายภายในจากผู้ช่วยของคุณได้
- การกำหนดค่าคุณสมบัติผ่านทางเว็บ—ให้คุณสามารถกำหนดหมายเลขเป้าหมายการโอนได้ด้วยตนเอง โดยใช้หน้าตาการกำหนดค่าของผู้จัดการ ในทางกลับกัน ผู้ช่วยของคุณสามารถกำหนดคุณสมบัตินี้ในนามของคุณได้จาก Assistant Console

ดูข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อต่อไปนี้

- วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3
- วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer) หน้า 48
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดคุยกับผู้ช่วย หน้า 49
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 50
- สำหรับผู้จัดการ—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 69

# การใช้ Cisco Extension Mobility

## กระบวนการ

เมื่อต้องการใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant กับ Cisco Extension Mobility ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

---

**ขั้นตอน 1** ล็อกอินเข้าสู่ Cisco Extension Mobility

**ขั้นตอน 2** เลือกเซอวิสของผู้ช่วย ในเมนูเซอวิส

---

ดู *คู่มือโทรศัพท์ Cisco Unified IP Phone 7960G และ 7940G* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติ Cisco Extension Mobility

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการโอนสาย \(Divert\) และโอนสาย \(Transfer\) หน้า 48](#)
- [วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 49](#)
- [วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 50](#)

## วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer)

### สำหรับผู้จัดการ

คุณสามารถใช้ซอฟต์แวร์ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณเพื่อโอนสาย (Divert) โอนสาย (Transfer) หรือจัดการสายที่ใช้งานอยู่ตามความเหมาะสมหมวดนี้ครอบคลุมถึงหัวข้อต่อไปนี้

- [วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง หน้า 48](#)
- [วิธีการโอนสายไปยังเซอวิสข้อความเสียง หน้า 49](#)

## วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง

### สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **Redirect** เพื่อโอนสายที่กำลังตั้ง ที่เชื่อมต่ออยู่ หรือที่พักสายอยู่จากโทรศัพท์ของคุณไปยังอีกหมายเลขหนึ่งที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นเป้าหมายการโอน คุณหรือผู้ช่วยของคุณสามารถเปลี่ยนเป้าหมายนี้ได้จากหน้าตาการกำหนดค่าของผู้จัดการ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การใช้ Cisco Extension Mobility หน้า 48
- วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer) หน้า 48
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดคุยกับผู้ช่วย หน้า 49
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71

## วิธีการโอนสายไปยังเซอวิสข้อความเสียง

### สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **TrnsfVM** เพื่อส่งสายเรียกเข้าจากโทรศัพท์ของคุณไปยังระบบฝากข้อความเสียงทันที คุณสามารถโอนสายเรียกเข้าที่พักสายอยู่ไปยังเซอวิสข้อความเสียงของคุณได้

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การใช้ Cisco Extension Mobility หน้า 48
- วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer) หน้า 48
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดคุยกับผู้ช่วย หน้า 49
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 50

## วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดคุยกับผู้ช่วย

คุณสมบัติสายภายในเป็นคุณสมบัติเสริมที่ช่วยให้คุณสามารถพูดคุยกับผู้ช่วยของคุณผ่านสายภายในได้ ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนดค่าคุณสมบัตินี้



---

**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

---

### **Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, และ 7971G-GE**

เมื่อต้องการโทรสายภายในบนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ให้กดปุ่มหมายเลขโทรด่วนของ **สายภายใน** ที่ตรงกับผู้ช่วยของคุณ ผู้ช่วยที่ใช้งานอยู่คือเป้าหมายสำหรับสายภายในของคุณ

ถ้าไม่มีผู้ช่วยที่ใช้งานอยู่ในขณะที่คุณล็อกอิน ก็จะไม่มีการเป้าหมายสำหรับสายภายในของคุณ

เมื่อคุณโทรเข้าสายภายใน สปีคเกอร์โฟนของผู้ช่วยจะตอบรับโดยอัตโนมัติ จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีคเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณ ผู้ช่วยต้องกดปุ่ม InterCom บนโทรศัพท์ของเขาเพื่อพูดคุยกับคุณ

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้วางหูโทรศัพท์ (หรือกดปุ่มสปีคเกอร์หรือชุดหูฟัง)

## Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G

เมื่อต้องการโทรสายภายในบนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ให้กดปุ่มหมายเลขโทรด่วนของ สายภายใน ที่ตรงกับผู้ช่วยของคุณ

ถ้าผู้ช่วยของคุณไม่ได้ติดสายอื่นอยู่ เมื่อคุณโทรเข้าสายภายใน สปีกเกอร์โฟนของคุณและของผู้ช่วย จะเปิดขึ้นพร้อมกัน จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีกเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณได้ ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ช่วยของคุณเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณด้วยเช่นกัน

ถ้าผู้ช่วยของคุณติดสายอื่นอยู่ในขณะที่คุณต่อสายภายใน สายภายในนี้จะทำให้กริ่งโทรศัพท์ของผู้ช่วยดัง และจะต้องกดตอบรับในแบบแมนนวล ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ช่วยเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณขณะที่คุณติดสายอื่นอยู่ด้วยเช่นกัน

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้วางหูโทรศัพท์ (หรือกดปุ่มสปีกเกอร์หรือชุดหูฟัง)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [การใช้ Cisco Extension Mobility หน้า 48](#)
- [วิธีการโอนสาย \(Divert\) และโอนสาย \(Transfer\) หน้า 48](#)
- [วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 50](#)

## วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์

### สำหรับผู้จัดการ

เมื่อต้องการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ ให้กดซอฟต์แวร์ DND จะเป็นการสลับไปมาระหว่าง เปิดกับปิดคุณสมบัติห้ามรบกวน



**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติ DND โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดอยู่ กริ่งของเครื่อง Cisco Unified IP Phone จะไม่ทำงาน คุณสมบัติ DND จะปิดการทำงานของกริ่งสำหรับสายทุกสายบนโทรศัพท์



**หมายเหตุ** แต่คุณสมบัติ DND จะไม่มีผลกับสายภายใน

คุณสมบัตินี้ห้ามรบกวนแสดงเป็นไอคอนรูประฆังในหน้าต่างแสดงสถานะของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนหน้าจอ LCD ของเครื่อง Cisco Unified IP Phone ไอคอนรูประฆังที่ขีดกากบาทอยู่หมายความว่าคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน และกริ่งในเครื่องโทรศัพท์ของคุณจะไม่ทำงาน โทรศัพท์ของคุณจะไม่มีเสียงกริ่งดัง แต่โทรศัพท์ของผู้ช่วยจะมีเสียงกริ่งดังขึ้น ไอคอนรูประฆังหมายความว่าคุณสมบัตินี้ปิดการใช้งานอยู่ และกริ่งทำงานได้ตามปกติ

ค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกของคุณสมบัตินี้คือปิด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การใช้ Cisco Extension Mobility หน้า 48
- วิธีการโอนสาย (Divert) และโอนสาย (Transfer) หน้า 48
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 49



# สำหรับผู้จัดการ—วิธีใช้โทรศัพท์ของคุณกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย Proxy

Cisco Unified Communications Manager Assistant ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานให้แก่โทรศัพท์ของคุณ และช่วยให้คุณและผู้ช่วยสามารถจัดการสายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ดูแลระบบของคุณได้กำหนดให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant คุณทำงานในโหมดสายใช้ร่วมหรือโหมดสาย proxy โหมดใดโหมดหนึ่งแล้ว ในโหมดสายใช้ร่วม จะมีการกำหนดหมายเลขไดเรกทอรีให้กับคุณและผู้ช่วยเป็นหมายเลขเดียวกัน ผู้ช่วยของคุณจะใช้หมายเลข (สาย) ที่ใช้ร่วมกันนี้ในการจัดการสายในนามของคุณ ในโหมดสาย proxy จะมีการกำหนดหมายเลขไดเรกทอรีหนึ่งให้กับคุณ และอีกหมายเลขหนึ่งให้กับผู้ช่วยของคุณ เพื่อใช้เป็นหมายเลขแทน (proxy) ผู้ช่วยของคุณจะใช้หมายเลข (สาย) proxy นี้ในการจัดการสายในนามของคุณ ก่อนที่คุณจะเริ่ม คุณควรรู้ว่าผู้ดูแลระบบได้เลือกโหมดใดไว้ ดู [“คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับ Cisco Unified Communications Manager Assistant”](#)

Cisco Unified Communications Manager Assistant มีคุณสมบัติต่อไปนี้สำหรับผู้จัดการที่ได้รับการกำหนดให้อยู่ในโหมดสาย proxy

