



Console operatore unificata Cisco Console operatore avanzata

Versione 10.0.1
novembre 27, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco vanta oltre 200 uffici in tutto il mondo.
Gli indirizzi, i numeri di telefono e i numeri di fax
sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo
www.cisco.com/go/offices.

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICA SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE, MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA. GLI UTENTI SI ASSUMONO LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DEI PRODOTTI IN LORO POSSESSO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA CHE ACCOMPAGNANO IL PRODOTTO SONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO STESSO E SONO INCLUSE NEL PRESENTE DOCUMENTO DI RIFERIMENTO. IN CASO DI SMARRIMENTO DELLA LICENZA SOFTWARE O DELLA GARANZIA LIMITATA, RIVOLGERSI AL PROPRIO RAPPRESENTANTE CISCO PER RICHIEDERNE UNA COPIA.

L'implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dall'Università di Berkeley, California (UCB) come parte della versione di dominio pubblico del sistema operativo UNIX di UCB. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Consiglio di amministrazione dell'Università della California.

A PRESCINDERE DA QUALSIASI ALTRA GARANZIA MENZIONATA NEL PRESENTE DOCUMENTO, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON FORNISCONO ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, COMPRESA, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI OPPURE GARANZIE DERIVANTI DA COMPORTAMENTI, UTILIZZO O PRATICHE COMMERCIALI.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, COMPRESI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI O DOVUTI A PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI DATI CONSEGUENTI ALL'UTILIZZO O ALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO DEL PRESENTE MANUALE, ANCHE NEL CASO IN CUI CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI AVVISATI DELL'EVENTUALITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, the Cisco logo, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra e Welcome to the Human Network sono marchi commerciali; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store e Flip Gift Card sono marchi di servizio; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, il logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx e il logo WebEx sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0907R)

Eventuali indirizzi IP (Internet Protocol) utilizzati nel presente documento sono da intendersi come fittizi. Eventuali esempi, output visivi dei comandi, diagrammi di topologie di rete e figure inclusi nel documento vengono forniti a scopo esclusivamente illustrativo. Qualsiasi utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nel contenuto illustrativo non è intenzionale ed è puramente casuale.

Cisco Unified Attendant Console Advanced
© 2013 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.



Prefazione vii

CAPITOLO 1

Guida introduttiva 1-1

Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze 1-1

Utilizzo della tastiera 1-1

Descrizioni dei tasti 1-2

Funzioni aggiuntive 1-3

Accesso 1-4

Passa a Non disponibile (F10) 1-6

Interfaccia 1-7

Barra dei menù 1-8

Code (F9) 1-9

Chiamate in entrata in coda (F8) 1-9

Elenchi (F3) 1-10

Elenco completo 1-10

Gruppi di elenchi personali (F4) 1-13

Creazione di gruppi di elenchi personali 1-14

Visualizzazione dei dettagli dei gruppi di elenchi personali 1-15

Modifica di gruppi di elenchi personali 1-16

Eliminazione di gruppi di elenchi personali 1-16

Aggiunta di contatti agli elenchi 1-17

Eliminazione di contatti dagli elenchi 1-18

Barra degli strumenti Gestione chiamate 1-19

Progresso chiamata (F5) 1-20

Chiamate attive (F7) 1-21

Chiamate parcheggiate 1-22

Composizione veloce (F6) 1-23

Aggiunta di una voce all'area Composizione veloce 1-23

Eliminazione di una voce dall'area Composizione veloce 1-24

Aggiornamento di una voce nell'area Composizione veloce 1-25

Barra di stato 1-25

Attività frequenti 1-25

Composizione di un numero 1-26

Ricerca di contatti negli elenchi 1-26

Ricerca laterale (CTRL-F2) 1-27

CAPITOLO 2

Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console 2-1

- Generale 2-1
- Visualizza 2-3
- Presenza 2-5
- Composizione 2-5
- Trasferimenti di chiamata 2-6
- Parcheggio chiamata 2-7
- Mute 2-7
- Toni 2-8
- Elenco 2-9
- Gruppi di elenchi personali 2-11
- Numeri alternativi 2-12
- Intestazioni campi 2-13
- Ordinamento secondario 2-14
- Filtra ricerca 2-15
- Registrazione 2-16
- Avanzate 2-17

CAPITOLO 3

Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Risposta a chiamate 3-2
 - Rispondi alla prossima 3-2
 - Selezione di una determinata chiamata 3-3
 - Recapito forzato 3-4
 - Inoltro chiamata elenco esterno 3-4
 - Numeri alternativi e Stato presenza 3-5
 - Gestione delle chiamate 3-6
- Trasferimento di chiamate 3-7
 - Trasferimento senza consultazione a un numero conosciuto 3-7
 - Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno 3-8
 - Avvio di un trasferimento con consultazione 3-9
 - Trasferimento con consultazione a un numero conosciuto 3-9
 - Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco 3-10
- Esecuzione di chiamate 3-11
 - Esecuzione di chiamate interne 3-11
 - Esecuzione di una chiamata esterna 3-12