- การโอนสายอัตโนมัติ—เป็นการ redirect สายเรียกเข้าโดยเลือกได้ว่าจะโอนไปยังโทรศัพท์ของคุณหรือไปยังโทรศัพท์ของผู้ช่วย โดยขึ้นกับรายการตัวกรองที่คุณกำหนดเอง
- คุณสมบัติการจัดการและฝ้าดูสายที่ปรับปรุงใหม่สำหรับเครื่อง Cisco Unified IP Phone—มีซอฟต์แวร์ใหม่และหน้าต่างแสดงสถานะบนหน้าจอ LCD ของโทรศัพท์
- ความสามารถในการใช้สายภายใน—ให้คุณสามารถต่อสายภายในไปยังผู้ช่วย และรับสายภายในจากผู้ช่วยของคุณได้
- การกำหนดค่าคุณสมบัติผ่านทางเว็บ—ให้คุณสามารถกำหนดคุณสมบัติบางอย่างของผู้จัดการได้ด้วยตนเอง เช่น หมายเลขเป้าหมายการโอน โดยใช้หน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ ในทางกลับกัน ผู้ช่วยของคุณสามารถกำหนดคุณสมบัติเหล่านี้ในนามของคุณได้จาก Assistant Console

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- วิธีระบุโหมดบนโทรศัพท์ของผู้จัดการ หน้า 3
- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67
- สำหรับผู้จัดการ—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 69

# เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ

หัวข้อเหล่านี้จะช่วยให้คุณทำความเข้าใจในการเริ่มต้นใช้งาน Cisco Unified Communications Manager Assistant

- การใช้ Cisco Extension Mobility หน้า 54
- การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกผู้ช่วย หน้า 54
- การใช้หน้าต่างสถานะ หน้า 55
- การใช้เมนูสถานะของผู้จัดการบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ หน้า 59

## การใช้ Cisco Extension Mobility

### กระบวนการ

เมื่อต้องการใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant กับ Cisco Extension mobility

---

**ขั้นตอน 1** ล็อกอินเข้าสู่ Cisco Extension Mobility

**ขั้นตอน 2** เลือก เซอร์วิสของผู้ช่วย ในเมนูเซอร์วิส

---

ดู *คู่มือโทรศัพท์ Cisco Unified IP Phone 7960G และ 7940G* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติ Cisco Extension Mobility

## การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกผู้ช่วย

ในฐานะผู้จัดการ คุณจะล็อกอินเข้าสู่คุณสมบัติของ Cisco Unified Communications Manager Assistant โดยอัตโนมัติ เว้นแต่คุณได้รับการกำหนดให้ใช้ Cisco Extension Mobility

เมื่อผู้ช่วยจะจัดการสายของคุณ ผู้ช่วยจะต้องล็อกอินเข้าสู่แอปพลิเคชัน Console ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant และต้องออนไลน์อยู่ ถ้าผู้ช่วยของคุณที่ใช้งานอยู่ล็อกเอาต์หรือออฟไลน์ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะพยายามกำหนดผู้ช่วยอื่นให้คุณ

### การระบุผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณ

ผู้ช่วยที่ *ใช้งาน* คือผู้ที่ทำหน้าที่จัดการสายต่างๆ ในปัจจุบันในนามของคุณ

ถ้าคุณมีผู้ช่วยหลายคน คุณอาจต้องระบุว่าผู้ช่วยคนใดเป็นผู้ช่วยที่ใช้งานในปัจจุบัน ถ้าต้องการทำเช่นนั้น ให้กดปุ่ม **เซอร์วิส** บนเครื่องโทรศัพท์และเลือก เซอร์วิสของผู้ช่วย รายการ 3 จะระบุผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณ



## การกำหนดผู้ช่วยหลักของคุณ

เมื่อใดก็ตามที่เป็นไปได้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะกำหนดให้ผู้ช่วยหลักของคุณทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยที่ใช้งาน ถ้าผู้ช่วยหลักของคุณไม่พร้อม (ออฟไลน์ หรือล็อกเอาต์) Cisco Unified Communications Manager Assistant จะกำหนดให้ผู้ช่วยอีกคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยที่ใช้งานจนกว่าผู้ช่วยหลักของคุณจะล็อกอิน หรือกลับสู่สถานะออนไลน์

คุณ (หรือผู้ช่วยของคุณ) สามารถเลือกผู้ช่วยหลักได้จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดู [วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ หน้า 71](#)

## การเปลี่ยนผู้ช่วย

ถ้าคุณมีผู้ช่วยหลายคน และมีผู้ช่วยล็อกอินและออนไลน์มากกว่าหนึ่งคน คุณสามารถยกเลิกการเลือกอัตโนมัติโดยการเลือกผู้ช่วยที่ใช้งานด้วยตัวคุณเอง

เลือกรายการที่ **3** จากเมนูสถานะของผู้จัดการ บนเครื่องโทรศัพท์ เพื่อดูรายชื่อผู้ช่วยที่พร้อมทำงาน ถ้ามีผู้ช่วยที่พร้อมทำงานหลายคน ให้เลือกผู้ช่วยหนึ่งคนสำหรับทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณ ออกจากเมนูเมื่อคุณทำการเลือกเสร็จแล้ว

## เมื่อผู้ช่วยของคุณไม่พร้อมทำงาน

ถ้าผู้ช่วยของคุณทั้งหมดไม่พร้อม ไอคอนรูปผู้ช่วย (ไอคอนซ้ายสุด) ในเมนู สถานะของผู้จัดการ บนเครื่องโทรศัพท์ของคุณจะมีเครื่องหมายกากบาททับอยู่ การช่วยเหลือในการจัดการสายจะกลับสู่ปกติทันทีที่ผู้ช่วยของคุณคนใดคนหนึ่งล็อกอิน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

## การใช้หน้าต่างสถานะ

### สำหรับผู้จัดการ

เมนูสถานะของผู้จัดการ ปรากฏบนหน้าจอ LCD ของเครื่อง Cisco Unified IP Phone ของคุณ

ภายในเมนูสถานะของผู้จัดการ จะมีพื้นที่สองส่วน



- พื้นที่เฝ้าดูผู้ช่วย—ส่วนบนของหน้าต่างสถานะแสดงรหัสของสายเรียกเข้า และระยะเวลาของการโทรที่ผู้ช่วยกำลังจัดการในนามของคุณ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดู [ตาราง 9](#)
- พื้นที่แสดงผู้ช่วยและคุณสมบัติของ Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G—เป็นพื้นที่ใหญ่ที่สุดของหน้าต่างสถานะ ใช้แสดงไอคอนเพื่อระบุว่าผู้ช่วยที่ใช้งานพร้อมอยู่หรือไม่ และสถานะเปิด/ปิดของคุณสมบัติ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดู [ตาราง 10](#)

- พื้นที่แสดงผู้ช่วยและคุณสมบัติของ Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE—เป็นพื้นที่ใหญ่ที่สุดของหน้าต่างสถานะ ใช้แสดงไอคอนเพื่อระบุว่าผู้ช่วยที่ใช้งานพร้อมอยู่หรือไม่ และสถานะเปิด/ปิดของคุณสมบัติ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดู ตาราง 11







**ตาราง 9** ข้อความแจ้งในพื้นที่เฝ้าดูผู้ช่วยในเมนูสถานะของผู้จัดการ

ข้อความ	ความหมาย
"เฝ้าดูผู้ช่วย - เปิดใช้งาน"	คุณสมบัติเฝ้าดูผู้ช่วยเปิดใช้งานแต่ไม่มีสายที่เชื่อมต่ออยู่หรือสายเรียกเข้าใดกำลัง redirect ถึงผู้ช่วยของคุณในขณะนั้น
"สายเรียกเข้าจาก" ตามด้วยรหัสของสายเรียกเข้า	สายเรียกเข้าถูก redirect ไปยังผู้ช่วยของคุณ และโทรศัพท์ของผู้ช่วยกำลังมีเสียงกริ่งดังขึ้น คุณสามารถกดรับสายดังกล่าวได้ในขณะนี้
รหัสของสายเรียกเข้าและตัวจับเวลา	ผู้ช่วยได้ตอบรับสายเรียกเข้า ตัวจับเวลาเริ่มจับเวลาทันทีที่ผู้ช่วยตอบรับสาย (หรือจัดการสายอย่างใดอย่างหนึ่ง)
"เฝ้าดูผู้ช่วย - ปิดใช้งาน"	คุณสมบัติเฝ้าดูผู้ช่วยปิดทำงานอยู่ เมื่อต้องการเปิดใช้งาน ให้กดขอพดีซี <b>SetWtch</b>
"การกรองใช้งานไม่ได้"	คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้าใช้งานไม่ได้ในเวลานี้

**ตาราง 10** ไอคอนผู้ช่วยและคุณสมบัติในเมนูสถานะผู้จัดการของเครื่อง Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G

คุณสมบัติ	คำอธิบาย
ผู้ช่วยพร้อมทำงาน 	ไอคอนผู้ช่วยจะแสดงเป็นรูปคน อยู่ทางด้านซ้ายของหน้าต่างสถานะ ไอคอนนี้แสดงให้ทราบว่าผู้ช่วยที่ใช้งานพร้อมรับสายเรียกเข้าของคุณ
ผู้ช่วยไม่พร้อมทำงาน 	ไอคอนผู้ช่วยไม่พร้อมทำงานจะแสดงเป็นรูปคนที่มีเส้นขีดทับ ไอคอนนี้แสดงให้ทราบว่าผู้ช่วยของคุณทั้งหมดไม่พร้อมทำงาน เมื่อต้องการระบุผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณ ให้กดปุ่ม <b>เซอริวิส</b> บนเครื่อง Cisco Unified IP Phone แล้วเลือก เซอริวิสของผู้ช่วย



**ตาราง 10** ไอคอนผู้ช่วยและคุณสมบัติในเมนูสถานะผู้จัดการของเครื่อง Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G (ต่อ)

คุณสมบัติ	คำอธิบาย
<p>ตัวกรองสายเรียกเข้าเปิดใช้งาน</p> 	<p>รูปวงกลมที่มีตาข่าย แสดงว่าการกรองกำลังเปิดใช้งาน</p>
<p>ตัวกรองสายเรียกเข้าปิดการใช้งาน</p> 	<p>รูปวงกลมที่ว่างเปล่า แสดงว่าการกรองปิดการใช้งาน</p> <p>เมื่อต้องการสลับสถานะตัวกรองระหว่างเปิดกับปิด ให้เลือก ตัวกรอง จากเมนูสถานะของผู้จัดการ (สถานะผู้จัดการ) คุณสามารถกำหนดค่าการกรองสายเรียกเข้าได้จากเว็บเพจ การกำหนดค่าของผู้จัดการ</p>
<p>ห้ามรบกวนเปิดใช้งาน</p> 	<p>ไอคอนรูประฆังมีเส้นขีดทับ แสดงว่าคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน (กริ่งไม่ทำงาน)</p>
<p>ห้ามรบกวนปิดการใช้งาน</p> 	<p>ไอคอนรูประฆัง แสดงว่าคุณสมบัตินี้ปิดการใช้งาน (กริ่งทำงาน)</p> <p>เมื่อต้องการเปิด/ปิดการใช้งานคุณสมบัติห้ามรบกวน และเปิดหรือปิดเสียงกริ่ง ให้กดซอฟต์แวร์ DND</p>
<p>การโอนทุกสายเปิดใช้งาน</p> 	<p>รูปลูกศรหักเหเมื่อกระทบเส้นกัน แสดงว่าคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน (มีสายเรียกเข้าถูก redirect ออกจากโทรศัพท์ของคุณ)</p>
<p>การโอนทุกสายปิดการใช้งาน</p> 	<p>รูปลูกศรพุ่งตรง แสดงว่าคุณสมบัตินี้ปิดใช้งาน (สายเรียกเข้าถูกส่งตรงมาที่โทรศัพท์ของคุณ)</p> <p>เมื่อต้องการเปิด/ปิดการใช้งานคุณสมบัติการโอนทุกสาย ให้กดซอฟต์แวร์ DivAll เป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก สำหรับคุณสมบัตินี้คือหมายเลขของผู้ช่วยที่คุณเลือกไว้ คุณสามารถเปลี่ยนเป้าหมายนี้ได้จากเว็บเพจ การกำหนดค่าของผู้จัดการ</p>

**ตาราง 11** ไอคอนผู้ช่วยและคุณสมบัติในเมนูสถานะของผู้จัดการของ Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, และ 7971G-GE

คุณสมบัติ	คำอธิบาย
<p>ผู้ช่วยพร้อมทำงาน</p> 	<p>ไอคอนผู้ช่วยจะแสดงเป็นรูปคน อยู่ทางด้านซ้ายของหน้าต่างสถานะ ไอคอนนี้แสดงให้เห็นว่าคุณช่วยที่ใช้งานพร้อมรับสายเรียกเข้าของคุณ</p>
<p>ผู้ช่วยไม่พร้อมทำงาน</p> 	<p>ไอคอนผู้ช่วยไม่พร้อมทำงานจะแสดงเป็นรูปคนที่มีเส้นขีดทับ ไอคอนนี้แสดงให้เห็นว่าคุณช่วยของคุณทั้งหมดไม่พร้อมทำงาน เมื่อต้องการระบุผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณ ให้กดปุ่ม <b>เซอร์วิส</b> บนเครื่อง Cisco Unified IP Phone แล้วเลือก เซอร์วิสของผู้ช่วย</p>
<p>ตัวกรองสายเรียกเข้าเปิดใช้งาน</p> 	<p>รูปหน้าต่างที่มีลูกศรสีเขียวผ่านทะลุและลูกศรสีแดงหักเห แสดงว่าการกรอง <i>เปิดใช้งาน</i></p>
<p>ตัวกรองสายเรียกเข้าปิดการใช้งาน</p> 	<p>รูปหน้าต่างที่มีลูกศรสีเขียวผ่านทะลุและลูกศรสีแดงหักเห และมีเส้นขีดทับหน้าต่าง แสดงว่าการกรอง <i>ปิดการใช้งาน</i></p> <p>เมื่อต้องการสลับสถานะตัวกรองระหว่างเปิดกับปิด ให้เลือก <b>ตัวกรอง</b> จากเมนูสถานะของผู้จัดการ (สถานะผู้จัดการ) คุณสามารถกำหนดค่าการกรองสายเรียกเข้าได้จากเว็บเพจ การกำหนดค่าของผู้จัดการ</p>
<p>ห้ามรบกวนเปิดใช้งาน</p> 	<p>ไอคอนรูประฆังมีเส้นขีดทับ แสดงว่าคุณสมบัตินี้ <i>เปิดใช้งาน</i> (กริ่งไม่ทำงาน)</p>
<p>ห้ามรบกวนปิดการใช้งาน</p> 	<p>ไอคอนรูประฆัง แสดงว่าคุณสมบัตินี้ <i>ปิดการใช้งาน</i> (กริ่งทำงาน)</p> <p>เมื่อต้องการเปิด/ปิดการใช้งานคุณสมบัติห้ามรบกวน และเปิดหรือปิดเสียงกริ่ง ให้กดซอฟต์แวร์ <b>DND</b></p>

**ตาราง 11** ไอคอนผู้ช่วยและคุณสมบัติในเมนูสถานะของผู้จัดการของ Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, และ 7971G-GE (ต่อ)

คุณสมบัติ	คำอธิบาย
 <p>การโอนทุกสายเปิดใช้งาน</p>	รูปลูกศรหักเหเมื่อกระทบเส้นกัน แสดงว่าคุณสมบัตินี้ <i>เปิดใช้งาน</i> (มีสายเรียกเข้าถูก redirect ออกจากโทรศัพท์ของคุณ)
 <p>การโอนทุกสายปิดการใช้งาน</p>	รูปลูกศรหักเหเมื่อกระทบเส้นกันและมีเส้นขีดทับ แสดงว่าคุณสมบัตินี้ <i>ปิดใช้งาน</i> (สายเรียกเข้าถูกส่งตรงมายังโทรศัพท์ของคุณ) เมื่อต้องการเปิด/ปิดการใช้งานคุณสมบัติการโอนทุกสาย ให้กดซอฟต์แวร์ <b>DivAll</b> เป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกสำหรับคุณสมบัตินี้คือหมายเลขของผู้ช่วยที่คุณเลือกไว้ คุณสามารถเปลี่ยนเป้าหมายนี้ได้จากเว็บเพจ การกำหนดค่าของผู้จัดการ

#### เคล็ดลับ

- หน้าต่างสถานะจะไม่ปรากฏในขณะที่คุณกำลังโทรออกหรือรับสายด้วยโทรศัพท์ของคุณ
- กดซอฟต์แวร์ **SetWtch** เพื่อสลับระหว่างการเปิดและปิดการใช้งานคุณสมบัติเฝ้าดูผู้ช่วย

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

## การใช้เมนูสถานะของผู้จัดการบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ

### สำหรับผู้จัดการ

เมื่อต้องการเปิดเมนูสถานะผู้จัดการบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ ให้กดปุ่ม **เซอร์วิส** และเลือก เซอร์วิสของผู้ช่วย ตาราง 12 จะอธิบายเกี่ยวกับเมนูสถานะของผู้จัดการและงานที่เกี่ยวข้อง

## ตาราง 12 รายการในเมนูสถานะของผู้จัดการและงานที่เกี่ยวข้อง

รายการในเมนูสถานะของผู้จัดการ		การทำงาน
1	ตัวกรอง	สลับระหว่างการปิดและเปิดการกรองสายเรียกเข้า
2	โหมดตัวกรอง	สลับระหว่างตัวกรองแบบ Inclusive กับ Exclusive
3	ผู้ช่วย	แสดงผู้ช่วยที่ใช้งานของคุณและผู้ช่วยคนอื่นที่พร้อมทำงาน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

## การกำหนดค่าเสียงเตือนสำหรับสายเรียกเข้า

สายเรียกเข้าจะปรากฏขึ้นบนหน้าจอโทรศัพท์ของผู้จัดการ แต่เสียงกริ่งจะดังเฉพาะที่เครื่องโทรศัพท์ของผู้ช่วยเท่านั้น

### กระบวนการ

เมื่อต้องการเพิ่มให้เสียงเตือนดังขึ้นที่โทรศัพท์ของผู้จัดการเมื่อมีสายเรียกเข้า ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