Messa in attesa di chiamate	3-12
Recupero di chiamate in attesa	3-13
Attivazione della funzione Mute per le chiamate	3-13
Parcheggio di chiamate	3-14
Recupero di chiamate parcheggiate	3-14
Chiamate in conferenza	3-15
Come ristabilire una chiamata	3-16
Alternanza chiamate	3-16
Gestione delle chiamate ripristinate	3-16
Specifica dei codici FAC e CMC	3-17
Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)	3-18
Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)	3-18
Cancellazione di chiamate	3-18
Utilizzo della modalità emergenza	3-19
Invio di messaggi di posta elettronica	3-20
Visualizzazione dello stato chiamata	3-21
Visualizzazione e utilizzo dei dettagli contatto	3-22
Invio di messaggi di posta elettronica ai contatti	3-23
Composizione di numeri esterni	3-23
Definizione di numeri alternativi	3-23
Modifica dei dettagli contatto	3-24
Aggiunta di messaggio di assenza e informazioni sul contatto	3-24
Visualizzazione dello Stato presenza Cisco Unified	3-26
Visualizzazione dello stato presenza Microsoft	3-27



Prefazione

In questa guida viene descritto il client di Cisco Unified Attendant Console: un'applicazione Windows che funziona esclusivamente con Cisco Unified Communications Manager per fornire la funzionalità del centralino telefonico nel computer.

Cisco Unified Attendant Console consente di rispondere alle chiamate da più code e di trasferirle agli interni desiderati. Consente inoltre di parcheggiare e recuperare chiamate e di creare chiamate in conferenza.

Scopo del presente manuale

In questa guida viene descritto come:

- Configurare Cisco Unified Attendant Console
- Utilizzare Cisco Unified Attendant Console per effettuare, mettere in attesa, recuperare, trasferire e rispondere a chiamate, nonché creare chiamate in conferenza

Destinatari del presente manuale

Questo documento è destinato agli utenti di Cisco Unified Attendant Console e al personale che li ha formati.

Struttura

Questo manuale è composto dai seguenti capitoli:

Sezione	Titolo	Descrizione
1	Guida introduttiva	In questa sezione viene illustrata l'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console e viene descritto come avviare e accedere all'applicazione.
2	Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console	In questa sezione viene descritto come configurare e personalizzare l'applicazione.
3	Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console	In questa sezione viene descritto come effettuare e cancellare chiamate e come rispondere, prendere note, mettere in attesa e trasferire chiamate.

Convenzioni

Nel presente documento vengono adottate le seguenti convenzioni:

Convenzione	Indicazione
grassetto	I comandi, le parole chiave e il testo immesso dall'utente vengono visualizzati in grassetto .
<i>corsivo</i>	I titoli dei documenti, i termini nuovi o enfatizzati e i valori delle variabili specificati dall'utente sono in <i>corsivo</i> .
[]	Gli elementi racchiusi tra le parentesi quadre sono facoltativi.
{ x y z }	Le parole chiave alternative obbligatorie sono raccolte tra le parentesi graffe e sono separate da barre verticali.
[x y z]	Le parole chiave alternative opzionali sono raccolte tra le parentesi quadre e sono separate da barre verticali.
stringa	Insieme di caratteri non racchiusi tra virgolette. Non racchiudere la stringa tra virgolette, altrimenti la stringa finirà per includerle.
<i>courier</i>	Le sessioni e le informazioni del sistema vengono visualizzate in <i>courier</i> .
< >	I caratteri non stampabili, ad esempio le password, sono racchiusi tra le parentesi ad angolo.
[]	Le risposte predefinite alle richieste del sistema sono racchiuse tra parentesi quadre.
!, #	Un punto esclamativo (!) o il simbolo del cancelletto (#) all'inizio di una riga di codice indicano un commento.



Nota

Significa *prendere nota*.



Suggerimento

Significa che *le informazioni riportate di seguito aiuteranno a risolvere un problema*.



Attenzione

Significa *fare attenzione*. In questa situazione, è possibile che si stia per compiere un'operazione che potrebbe comportare il danneggiamento di un dispositivo o la perdita di dati.



Operazione rapida

Significa che *l'azione descritta consente di risparmiare tempo*. È possibile risparmiare tempo eseguendo l'azione descritta nel paragrafo.



Avvertenza

Significa *fare attenzione*. In questa situazione, è possibile che si stia per compiere un'operazione che potrebbe comportare danni alla persona.

Per ottenere la documentazione e inviare una richiesta di assistenza

Per informazioni su come ottenere la documentazione, inviare una richiesta di assistenza e raccogliere ulteriori informazioni, consultare la pubblicazione mensile relativa alle *novità nella documentazione dei prodotti Cisco* in cui viene anche elencata tutta la documentazione tecnica nuova e rivista di Cisco, all'indirizzo

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

Eseguire l'iscrizione al feed RSS relativo alle *novità nella documentazione dei prodotti Cisco* e impostare l'invio diretto dei contenuti sul desktop utilizzando un lettore di applicazione. I feed RSS sono un servizio gratuito. Cisco supporta attualmente RSS Versione 2.0.





Guida introduttiva

Per poter utilizzare Cisco Unified Attendant Console, è necessario che siano installati e configurati gli opportuni componenti hardware e software di telefonia. Per informazioni dettagliate, vedere *il Manuale di installazione e amministrazione di Cisco Unified Attendant Console*. Per configurare il sistema, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze

Cisco Unified Attendant Console include funzionalità di accesso facilitato che agevolano gli utenti con problemi di vista nell'utilizzo dell'applicazione.

È possibile personalizzare l'aspetto di Cisco Unified Attendant Console per facilitarne l'utilizzo da parte degli utenti ipovedenti, in modo che possano lavorare nella modalità a loro più comoda. Per accedere alle impostazioni della console, scegliere **Opzioni > Impostazioni operatore** o **Opzioni > Dimensioni carattere** dalla barra dei menù. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 2, "Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console"](#).

La console può essere controllata tramite mouse o tastiera. Molti controlli dell'interfaccia sono icone che al passaggio del mouse visualizzano una descrizione comando.

È anche possibile utilizzare Cisco Unified Attendant Console con un plug-in per la lettura dello schermo denominato JAWS. Il lettore di schermo offre informazioni sullo stato di Attendant Console oltre a leggere il testo sull'interfaccia di Attendant Console.

Cisco Unified Attendant Console è inoltre dotato di una guida sensibile al contesto. Per informazioni specifiche su una finestra o su un'area, premere semplicemente **F1**.

Per ulteriori informazioni sul programma di accesso facilitato Cisco, fare clic sul collegamento seguente <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Utilizzo della tastiera

Sebbene sia possibile eseguire la maggior parte delle operazioni con il mouse, è inoltre possibile utilizzare la tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate. [Tabella 1-1](#) mostra i tasti funzione che è possibile utilizzare con Cisco Unified Attendant Console.

Descrizioni dei tasti

Tabella 1-1 Descrizioni dei tasti


Nome tasto	Descrizione
Freccia Su	Consente di spostarsi verso l'inizio di un elenco.
Freccia Giù	Consente di spostarsi verso la fine di un elenco.
Freccia Sinistra	Consente di scorrere un elenco a sinistra o di selezionare l'elemento a sinistra.
Freccia Destra	Consente di scorrere un elenco a destra o di selezionare l'elemento a destra.
Tab	Consente di spostarsi da sinistra verso destra e dall'alto verso il basso tra le sezioni di Attendant Console.
MAIUSC+TAB	Consente di spostarsi da destra verso sinistra e dal basso verso l'alto tra le sezioni di Attendant Console.
F1	Consente di visualizzare la Guida.
F2	Numeri alternativi, Campo spia di occupato e Stato presenza. Il Campo spia di occupato mostra lo stato di altri interni (occupato, suoneria, disponibile).
F3	Consente di spostare il puntatore del mouse sul primo campo di ricerca nell'area Elenco.
Maiusc-F3	Consente di cancellare eventuali risultati di ricerca visualizzati nell'elenco attivo. Nota: è anche possibile cancellare i risultati di ricerca facendo clic su  .
F4	Consente di creare un gruppo di elenchi personale.
Maiusc-F4	Consente di modificare un gruppo di elenchi personale esistente.
F5	Area Progresso chiamata.
F6	Area Composizioni veloci.
F7	Area Chiamate attive.
F8	Area Chiamate in coda (chiamate in entrata).
F9	Area Code.
F10	Passa a Non disponibile.
F12	Dettagli contatto.
Backspace	Consente di cancellare cifre durante l'immissione di un numero contatto.
Inserisci	Camp-on. Utilizzato per accodare una chiamata a un interno occupato.
Canc	Ristabilisci. Riprova una chiamata.
PgGiù	Attesa/Recupera. Qualsiasi chiamata recuperata nell'area Progresso chiamata, ad esempio una chiamata senza risposta o parcheggiata viene recuperata in modo analogo.
Invio	Connetti/Cancella. Connette o cancella la chiamata a seconda della transazione operativa in corso.
Più (+)	Rispondi alla prossima/Alterna. Risponde alla chiamata successiva con priorità più elevata oppure, durante una chiamata con consultazione, alterna tra chiamante e chiamato. Se per una coda è stato impostato il Recapito forzato, la chiamata verrà spostata nell'area Chiamata attiva F7 senza premere Più.

Tabella 1-1 Descrizioni dei tasti

Nome tasto	Descrizione
Meno (-)	Annulla consultazione. Consente di rimuovere il chiamato consultato che rifiuta una chiamata. Il chiamante rimane attivo nel circuito.
Home	Parcheeggio chiamata. Premere per parcheggiare una chiamata su un numero interno di parcheggio.
Fine	Conferenza. Utilizzato per avviare la procedura di chiamata in conferenza e aggiungere partecipanti.
Tasto menu	Consente di visualizzare il menu di scelta rapida per la sezione selezionata dell'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console. Utilizzare Freccia Su e Freccia Giù per evidenziare l'elemento e premere Invio per selezionare.
Barra spaziatrice	Consente di eliminare il numero durante il processo di composizione.
Alt-<numero>	Consente di visualizzare l'elenco selezionato. <numero> è un numero intero compreso nell'intervallo 1-10 che seleziona la scheda corrispondente.