---

**ขั้นตอน 1** กดปุ่ม **เซอร์วิส**

**ขั้นตอน 2** เลือกและตั้งค่า **เสียงเตือน**

**ขั้นตอน 3** ตั้งค่า **เสียงเตือน** เป็น **เปิด**

เสียงเตือนจะดังหนึ่งครั้งต่อหนึ่งสายเรียกเข้า

---

เสียงเตือนจะไม่ดังสำหรับสายเรียกเข้าในกรณีที่

- เสียงเตือนสำหรับโทรศัพท์ของคุณถูกปิดจากโทรศัพท์หรือจากคอนโซลของผู้ช่วย
- คุณสมบัติเฝ้าดูผู้ช่วยปิดการทำงาน
- คุณกำหนดให้สายเรียกเข้า redirect ไปยังผู้ช่วยของคุณโดยอัตโนมัติ

## วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย

### สำหรับผู้จัดการ

คุณสามารถใช้ซอฟต์แวร์ของ Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณเพื่อดักรับสาย, redirect, โอนสาย หรือจัดการสายที่ใช้งานอยู่ตามความเหมาะสม

หมวดนี้ครอบคลุมถึงหัวข้อต่อไปนี้

- วิธีดักรับสายที่กำลังมีเสียงกริ่งดังที่เครื่องโทรศัพท์ของผู้ช่วย หน้า 61
- วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง หน้า 62
- วิธีการ Redirect สายเรียกเข้าทั้งหมดไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง หน้า 62
- วิธีการโอนสายไปยังเซอวิสข้อความเสียง หน้า 63

## วิธีดักรับสายที่กำลังมีเสียงกริ่งดังที่เครื่องโทรศัพท์ของผู้ช่วย

### สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **Intrcpt** บนเครื่อง Cisco Unified IP Phone เพื่อดักรับสายที่กำลังมีเสียงกริ่งดังที่เครื่องของผู้ช่วยของคุณ และเพื่อ redirect สายเรียกเข้านี้ไปยังโทรศัพท์ของคุณ

เพื่อให้การดักรับสายทำได้สำเร็จ คุณต้องกดซอฟต์แวร์ Intrcpt ก่อนที่ผู้ช่วยจะตอบรับสาย เนื่องจากคุณไม่สามารถดักรับสายที่ได้เชื่อมต่อแล้ว



#### เคล็ดลับ

---

เมื่อสายเรียกเข้าสำหรับคุณกำลังมีเสียงกริ่งดังที่เครื่องของผู้ช่วย คุณจะเห็นข้อความ “เสียงเรียกเข้าจาก” และรหัสของสายเรียกเข้า ในส่วนเฝ้าดูผู้ช่วยของหน้าต่างสถานะบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ

---

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

# วิธีการ redirect สายเรียกเข้าไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง

## สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **Redirect** เพื่อทำการ redirect สายที่กำลังมีเสียงกริ่งดัง สายที่เชื่อมต่อแล้ว หรือที่พักสายอยู่จากโทรศัพท์ของคุณไปยังเครื่องอื่น

โดยค่ามาตรฐาน คุณสมบัติ Redirect จะทำการ redirect สายไปยังผู้ช่วยที่คุณเลือกไว้ อย่างไรก็ตาม คุณหรือผู้ช่วยสามารถเปลี่ยนเป้าหมายการโอนให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์อื่นได้

## เคล็ดลับ

- ถ้าผู้ช่วยเป็นเป้าหมายการโอนที่กำหนดไว้แล้ว และถ้าคุณเปิดใช้งานคุณสมบัติการเฝ้าดูผู้ช่วย คุณสามารถตรวจสอบได้ว่าสายเรียกเข้าได้ถูก redirect ไปยังผู้ช่วยของคุณหรือไม่ โดยการดูหน้าต่างสถานะบนหน้าจอ LCD ของคุณ
- คุณสมบัติการโอนทุกสาย (DivAll) และ Redirect ใช้หมายเลขเป้าหมายการโอนเป็นหมายเลขเดียวกัน คุณหรือผู้ช่วยของคุณสามารถเปลี่ยนเป้าหมายนี้ได้จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71

# วิธีการ Redirect สายเรียกเข้าทั้งหมดไปยังอีกหมายเลขหนึ่ง

## สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **DivAll** เพื่อสลับสถานะคุณสมบัติการโอนทุกสาย (DivAll) เป็นเปิดหรือปิด เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดทำงาน DivAll จะ redirect สายเรียกเข้าของคุณไปยังโทรศัพท์เครื่องอื่น

DivAll ไม่เหมือนกับ Redirect ตรงที่ Redirect เป็นการกระทำที่ละสาย แต่ DivAll อนุญาตให้คุณเปลี่ยนเส้นทางสายเรียกเข้าครั้งต่อไปทั้งหมด จนกว่าคุณจะกำหนดค่าคุณสมบัตินี้เป็นปิดใช้งาน

โดยค่ามาตรฐาน เป้าหมายของ DivAll คือหมายเลขของผู้ช่วยที่คุณเลือกไว้ อย่างไรก็ตาม คุณหรือผู้ช่วยสามารถเปลี่ยนเป้าหมายการโอนให้เป็นหมายเลขโทรศัพท์อื่นได้ ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณวางแผนว่าจะไม่อยู่ที่สำนักงาน แต่ยังคงการรับสายของคุณ คุณสามารถกำหนดเป้าหมายการโอนทุกสายไปที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือของคุณได้



## เคล็ดลับ

- ไอคอนใน เมนูสถานะของผู้จัดการ จะแสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติ DivAll เปิดหรือปิดการใช้งาน รูปลูกศรที่หักเหเป็นการแสดงว่าคุณสมบัตินี้เปิดใช้งานอยู่ รูปลูกศรพุ่งตรงแสดงว่าคุณสมบัตินี้ไม่ทำงาน
- DivAll มีผลต่อสายทุกสายของคุณที่สามารถจัดการได้โดยผู้ช่วยของคุณ คุณสมบัตินี้ไม่สามารถ redirect สายเรียกเข้าที่คุณรับบนสายส่วนตัวที่ผู้ช่วยไม่สามารถเข้าถึง หรือบนสายภายใน
- คุณสมบัติ DivAll และ Redirect จะใช้หมายเลขเป้าหมายการโอนหมายเลขเดียวกัน คุณหรือผู้ช่วยของคุณสามารถเปลี่ยนเป้าหมายนี้ได้จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ
- ถ้าคุณเปิดใช้งานทั้งการกรองสายเรียกเข้า และการโอนทุกสาย (DivAll) Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ *การกรองสาย* กับสายเรียกเข้าก่อนเป็นอันดับแรก การกรองสายนี้จะโอนสายเรียกเข้ามาที่คุณหรือผู้ช่วยของคุณ (ขึ้นกับการตั้งค่าตัวกรอง) อันดับต่อไป Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ DivAll กับสายดังกล่าวที่การกรองได้โอนมาให้คุณ คุณสมบัติ DivAll จะทำการ redirect สายเหล่านั้นไปยังหมายเลขเป้าหมายของ DivAll
- ถ้าคุณกำหนดให้มีการฝากสายทุกสายบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ สายเรียกเข้าของคุณทั้งหมดจะถูกส่งต่อไปยังหมายเลขที่คุณระบุไว้ สายเรียกเข้าของคุณจะไม่ถูกกรองไปยังผู้ช่วยของคุณ รวมทั้งไม่ redirect ไปยังหมายเลขเป้าหมายการโอนของคุณด้วย

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัตการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัตสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71

# วิธีการโอนสายไปยังเซอร์วิสข้อความเสียง

## สำหรับผู้จัดการ

กดซอฟต์แวร์ **TrnsfVM** เพื่อส่งสายเรียกเข้าจากโทรศัพท์ของคุณไปยังระบบฝากข้อความเสียงทันที คุณสามารถโอนสายเรียกเข้าที่พักสายอยู่ไปยังเซอร์วิสข้อความเสียงของคุณได้

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัตการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัตสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

# วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า

## สำหรับผู้จัดการ

การกรองสายเรียกเข้าจะ redirect สายเรียกเข้าของคุณไปยังผู้ช่วย โดยขึ้นอยู่กับรหัสของสายเรียกเข้า ตลอดจนการกำหนดค่าและการตั้งค่าต่อไปนี้

- โหมดตัวกรอง
- รายการตัวกรอง
- สถานะเปิด/ปิดของตัวกรอง

ตาราง 13 มีรายละเอียดเกี่ยวกับการตั้งค่าตัวกรองแต่ละแบบ



### หมายเหตุ

การตั้งค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกได้ตั้งค่าให้การกรองแบบ Inclusive ทำงาน และรายการตัวกรองไม่มีข้อมูล ดังนั้น สายเรียกเข้าทั้งหมดของคุณจึง redirect ไปยังผู้ช่วยของคุณ หากต้องการกำหนดค่าการกรองเอง โปรดดู [วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72](#)