Funzioni aggiuntive

È possibile eseguire funzioni aggiuntive utilizzando il tasto **CTRL** in combinazione con altri tasti. Questi tasti vengono descritti nella [Tabella 1-2](#).

Tabella 1-2 Funzioni del tasto CTRL

Combinazione di tasti	Funzione
Ctrl-F2	Consente di visualizzare la ricerca laterale (a campi incrociati) all'interno degli elenchi. È richiesta l'abilitazione in Preferenze.
Ctrl-F4	Consente di eliminare un gruppo di elenchi personale.
Ctrl-F5	Visualizza chiamate dell'agente con camp-on
CTRL-E	Consente di forzare le code in modalità emergenza
Ctrl-I	Consente di visualizzare la finestra di dialogo Login.
Ctrl-M	Consente di inviare un messaggio di posta elettronica a un interno qualora un utente non risponda a una chiamata
Ctrl-O	Consente di scollegare l'operatore di Attendant Console dal sistema.
Ctrl-Q	Consente di attivare la funzionalità Mute per una chiamata quando si eseguono determinate azioni. L'impostazione viene eseguita nelle preferenze e le azioni includono <i>Ricerca</i> , <i>Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici</i> o <i>Modifica o selezione delle schermate Elenco</i> .
Ctrl-R	Consente di rivendicare una chiamata.
CTRL-T	Consente di aggiungere un contatto.
Ctrl-Tab e Ctrl-Maiusc-Tab	Consentono di selezionare la scheda precedente o successiva dell'elenco e di visualizzare i dettagli contatto.

Accesso

È necessario accedere all'applicazione con i propri **Nome login**, **Password** e **Numero interno**. Ciascun utente dispone di un'identità univoca per l'accesso a Cisco Unified Attendant Console. Accedendo a Cisco Unified Attendant Console, si accede anche a Cisco Unified Attendant Server. Dopo l'accesso, è possibile elaborare sia chiamate interne che esterne.

Per accedere a Cisco Unified Attendant Console, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Premere **Ctrl-I** o scegliere **File > Login** per aprire la finestra **Login**.

La [Figura 1-1](#) mostra la finestra Login.

Figura 1-1 Finestra Login



Passaggio 2 Digitare **Nome login** e **Password**.

Passaggio 3 Selezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** per riutilizzare l'interno utilizzato durante l'ultima sessione o immettere un **interno**.

Se si seleziona **Utilizza i dettagli periferica esistenti** quando si effettua l'accesso, eventuali duplicati esistenti in Cisco Unified Communications Manager verranno ignorati e non verrà visualizzata la finestra di dialogo in [Figura 1-2 a pagina 1-5](#). Per utilizzare un numero diverso, deselezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** e immettere un **interno**.

Passaggio 4 Fare clic su **Login**.

[Tabella 1-3](#) spiega i campi visualizzati nella finestra *Login*.

Tabella 1-3 Campi della finestra Login

Campo	Esempio	Descrizione
Nome login	OPERATORE1	In questo campo è necessario immettere il proprio nome login per poter accedere all'applicazione.
Password	***	È necessario specificare la password per l'accesso protetto.
Interno	1000	Immettere il numero interno utilizzato per gestire le chiamate.

Se si esegue il login a un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console, che prevede un server di pubblicazione (principale) e un server del sottoscrittore (secondario), l'applicazione si connette al server a cui era connessa l'ultima volta. In caso di errore del server di pubblicazione predefinito, quando non sono presenti chiamate attive, l'applicazione viene trasferita al server del sottoscrittore. Se l'applicazione non riesce a connettersi al server Publisher al momento del login, l'utente viene informato che sta per essere eseguito il login al server Subscriber. Se la connessione non viene stabilita a nessuno dei due server, viene visualizzato un messaggio di errore.

**Nota**

Quando si stabilisce la connessione al server del sottoscrittore, non è possibile effettuare le seguenti operazioni:

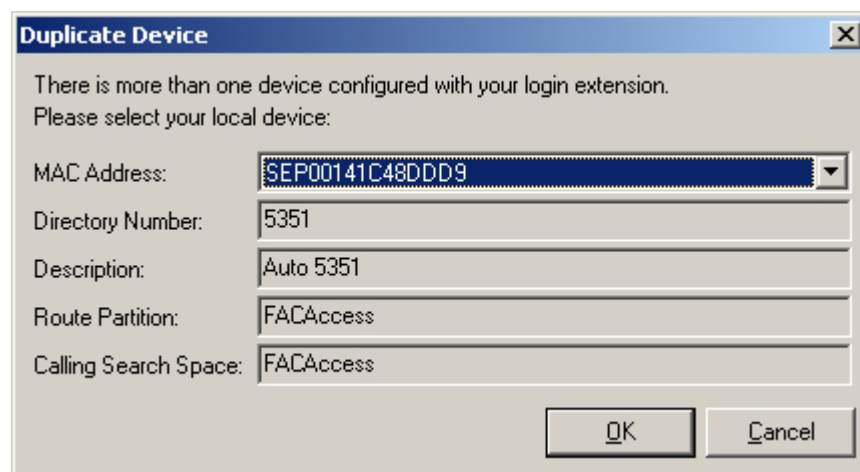
- Modificare le impostazioni operatore.
- Creare, aggiornare o eliminare i contatti negli elenchi, inclusi i contatti nel Campo spia di occupato o nei Gruppi di elenchi personali, né creare, aggiornare o eliminare i gruppi di elenchi personali.

Se il server di pubblicazione risulta non disponibile durante il login al server del sottoscrittore, all'utente viene richiesto se desidera eseguire il login al server di pubblicazione o restare collegato al server del sottoscrittore. Se si verifica un errore del server Publisher quando è stato eseguito il login e se il server Publisher è disponibile, l'utente viene informato che sta per essere eseguito il login al server Publisher.

L'interno che viene immesso all'accesso deve essere il **Numero principale** di una periferica. È possibile che lo stesso numero interno venga configurato come numero principale di un'altra periferica su una partizione diversa. Per differenziare le due periferiche configurate con lo stesso numero di interno, è possibile utilizzare l'indirizzo MAC. L'indirizzo MAC è un identificatore univoco di ogni periferica.

Durante il login, se l'interno dell'operatore immesso esiste in più partizioni o è condiviso nella stessa partizione in Cisco Unified Communications Manager e l'opzione **Utilizza i dettagli periferica esistenti** non è stata selezionata, viene visualizzata la finestra **Periferica duplicata**. È possibile selezionare un indirizzo MAC e visualizzare i relativi dettagli per il numero di elenco e selezionare la periferica corretta come mostrato nella [Figura 1-2](#).

Figura 1-2 Finestra Periferica duplicata con informazioni relative alla periferica selezionata



Quando si seleziona un indirizzo MAC, in Cisco Unified Communications Manager vengono visualizzate come configurate le seguenti informazioni relative all'indirizzo MAC selezionato. Queste informazioni sono descritte nella [Tabella 1-4](#).

Tabella 1-4 Campi della finestra Periferica duplicata

Campo	Esempio	Descrizione
Indirizzo MAC	SEP00141C48DDD9	Questo campo specifica l'indirizzo MAC, che è un identificatore univoco di ogni periferica. Se in Cisco Unified Communications Manager sono presenti più istanze per il numero di elenco immesso per una periferica, per identificare la periferica viene utilizzato l'indirizzo MAC corrispondente.
Numero elenco	5351	Numero utilizzato dall'operatore per accedere all'applicazione.
Descrizione	Auto5351	Questo campo fornisce la descrizione della periferica.
Partizione instradamento	FACAccess	La partizione di instradamento su cui è configurato l'interno.
Spazio ricerca chiamata	FACAccess	Lo spazio di ricerca chiamata su cui è configurato l'interno.

Dopo aver selezionato l'interno, l'applicazione viene inizializzata utilizzando il numero selezionato. L'interno selezionato verrà utilizzato per le sessioni successive avviate dallo stesso PC.



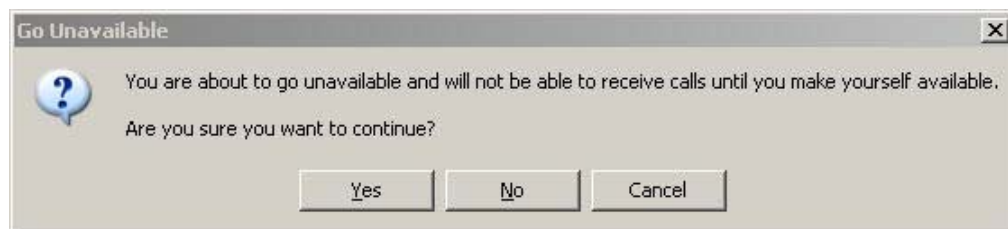
Nota

NON sono supportate *linee condivise* come telefoni Operatore.

Passa a Non disponibile (F10)

È possibile effettuare una pausa passando a Non disponibile per un determinato periodo. Le chiamate continuano a essere visualizzate sulla console, ma non è possibile rispondere. Il tasto di scelta rapida per passare a Non disponibile è **F10**. Nella [Figura 1-3](#) è illustrata la finestra **Passa a Non disponibile** che viene visualizzata quando si preme **F10**.