ถ้าต้องการให้ผู้ช่วยจัดการสายเรียกเข้าของคุณ ต้องเปิดใช้การกรองสาย ถ้าคุณเปิดใช้งานทั้งการกรองสายเรียกเข้า และการโอนทุกสาย (DivAll) Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ *การกรองสาย* กับสายเรียกเข้าก่อนเป็นอันดับแรก การกรองสายนี้จะโอนสายเรียกเข้ามาที่คุณหรือผู้ช่วยของคุณ (ขึ้นกับการตั้งค่าตัวกรอง) อันดับต่อไป Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ DivAll กับสายดังกล่าวที่การกรองได้โอนมาให้คุณ คุณสมบัติ DivAll จะทำการ redirect สายเหล่านั้นไปยังหมายเลขเป้าหมายของ DivAll

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถตั้งค่าตัวกรองแบบ Inclusive เพื่อรับเฉพาะสายเรียกเข้าจากครอบครัวเท่านั้น สายเรียกเข้าอื่นทั้งหมดจะได้รับการจัดการโดยผู้ช่วย ถ้าคุณวางแผนว่าจะไม่อยู่สำนักงาน คุณสามารถตั้งค่าให้เป้าหมายของ DivAll ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของคุณ เปิดใช้งานการโอนทุกสาย และรับสายเรียกเข้าที่มาจากครอบครัวของคุณทางโทรศัพท์มือถือ และผู้ช่วยจะยังคงรับสายอื่นที่เหลือทั้งหมด



### หมายเหตุ

เมื่อคุณกำหนดให้มีการฝากสายทุกสายบนเครื่องโทรศัพท์ของคุณ สายเรียกเข้าของคุณทั้งหมดจะถูกส่งต่อไปยังหมายเลขที่คุณระบุไว้ สายเรียกเข้าของคุณจะไม่ถูกกรองไปยังผู้ช่วยของคุณ รวมทั้งไม่ redirect ไปยังหมายเลขเป้าหมายการโอนของคุณด้วย

ตาราง 13 การตั้งค่าการกรองสาย

การตั้งค่า	วัตถุประสงค์	หาได้ที่	หมายเหตุ
โหมดตัวกรอง	<p>ใช้การตั้งค่าโหมดตัวกรองเพื่อสลับไปมาระหว่างรายการตัวกรองแบบ <i>Inclusive</i> กับ <i>Exclusive</i></p> <p>การกรองแบบ <i>Inclusive</i>—ในโหมดนี้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะส่งสายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ <i>Inclusive</i> มาที่ <i>คุณ</i> ส่วนสายที่เหลือจะถูกส่งไปยังผู้ช่วยของคุณ</p> <p>การกรองแบบ <i>Exclusive</i>—ในโหมดนี้ Cisco Unified Communications Manager Assistant จะส่งสายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ <i>Exclusive</i> ไปยัง <i>ผู้ช่วยของคุณ</i> ส่วนสายที่เหลือจะส่งมาที่คุณ</p>	สลับระหว่างรายการตัวกรองแบบ <i>Inclusive</i> กับแบบ <i>Exclusive</i> จากเมนูสถานะของผู้จัดการบนหน้าจอ LCD ของโทรศัพท์	โดยค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก ตัวกรองแบบ <i>Inclusive</i> จะเปิดใช้งาน ผู้ช่วยสามารถควบคุมโหมดตัวกรองในนามของคุณได้จาก Assistant Console
รายการตัวกรอง	รายการตัวกรองประกอบด้วยหมายเลขโทรศัพท์ (บางส่วนหรือทั้งหมด) ตั้งแต่หนึ่งหมายเลขขึ้นไป เมื่อคุณได้รับสายเรียกเข้าใหม่ และการกรองเปิดทำงาน Cisco Unified Communications Manager Assistant จะทำการเปรียบเทียบรหัสของสายเรียกเข้ากับหมายเลขในรายการที่เปิดใช้อยู่ จากนั้น Cisco Unified Communications Manager Assistant จะส่งสายเรียกเข้ามาที่คุณหรือไปยังผู้ช่วยขึ้นกับว่าขณะนั้นตัวกรองแบบใด ( <i>Inclusive</i> หรือ <i>Exclusive</i> ) เปิดใช้งานอยู่	สร้างรายการตัวกรองจากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการเลือกแท็บตัวกรองแบบ <i>Inclusive</i> หรือ <i>Exclusive</i>	ผู้ช่วยสามารถสร้างรายการตัวกรองสำหรับคุณได้ โดยค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก รายการตัวกรองจะไม่มีข้อมูลใดๆ
สถานะเปิด/ปิดของตัวกรอง	<p>ค่าเปิด/ปิดตัวกรองเป็นการสลับไปมาระหว่างการเปิดหรือปิดการกรองสายเรียกเข้า</p> <p>เมื่อคุณสมบัตินี้ทำงาน สายเรียกเข้าของคุณทั้งหมดจะถูกดักจับ และ redirect ตามการตั้งค่าตัวกรอง</p>	สลับระหว่างการเปิดและปิดการกรองสายเรียกเข้าจากเมนูสถานะของผู้จัดการบนหน้าจอ LCD ของโทรศัพท์ กดปุ่ม <b>เซอร์วิส</b> และเลือก <b>เซอร์วิส</b> ของผู้ช่วย จากนั้นเลือก <b>ตัวกรอง</b>	ค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกสำหรับตัวกรองคือเปิดทำงาน

**เคล็ดลับ**

- ไอคอนวงกลมในเมนูสถานะของผู้จัดการ เป็นการระบุว่าคุณสมบัติการกรองสายเปิดหรือปิดอยู่ ไอคอนวงกลมที่มีตาข่ายหมายถึงเปิด วงกลมที่ว่างเปล่าหมายถึงปิด

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66
- วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72

# วิธีการใช้คุณสมบัติสายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย

คุณสมบัติสายภายในเป็นคุณสมบัติเสริมที่ช่วยให้คุณสามารถพูดกับผู้ช่วยของคุณผ่านสายภายในได้ ผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนดค่าคุณสมบัตินี้



**หมายเหตุ** ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติสายภายใน โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

## Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G และ 7971G-GE

เมื่อต้องการโทรสายภายในบนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ให้กดปุ่มหมายเลขโทรด่วนของสายภายในที่ตรงกับผู้ช่วยของคุณ

เมื่อคุณโทรเข้าสายภายใน สปีคเกอร์โฟนของผู้ช่วยจะตอบรับโดยอัตโนมัติ จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีคเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณ ผู้ช่วยต้องกดปุ่ม **InterCom** บนโทรศัพท์ของเขาเพื่อพูดกับคุณ

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้วางหูโทรศัพท์ (หรือกดปุ่มสปีคเกอร์หรือชุดหูฟัง)

ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้เมื่อคุณโทรสายภายในในโหมดสาย proxy มีหลายกรณีได้แก่

- ถ้ามีการกำหนดผู้ช่วยหลักไว้ *และ* ผู้ช่วยหลักพร้อมทำงาน ผู้ช่วยคนนั้นจะถูกกำหนดเป็นเป้าหมายสำหรับการโทรของคุณ
- ถ้ามีการกำหนดผู้ช่วยหลักไว้ แต่ผู้ช่วยหลักไม่พร้อมทำงาน ผู้ช่วยคนถัดไปที่พร้อมทำงานจะถูกกำหนดเป็นเป้าหมายสำหรับการโทรของคุณ
- ถ้ามีการกำหนดผู้ช่วยหลักไว้แต่ผู้ช่วยหลักไม่วาง *และ* ไม่มีผู้ช่วยที่ใช้งานในขณะที่คุณล็อกอิน ผู้ช่วยหลักยังคงเป็นเป้าหมายของสายภายในของคุณ
- ถ้า *ไม่* มีการกำหนดผู้ช่วยหลัก ผู้ช่วยที่ใช้งานในขณะนั้นจะเป็นเป้าหมายสำหรับการโทรของคุณ

- ถ้า *ใช่* มีการกำหนดผู้ช่วยหลัก และผู้ช่วยที่ใช้งานอยู่ปัจจุบันออฟไลน์ออกไปขณะที่คุณล็อกอินหนึ่งในเหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น
  - ผู้ช่วยคนต่อไปที่พร้อมทำงานจะถูกกำหนดเป็นเป้าหมายสำหรับสายภายใน
  - ถ้าไม่มีผู้ช่วยอื่นที่พร้อมทำงาน ผู้ช่วยที่ออฟไลน์จะยังคงเป็นเป้าหมายสำหรับการโทรของคุณ
- ถ้า *ไม่ใช่* มีการกำหนดผู้ช่วยหลักไว้ และ *ไม่มี* ผู้ช่วยที่ใช้งานในขณะที่คุณล็อกอิน จะไม่มีการกำหนดเป้าหมายสำหรับการโทรสายภายในของคุณ

## Cisco Unified IP Phones 7940G และ 7960G

เมื่อต้องการโทรสายภายในบนเครื่อง Cisco Unified IP Phone ให้กดปุ่มหมายเลขโทรด่วนของสายภายในที่ตรงกับผู้ช่วยของคุณ

ถ้าผู้ช่วยของคุณไม่ได้ติดสายอื่นอยู่ เมื่อคุณโทรเข้าสายภายใน สปีคเกอร์โฟนของคุณและของผู้ช่วยจะเปิดขึ้นพร้อมกัน จากนั้นคุณสามารถพูดโดยใช้สปีคเกอร์โฟน ชุดหูฟัง หรือหูโทรศัพท์ของโทรศัพท์ของคุณได้ ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ช่วยของคุณเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณด้วยเช่นกัน

ถ้าผู้ช่วยของคุณติดสายอื่นอยู่ในขณะที่คุณต่อสายภายใน สายภายในนี้จะทำให้กริ่งโทรศัพท์ของผู้ช่วยดัง และจะต้องกดตอบรับในแบบแมนนวล ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ช่วยเป็นฝ่ายต่อสายภายในถึงคุณขณะที่คุณติดสายอื่นอยู่ด้วยเช่นกัน

เมื่อต้องการสิ้นสุดสายภายใน ให้วางหูโทรศัพท์ (หรือกดปุ่มสปีคเกอร์หรือชุดหูฟัง)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ หน้า 67

## วิธีการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์

### สำหรับผู้จัดการ

เมื่อต้องการปิดเสียงกริ่งของโทรศัพท์ ให้กดซอฟต์แวร์ **DND** จะเป็นการสลับไปมาระหว่างเปิดกับปิดคุณสมบัติห้ามรบกวน



หมายเหตุ

ถ้าโทรศัพท์ของคุณไม่มีคุณสมบัติ DND โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

เมื่อคุณสมบัตินี้เปิดอยู่ กริ่งของเครื่อง Cisco Unified IP Phone จะไม่ทำงาน คุณสมบัตินี้ DND จะปิดการทำงานของกริ่งสำหรับสายทุกสายบนโทรศัพท์



หมายเหตุ

แต่คุณสมบัตินี้ DND จะไม่มีผลกับสายภายใน

คุณสมบัตินี้ห้ามรบกวนแสดงเป็นไอคอนรูปธงในหน้าต่างแสดงสถานะของผู้จัดการ บนหน้าจอ LCD ของเครื่อง Cisco Unified IP Phone ของคุณ ไอคอนรูปธงที่ขีดกากบาทอยู่หมายความว่าคุณสมบัตินี้เปิดใช้งาน และกริ่งในเครื่องโทรศัพท์ของคุณจะไม่ทำงาน โทรศัพท์ของผู้ช่วยจะยังมีเสียงกริ่งต่อไป ไอคอนรูปธงหมายความว่าคุณสมบัตินี้ปิดการใช้งานอยู่ และกริ่งทำงานได้ตามปกติ

ค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรกของคุณสมบัตินี้คือปิด

## เคล็ดลับ

- คุณสมบัตินี้ไม่มีผลต่อการกรองสายเรียกเข้า

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- เริ่มต้นใช้งาน—สำหรับผู้จัดการ หน้า 54
- วิธีการดักรับสาย, Redirect และโอนสาย หน้า 61
- วิธีการใช้คุณสมบัตินี้การกรองสายเรียกเข้า หน้า 64
- วิธีการใช้คุณสมบัตินี้สายภายในเพื่อพูดกับผู้ช่วย หน้า 66

# วิธีการกำหนดค่าคุณสมบัติ ผู้จัดการ

ทั้งผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถแก้ไขค่าความต้องการของผู้จัดการได้จากหน้าต่าง การกำหนดค่า ของผู้จัดการ ผู้จัดการสามารถเข้าถึงหน้าต่างนี้ได้จากเว็บไซต์ ขณะที่ผู้ช่วยสามารถเข้าถึงได้จาก Assistant Console

ผู้ดูแลระบบของคุณได้กำหนดให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant คุณทำงานใน โหมดสายใช้ร่วม หรือโหมดสาย proxy โหมดใดโหมดหนึ่งแล้ว ถ้าผู้ดูแลระบบได้กำหนดให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ทำงานในโหมดสาย proxy คุณจะสมารถกำหนดผู้ช่วยหลัก กำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอน และสร้างรายการตัวกรองได้ ถ้าผู้ดูแลระบบกำหนดให้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ทำงานในโหมดสายใช้ร่วม คุณจะสมารถกำหนดได้เฉพาะหมายเลขเป้าหมายการโอนเท่านั้น ในโหมดสายใช้ร่วม คุณจะไม่สามารถกำหนดผู้ช่วยหลัก หรือตั้งค่าตัวกรอง เพื่อเลือกกรองสายเรียกเข้าไปยังผู้ช่วยได้

การตั้งค่าเริ่มต้นจะอนุญาตให้ผู้จัดการสามารถใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ได้โดยไม่ต้องกำหนดค่าความต้องการก่อน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- คำอธิบายเกี่ยวกับโหมดสายใช้ร่วมและโหมดสาย Proxy หน้า 1
- วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 69
- วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72

## วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ

ดูหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งต่อไปนี้

- สำหรับผู้จัดการ—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 69
- สำหรับผู้ช่วย—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 70

## สำหรับผู้จัดการ—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ

ผู้จัดการจะเข้าถึงหน้า การกำหนดค่าของผู้จัดการ ผ่านทางเว็บไซต์ คุณสามารถขอ URL ได้จาก ผู้ดูแลระบบของคุณ

## กระบวนการ

---

- ขั้นตอน 1** บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ Microsoft Windows 2000 เปิดบราวเซอร์ Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE)  
บราวเซอร์ต้องเป็นเวอร์ชัน 5.5 หรือสูงกว่า
- ขั้นตอน 2** เปิด URL ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบของคุณ URL ควรมีลักษณะทำนองนี้  
`http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp`  
จะปรากฏหน้าต่างป๊อปอัพ และถามว่าคุณต้องการติดตั้งซอฟต์แวร์ Cisco Unified Communications Manager Assistant หรือไม่
- ขั้นตอน 3** คลิกกล่องกาเครื่องหมาย เพื่อรับการตอบรับข้อความต่อไปนี้ "Always trust content from Cisco Systems Inc. (เชื่อถือเนื้อหาจาก Cisco Systems Inc. เสมอ)" แล้วคลิก **Yes (ใช่)**  
หน้าล็อกอินจะปรากฏขึ้น
- ขั้นตอน 4** ใส่ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ (ตามที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบ) และคลิก **เข้าระบบ**  
หน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ จะปรากฏขึ้น
- ขั้นตอน 5** เมื่อคุณต้องการจะล็อกเอาต์ ให้ปิดหน้าต่างบราวเซอร์ ถ้าจำเป็น ให้ทำซ้ำข้อ 3
- 

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72

## สำหรับผู้ช่วย—วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ

ผู้ช่วยสามารถเข้าถึงหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ ได้จาก Assistant Console

ในการเข้าถึงหน้าต่างสำหรับผู้จัดการแต่ละคน ให้คลิกขวาที่ใดก็ได้ในแถวสำหรับผู้จัดการนั้นจากแผงหน้าต่างผู้จัดการของจีน ของ Assistant Console เลือก **กำหนดค่า** จากเมนูป๊อปอัพ

ในการเข้าถึงหน้าต่างสำหรับผู้จัดการทุกคน ให้เลือก **การกำหนดค่าของ > ผู้จัดการ** จากแถบเมนู ถ้าจำเป็น เลือกผู้จัดการที่คุณต้องการกำหนดค่าคุณสมบัติจากรายการ drop-down ผู้จัดการ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71
- วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72



## วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ

คุณสามารถระบุให้ผู้ช่วยคนใดคนหนึ่งของผู้จัดการเป็นผู้ช่วย *หลัก* ได้

เมื่อใดก็ตามที่พร้อม Cisco Unified Communications Manager Assistant จะกำหนดให้ผู้ช่วยหลักเป็นผู้ช่วยที่ใช้งานของผู้จัดการ ถ้าผู้ช่วยหลักไม่ได้ล็อกอิน Cisco Unified Communications Manager Assistant จะกำหนดให้ผู้ช่วยคนอื่น (ถ้ามี) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยที่ใช้งาน เมื่อผู้ช่วยหลักล็อกอิน Cisco Unified Communications Manager Assistant จะเปลี่ยนให้ผู้ช่วยหลักกลับมาเป็นผู้ช่วยที่ใช้งาน และทำหน้าที่จัดการสาย

### กระบวนการ

- 
- ขั้นตอน 1** จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ คลิกแท็บ **ผู้ช่วยหลัก** (ถ้าจำเป็น) เพื่อแสดงหน้าต่างการเลือกผู้ช่วยหลัก
- ขั้นตอน 2** เลือกผู้ช่วยที่เหมาะสมจากเมนู drop-down ผู้ช่วย
- ขั้นตอน 3** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
- 

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ หน้า 69](#)
- [วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ หน้า 71](#)
- [วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ หน้า 72](#)

## วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ

ผู้จัดการที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสาย proxy สามารถใช้คุณสมบัติการโอนทุกสาย (DivAll) และ Redirect เพื่อส่งสายเรียกเข้าไปยังผู้ช่วยหรือไปยังหมายเลขโทรศัพท์อื่น (ซึ่งเรียกว่า *เป้าหมาย*) คุณสมบัติ DivAll และ Redirect จะใช้หมายเลขเป้าหมายการโอนหมายเลขเดียวกัน