Figura 1-3 Finestra Passa a Non disponibile

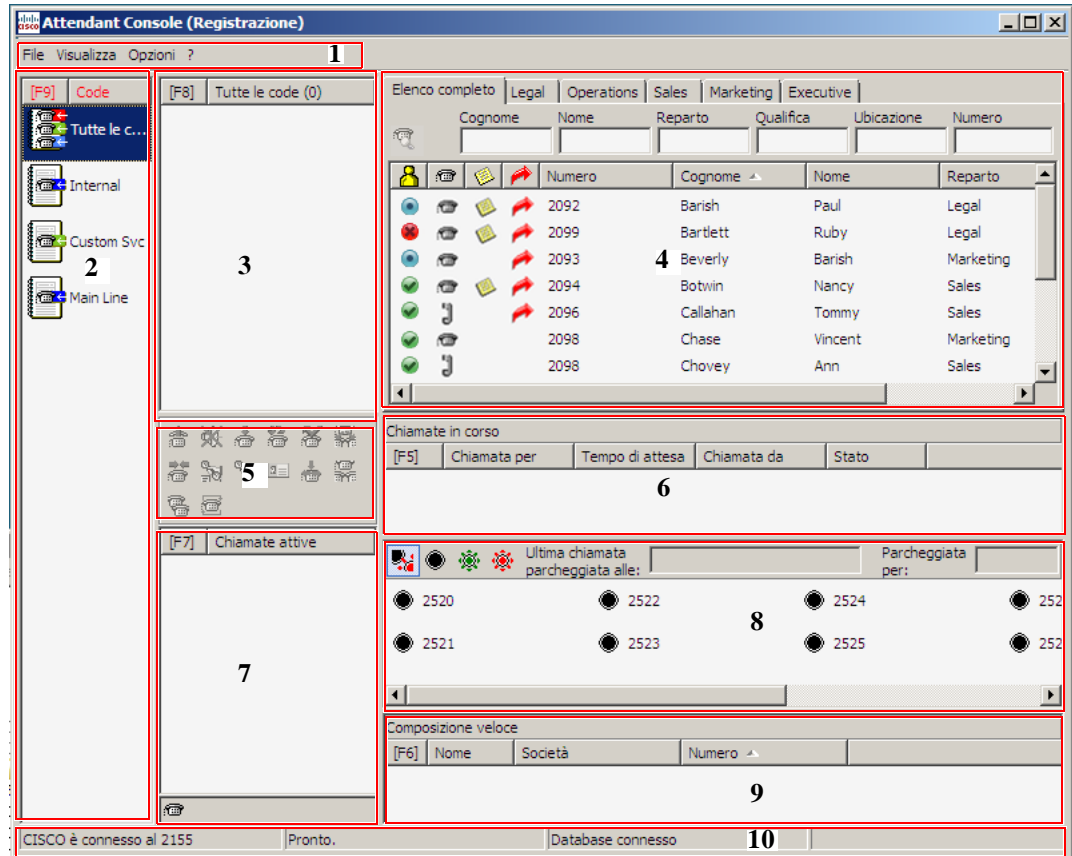


Per diventare nuovamente disponibili, fare clic su **Passa a Disponibile (F10)**.

Interfaccia

Figura 1-4 mostra l'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console.

Figura 1-4 Layout di Cisco Unified Attendant Console



Spiegazione della figura:

1. Barra dei menù
2. Code (F9)
3. Chiamate in entrata in coda (F8)
4. Elenchi (F3)
5. Barra degli strumenti Gestione chiamate
6. Progresso chiamata (F5)
7. Chiamate attive (F7)
8. Chiamate parcheggiate
9. Composizione veloce (F6)
10. Barra di stato.

Barra dei menù

Tabella 1-5 descrive la barra dei menù.

Tabella 1-5 Opzioni di menù

Nome controllo	Descrizione
File	
Login	Consente di effettuare il login.
Disconnetti	Consente di effettuare la disconnessione da Cisco Unified Attendant Console.
Esci	Consente di chiudere l'applicazione.
Visualizza	
Barre degli strumenti	Consente di attivare/disattivare la barra degli strumenti <i>Gestione chiamate</i> .
Code	<i>Visualizza tutte le code</i> o <i>Visualizza code individuali</i> .
Composizione veloce	Consente di attivare/disattivare l'area <i>Composizione veloce</i> .
Parcheggio chiamata	Consente di attivare/disattivare l'area <i>Chiamate parcheggiate</i> .
Visualizza saluto	Consente di attivare/disattivare la finestra Saluto.
Visualizza chiamate dell'agente con camp-on	Consente di attivare/disattivare la visualizzazione delle chiamate con camp-on. Il tasto di scelta rapida per questa funzione è (Ctrl-F5).
Opzioni	
Preferenze	Consente di aprire la finestra delle impostazioni operatore per la personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console.
Emergenza	Consente di impostare tutte le code sulla modalità emergenza. Tutte le chiamate verranno inoltrate a una destinazione preconfigurata.
Filtra ricerca	Consente di attivare la ricerca avanzata.
Dimensioni carattere	Consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia.
Guida	
Sommario	Consente di visualizzare la Guida.
Ricerca parola chiave	Consente di utilizzare le parole chiave per eseguire ricerche nel file della Guida.
Descrizioni grafiche	Consente di visualizzare le icone utilizzate nell'interfaccia.
Informazioni su Attendant Console	Consente di visualizzare il numero di versione e le informazioni sul copyright di Cisco Unified Attendant Console.