ผู้จัดการที่ใช้ Cisco Unified Communications Manager Assistant ในโหมดสายใช้ร่วมสามารถกำหนดหมายเลขเป้าหมายการโอน และฝากสายเมื่อสายเข้ามาโดยใช้ซอฟต์แวร์ **Redirect** หน้าจอการโอนสายจะแสดงขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อคุณล็อกอิน

ตามค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก หมายเลขเป้าหมายการโอนคือหมายเลขผู้ช่วยที่ใช้งานของผู้จัดการ ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถใช้กระบวนการข้างล่างเปลี่ยนหมายเลขเป้าหมายนี้ได้

## กระบวนการ

- 
- ขั้นตอน 1** จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ คลิกแท็บ **ไอบนสาย** เพื่อแสดงหน้าต่าง การกำหนดค่าการไอบนสาย
- ขั้นตอน 2** (เฉพาะโหมดสาย Proxy เท่านั้น) เลือก **หมายเลขไดเรกทอรี** หรือ **ผู้ช่วย**
- ขั้นตอน 3** ถ้าคุณเลือกหมายเลขไดเรกทอรี ให้ใส่หมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้อง ป้อนหมายเลขให้ตรงกับที่คุณจะโทรออกจากโทรศัพท์ในสำนักงานของคุณ
- ขั้นตอน 4** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
- 

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการดักสาย, Redirect และไอบนสาย](#) หน้า 61
- [วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ](#) หน้า 69
- [วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ](#) หน้า 71
- [วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ](#) หน้า 72

## วิธีการสร้างรายการตัวกรองสำหรับผู้จัดการ

รายการตัวกรองเป็นช่องทางที่ช่วยให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยสามารถกำหนดค่าคุณสมบัติการกรองสายเรียกเข้าของผู้จัดการเองได้

โดยค่ามาตรฐาน รายการตัวกรองจะไม่มีข้อมูลใดๆ ให้เพิ่มหมายเลขลงในรายการตัวกรองเพื่อกำหนดค่าเอง เลือกโหมดตัวกรอง ซึ่งจะสลับไปมาระหว่างรายการตัวกรองแบบ *Inclusive* กับแบบ *Exclusive*

- แบบ *Inclusive*—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ *Inclusive* จะส่งไปยัง *ผู้จัดการ* สายอื่นที่เหลือจะ *redirect* ไปยัง *ผู้ช่วย* ที่ใช้งาน
- แบบ *Exclusive*—สายเรียกเข้าที่ตรงกับหมายเลขในรายการตัวกรองแบบ *Exclusive* จะ *redirect* ไปยัง *ผู้ช่วย* สายอื่นที่เหลือจะส่งไปยัง *ผู้จัดการ*

Cisco Unified Communications Manager Assistant เปรียบเทียบรหัสของสายเรียกเข้ากับหมายเลขโทรศัพท์ในรายการตัวกรองที่ใช้งานอยู่

ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ 54321 ลงในรายการตัวกรองแบบ *Inclusive* สายเรียกเข้าทุกสายที่โทรไปยังโทรศัพท์ในห้องทำงานของผู้จัดการจากหมายเลข 54321 จะส่งไปยัง *ผู้จัดการ* (ไม่ใช่ *ผู้ช่วย*) ถ้าการกรองแบบ *Inclusive* เปิดทำงาน

หรือ ถ้าคุณเพิ่มหมายเลข 54xxx ลงในรายการตัวกรองแบบ *Exclusive* สายเรียกเข้าทุกสายที่มาจากสายโทรศัพท์ที่มีหมายเลขห้าหลักและขึ้นต้นด้วย 54 จะส่งไปยัง *ผู้ช่วย* (และไม่ใช้ *ผู้จัดการ*) ถ้าการกรองแบบ *Exclusive* เปิดทำงาน

**หมายเหตุ**

ไม่ว่าช่วงเวลาใดๆ โหมดตัวกรองสามารถเปิดใช้งานได้เป็นแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น (คือแบบ Inclusive หรือ Exclusive) ผู้จัดการสามารถสลับโหมดตัวกรองได้จาก Cisco Unified Communications Manager Assistant เมื่อบนโทรศัพท์ของตน ผู้ช่วยสามารถสลับโหมดตัวกรองสำหรับผู้จัดการได้จาก Assistant Console

รายการตัวกรองสามารถใช้อักขระตัวแทนต่อไปนี้ได้

- x—ใช้ x เพื่อแทนเลข *หนึ่งหลัก* ที่ตำแหน่งใดก็ได้ในตัวกรอง ตัวอย่าง "123x5" หมายถึงหมายเลขโทรศัพท์ห้าหลัก ที่มีหลักที่สี่เป็นเลข 0 - 9 คุณจะใช้ x ตัวพิมพ์ใหญ่หรือตัวพิมพ์เล็กก็ได้
- \*—ใช้ \* เพื่อแทนเลข *หลายหลัก* ที่ส่วนเริ่มต้นหรือส่วนท้ายของตัวกรอง ตัวอย่าง "5\*" หมายถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่มีความยาวเท่าใดก็ได้ที่ขึ้นต้นด้วยเลข 5

นอกจากอักขระตัวแทนแล้ว รายการตัวกรองสามารถมีเครื่องหมายยัติภังค์ (-) จุด (.) และช่องว่างได้ด้วย

**เคล็ดลับ**

รายการตัวกรองสามารถเว้นว่างไว้ได้ โดยค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้เริ่มแรก ตัวกรองจะเปิดใช้งาน และรายการตัวกรองแบบ Inclusive จะเว้นว่างอยู่ ซึ่งหมายความว่า สายเรียกเข้าของผู้จัดการทั้งหมดจะ redirect ไปยังผู้ช่วย

ผู้จัดการ—เปิดใช้งานรายการตัวกรองจากโทรศัพท์ของคุณ ในการเปิดใช้งาน ให้เปิดเมนู Cisco Unified Communications Manager Assistant บนโทรศัพท์ของคุณ กด **1** เพื่อสลับคุณสมบัติของตัวกรองระหว่างเปิดกับปิด กด **2** เพื่อสลับระหว่างโหมดตัวกรองแบบ Inclusive กับแบบ Exclusive

ผู้จัดการและผู้ช่วยสามารถใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อสร้างรายการตัวกรอง

**กระบวนการ**

- ขั้นตอน 1** จากหน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ คลิกแท็บ **Inclusive** หรือแท็บ **Exclusive** เพื่อแสดงหน้าการกำหนดค่าที่เหมาะสม
- ขั้นตอน 2** ใส่หมายเลขโทรศัพท์บางส่วนหรือทั้งหมดในช่อง **ตัวกรอง**  
หากคุณต้องการความช่วยเหลือ คลิกลิงก์ **ข้อมูลเพิ่มเติม** เพื่อดูตัวอย่างของตัวกรอง
- ขั้นตอน 3** คุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยน หรือลบตัวกรองได้
  - เมื่อต้องการเพิ่มตัวกรองใหม่ ให้ใส่ตัวกรองในช่องตัวกรอง และคลิก **เพิ่ม**  
ตัวกรองใหม่จะปรากฏในรายการตัวกรอง
  - เมื่อต้องการเปลี่ยนตัวกรองที่มีอยู่เป็นตัวกรองใหม่ ให้เลือกตัวกรองที่มีอยู่ที่คุณต้องการปรับเปลี่ยนในรายการตัวกรอง แก้ไขตัวกรองตามที่ต้องการในช่องตัวกรอง และคลิก **เปลี่ยน**  
ตัวกรองที่ปรับเปลี่ยนจะปรากฏในรายการตัวกรอง
  - สำหรับการลบตัวกรอง เลือกตัวกรองในรายการตัวกรองและคลิก **ลบ**  
ตัวกรองที่ถูกลบจะถูกนำออกจากรายการตัวกรอง
- ขั้นตอน 4** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## เคล็ดลับ

- ถ้าคุณเปิดใช้งานทั้งการกรองสายเรียกเข้า และการโอนทุกสาย (DivAll) Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ *การกรองสาย* กับสายเรียกเข้าก่อนเป็นอันดับแรก การกรองสายนี้จะโอนสายเรียกเข้ามาที่คุณหรือผู้ช่วยของคุณ (ขึ้นกับการตั้งค่าตัวกรอง) อันดับต่อไป Cisco Unified Communications Manager Assistant จะใช้ DivAll กับสายดังกล่าวที่การกรองได้โอนมาให้คุณ คุณสมบัติ DivAll จะทำการ redirect สายเหล่านั้นไปยังหมายเลขเป้าหมายของ DivAll
- ไอคอนวงกลมในหน้าต่างสถานะของ Cisco Unified Communications Manager Assistant เป็นการระบุว่าคุณสมบัติการกรองสายเปิดหรือปิดอยู่ ไอคอนวงกลมที่มีตาข่ายหมายถึงเปิด วงกลมที่ว่างเปล่าหมายถึงปิด

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [วิธีการใช้คุณสมบัตการกรองสายเรียกเข้า](#) หน้า 64
- [วิธีการเข้าถึง การกำหนดค่าของผู้จัดการ](#) หน้า 69
- [วิธีการกำหนดผู้ช่วยหลักให้แก่ผู้จัดการ](#) หน้า 71
- [วิธีการกำหนดค่าหมายเลขเป้าหมายการโอนสำหรับผู้จัดการ](#) หน้า 71