Code (F9)

Nell'area Code sono visualizzate le code disponibili agli operatori connessi. Viene visualizzata un'icona per ogni coda. Quando una chiamata in entrata viene deviata in una coda, viene visualizzato il numero di chiamate in attesa di risposta e finché la chiamata non ottiene risposta viene riprodotta una suoneria.

Nella configurazione predefinita Attendant Console offre tutte le chiamate in entrata agli operatori connessi. È tuttavia possibile configurare Cisco Unified Attendant Console Administration per forzare le chiamate agli operatori connessi in modalità round-robin. Non è necessario che gli operatori premano il tasto Rispondi alla prossima per visualizzare la chiamata nell'area Chiamata attiva F7.

Tabella 1-6 descrive le icone visualizzate nell'area Code (F9) dello schermo.

Tabella 1-6 *Icone dell'area Code*

Icone	Tipi di coda
	Coda per la quale è configurato il Recapito forzato.
	Coda attiva e pronta a ricevere chiamate.
	Coda in servizio notturno.
	Coda in modalità emergenza.
	Tutte le code in modalità emergenza.

Se si fa clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area *Code*, si ha accesso a tutte queste funzioni.

Premere Ctrl-E per forzare le code in modalità emergenza.


Chiamate in entrata in coda (F8)

In quest'area vengono visualizzate le chiamate in attesa all'interno delle code, oltre alle informazioni riportate di seguito:

- Nome del chiamante
- Numero del chiamante
- Tempo trascorso da quando la chiamata è stata messa in attesa nella coda
- Nome della coda (facoltativo)

La [Tabella 1-7](#) descrive le funzioni che è possibile eseguire sulle chiamate in quest'area utilizzando la tastiera.

Tabella 1-7 *Tasti funzione dell'area Chiamate in entrata in coda*

Tasto	Funzione
Più (+)	Risponde alla chiamata in entrata successiva.
	
Nota	Se per una coda è stato impostato il Recapito forzato, questo pulsante non è necessario per spostare la chiamata nell'area Chiamate attive F7.
Invio	Premere per rispondere alla chiamata in entrata.

È anche possibile accedere a queste funzioni tramite il menu di scelta rapida.

Elenchi (F3)

In Cisco Unified Attendant Console sono disponibili due tipi di elenchi:

- **Elenco completo**, in cui sono visualizzati tutti i contatti disponibili nell'ambiente di Cisco Unified Attendant Console.
- **Gruppi di elenchi personali**, modificabili per visualizzare una porzione dell'Elenco completo. Solo l'utente che li ha creati può modificare, eliminare, condividere e annullare la condivisione dei gruppi di elenchi personali.

Elenco completo

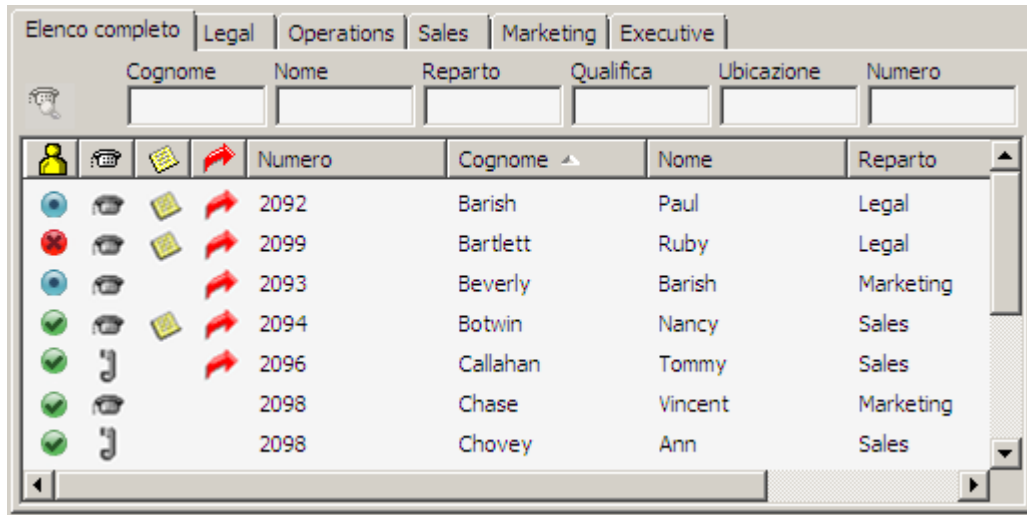
In Cisco Unified Attendant Console è prevista un'area dell'elenco in cui è possibile recuperare senza problemi le informazioni sul contatto. L'elenco inizialmente visualizzato è denominato Elenco completo e vengono visualizzati tutti i contatti registrati nell'ambiente di Cisco Unified Attendant Console. Si può trattare di contatti interni ed esterni.