# ดรรชนี

---

## A

### Assistant Console

- การกำหนดรูปแบบเอง **20**
- การเข้าโดยไม่มี的帮助เหลือผู้จัดการ **9**
- การจัดการสายจาก **27**
- การใช้งานด้วยเมาส์และคีย์บอร์ด **21**
- การใช้สายภายในจาก **22**
- การรู้จักส่วนต่างๆ ของ **10**
- การเริ่มต้น **8**
- การล็อกอินเข้าสู่ **8**
- การล็อกเอาต์ออกจาก **9**
- ปุ่มควบคุมการโทร **11**
- แป้นพิมพ์ลัดสำหรับ **23**
- เมนูสำหรับ **11**

## C

### Cisco Unified Communications Manager Assistant, นิยามของ **vii**

### Cisco Unified IP Phone

- ซอฟต์แวร์คีย์ทำงาน (ผู้จัดการ) **61**
- ผู้ช่วย **35**
- ซอฟต์แวร์คีย์ทำงาน (ผู้ช่วย) **35**
- สาย proxy (ผู้จัดการ) **53**
- สายใช้ร่วม (ผู้จัดการ) **47**
- หน้าต่างสถานะเปิด (ผู้จัดการ) **55**

## ก

### การกดหมายเลข **27**

### การกรอง

- คำอธิบายของ **64**
- รายการสำหรับ **72**

### การกรองสายเรียกเข้า

- คำอธิบายของ **64**
- ด้วยการโอนทุกสาย **74**
- รายการสำหรับ **72**
- โหมด **72**

### การจัดการสาย

- จาก Assistant Console **27**
- จากโทรศัพท์ของผู้จัดการ **61**
- จากโทรศัพท์ของผู้ช่วย **35**
- ด้วยปุ่มควบคุมการโทร **12, 39**

### การใช้ Manager Assistant

- การใช้โทรศัพท์ผู้จัดการ **47**
- ในโหมดสายใช้ร่วม **1**
- หน้าต่างสถานะบนโทรศัพท์ผู้จัดการ **3**

### การตอบรับสาย **28**

### การตั้งค่า

- การดูแลระบบ **20**

### การโทร

- วิธีแสดง **14**

### การโทรออก **27**

- การประชุมสาย, การจัด **31**
- การปิดเสียงโทรศัพท์ **50, 67**

การฝากสายทุกสาย **62**

การพักสาย **29**

การเลือกผู้ช่วย

    การทำความเข้าใจ **54**

การวางสาย **28**

การโอนทุกสาย

    ด้วยการกรองสายเรียกเข้า **74**

การโอนสาย **30**

    ผู้จัดการ **48, 62**

    ผู้ช่วย **32**

## ค

คอนโซล

    กดหมายเลขจาก **27**

คีย์บอร์ด, การใช้งาน Console ด้วย **21**

คุณสมบัติ Pop-to-top **19**

คุณสมบัติ ห้ามรบกวน **50, 67**

## ข

ซอฟต์แวร์

    ผู้จัดการ **61**

ซอฟต์แวร์ DivAll

    การใช้ **62**

    เป้าหมายผู้จัดการสำหรับ **71**

ซอฟต์แวร์ DND **50, 67**

ซอฟต์แวร์ Intrcpt softkey, ผู้จัดการ **61**

ซอฟต์แวร์ Redirect

    เป้าหมายผู้จัดการสำหรับ **71**

    ผู้จัดการ **48, 62**

ซอฟต์แวร์ TrnsfVM

    ผู้จัดการ **49, 63**

เซิร์ฟเวอร์

    การเชื่อมต่อไปยัง **19**

    การตั้งค่า **20**

## ด

ไดเรกทอรี

    การใช้ **19**

ตัวกรองแบบ Exclusive

    นิยามของ **64**

ตัวกรองแบบ Inclusive

    นิยามของ **64**

## ถ

แถบเมนู

    บน Assistant Console **11**

แถบสถานะ

    การใช้ **19**

## ท

โทรด่วน **18**

## ป

ปุ่ม

    การระบุ **11**

ปุ่ม IMM DIV

    การใช้ **32**

ปุ่ม TRA VM **33**

ปุ่มควบคุมการโทร **12, 39**

    นิยามของ **11**

ปุ่มแจ้งการโอนสาย **30**  
ปุ่มตอบรับ **28**  
ปุ่มพักสาย **29**  
ปุ่มพูดต่อ **29**  
ปุ่มวางสาย **28**  
ปุ่มออฟไลน์ **9**  
ปุ่มโอนทันที  
    การตั้งค่า **32**  
ปุ่มโอนทันที (ผู้ช่วย)  
    การใช้ **32**  
ปุ่มโอนสาย **30**  
ปุ่มโอนสาย VM **33**  
แป้นพิมพ์ลัด **23**

## **ผ**

ผู้จัดการ  
    การกำหนดค่าคุณสมบัติสำหรับ **69**  
    การเฝ้าดู **16**  
    สถานะของคุณสมบัติสำหรับ **16**  
    สถานะออนไลน์ของ **16**  
ผู้ช่วย  
    การปรับเปลี่ยนเสียงกริ่งโทรศัพท์สำหรับ **46**  
    การระบุ (ผู้จัดการ) **54**  
    การเลือก (ผู้จัดการ) **54**  
    สายโทรศัพท์สำหรับ **14**  
    หลัก **71**  
ผู้ช่วยหลัก  
    การกำหนด **71**  
แผงข้อมูลการโทรของฉัน **14**  
แผงไต่เรียกทอริ **19**  
แผงผู้จัดการของฉัน **16**

## **ผ**

เฝ้าดูผู้ช่วย  
    การใช้ซอฟต์แวร์ Intrcpt กับ **61**  
    ผู้จัดการ **55**

## **พ**

พักสาย  
    การตัดรับสาย **61**  
    การพักสาย **29**  
    การยกเลิกการพักสาย **29**

## **ม**

เมาส์  
    การใช้งาน Assistant Console ด้วย **21**  
ไมพักสาย **29**

## **ร**

ระบบฝากข้อความเสียง  
    ส่งสายไปยัง (ผู้จัดการ) **49, 63**  
    ส่งสายไปยัง (ผู้ช่วย) **33**  
รายการตัวกรองแบบ Exclusive  
    การสร้าง **72**  
รายการตัวกรองแบบ Inclusive  
    การสร้าง **72**

## **ล**

ล็อกอิน, ผู้ช่วย **8**  
ล็อกเอาต์, ผู้ช่วย **9**

## ว

วิธีใช้แบบออนไลน์, การใช้งาน **ix**

## ส

สถานะควบคุมการโทร

การเฝ้าดู **19**

สถานะเชื่อมต่อ

การเปลี่ยน **9**

การเฝ้าดู **19**

สถานะออฟไลน์

การเฝ้าดู **19**

สาย proxy

การใช้ Manager Assistant  
ในโหมดสาย proxy **2**

การใช้โทรศัพท์ผู้จัดการ **53**

หน้าต่างสถานะบนโทรศัพท์ผู้จัดการ **3, 4**

สาย proxy ของผู้จัดการ **14**

สายของผู้จัดการ

ในแผงข้อมูลการโทรของฉัน **14**

ในแผงผู้จัดการของฉัน **16**

สายใช้ร่วม

สายภายใน

การใช้งานบนโทรศัพท์ (ผู้จัดการ) **49, 66**

การใช้จาก Assistant Console **22**

เสียงเตือน **60**

เสียงโทรศัพท์พิเศษ **46**

## ห

หน้าต่างการกำหนดค่าของผู้จัดการ

การใช้ **69**

หน้าต่างสถานะ

ผู้จัดการ **55**

หมายเลขเป้าหมายการโอน, การกำหนดค่า

ผู้จัดการ **71**

ผู้ช่วย **32**

## อ

อักขระตัวแทน

ในรายการตัวกรอง **72**

เอกสาร

สำหรับ Cisco Unified IP Phone **ix**

องค์ประกอบของ **viii**

ไอคอนบนโทรศัพท์

การกรอง (ผู้จัดการ) **65**

การโอนทุกสาย (ผู้จัดการ) **62**

ของการตั้งค่าคุณสมบัติ (ผู้จัดการ) **56, 58**

ห้ามรบกวน (ผู้จัดการ) **50, 67**





**สำนักงานใหญ่ในสหรัฐอเมริกา**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

โทรศัพท์: +1 408 526-4000

+1 800 553-NETS (6387)

โทรสาร: +1 408 527-0883

**สำนักงานใหญ่ในเอเชียแปซิฟิก**

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

[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

โทรศัพท์: +65 6317 7777

โทรสาร: +65 6317 7799

**สำนักงานใหญ่ในยุโรป**

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

[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)

โทรศัพท์: +31 0 800 020 0791

โทรสาร: +31 0 20 357 1100

**Cisco มีสำนักงานมากกว่า 200 แห่งทั่วโลก ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรสารมีอยู่ในเว็บไซต์ของ Cisco  
ที่ [www.cisco.com/go/offices](http://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, CGSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-15464-01