Questi aspetti dell'elenco vengono configurati tramite Cisco Unified Attendant Console Administration, tuttavia le informazioni di base normalmente visualizzate nelle colonne della tabella includono dettagli quali:

- Nome
- Cognome
- Ubicazione
- Reparto
- Numero

Questi campi sono disponibili per impostazione predefinita e possono essere modificati. La [Figura 1-5](#) mostra un esempio di Elenco completo.

Figura 1-5 Elenco completo



È possibile ridimensionare le colonne dell'elenco trascinando i relativi bordi oppure spostare le colonne orizzontalmente trascinandole per l'intestazione e rilasciandole. Questo si applica anche ai gruppi di elenchi personali che sono descritti in [Gruppi di elenchi personali \(F4\)](#), pagina 1-13.

È possibile eseguire operazioni di gestione delle chiamate sui contatti di qualsiasi elenco attenendosi alle seguenti procedure:

- Utilizzare il mouse per selezionare un contatto nell'elenco e fare clic su uno dei pulsanti descritti in [Barra degli strumenti Gestione chiamate](#), pagina 1-19.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e scegliere dal menu.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera descritte in [Utilizzo della tastiera](#), pagina 1-1.

In [Tabella 1-8](#) vengono descritte le colonne di informazioni visualizzate per ogni contatto nell'area Elenco. In [Tabella 1-9](#) vengono descritte le funzioni dei tasti utilizzati nell'area Elenco.

Tabella 1-8 Icone dei contatti dell'area Elenco












Intestazione della colonna	Descrizione
	Stato presenza del contatto. Per informazioni dettagliate sulle icone di questa colonna, vedere Visualizzazione dello stato presenza Microsoft , pagina 3-27 o Visualizzazione dello Stato presenza Cisco Unified , pagina 3-26.
	Stato Presenza del contatto: uno dei seguenti. <ul style="list-style-type: none"> •  = Agganciato •  = Attivo •  = Non disponibile •  = Chiamata in entrata Questa colonna indica anche il tipo di numero contatto utilizzato:  (cellulare),  (ufficio),  (abitazione),  (fax) o  (cercapersone).

Tabella 1-8 *Icone dei contatti dell'area Elenco*











Intestazione della colonna	Descrizione
	 = Al contatto sono allegate note.
	<p>Assistente, Numeri alternativi o Numeri contatto aggiuntivi.</p> <ul style="list-style-type: none">  = È stato aggiunto un Assistente ai Numeri alternativi del contatto. Questa icona ha la precedenza sulle icone Contatti alternativi  e Numeri contatto aggiuntivi . Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di numeri alternativi, pagina 3-23.  = Sono stati aggiunti uno o più Contatti alternativi (ma nessun Assistente) ai Numeri alternativi del contatto. Questa icona ha la precedenza sull'icona Numeri contatto aggiuntivi .  = Il contatto dispone di due o più dei seguenti numeri contatto aggiuntivi: <ul style="list-style-type: none"> - Cellulare - Ufficio 1 - Ufficio 2 - Home - Cercapersone - Fax <p>Questa icona non viene visualizzata se il contatto dispone di un Assistente o di Contatti alternativi.</p>

Tabella 1-9 *Tasti utilizzati per le funzioni di un Elenco*

Tasto	Funzione
Freccia Su	Consente di spostarsi verso l'inizio di un elenco.
Freccia Giù	Consente di spostarsi verso la fine di un elenco.
Freccia Sinistra	Consente di scorrere un elenco a sinistra o di selezionare l'elemento a sinistra.
Freccia Destra	Consente di scorrere un elenco a destra o di selezionare l'elemento a destra.
PgGiù	Consente di mettere in attesa/recuperare la chiamata selezionata.
Invio	Consente di chiamare il numero selezionato/terminare la chiamata attiva/recuperare la chiamata in attesa selezionata.
Tab	Consente di spostarsi da sinistra verso destra e dall'alto verso il basso tra le sezioni di Attendant Console.
MAIUSC+TAB	Consente di spostarsi da destra verso sinistra e dal basso verso l'alto tra le sezioni di Attendant Console.
F2	Consente di aprire il Campo spia di occupato, Stato presenza e Numeri alternativi.
F4	Consente di creare un gruppo di elenchi personale.

Tabella 1-9 Tasti utilizzati per le funzioni di un Elenco (continua)

Tasto	Funzione
F12	Consente di aprire Dettagli contatto.
Maiusc-F3	Consente di cercare eventuali risultati di ricerca visualizzati nell'elenco attivo. Nota: È anche possibile cancellare i risultati di ricerca facendo clic su  .
Maiusc-F4	Consente di modificare un gruppo di elenchi personale esistente.
Ctrl-F2 (specifico delle preferenze - vedere Filtra ricerca, pagina 2-15)	Consente di individuare tramite la ricerca laterale colleghi alternativi del contatto selezionato. Questa ricerca verrà eseguita nella categoria impostata all'interno delle preferenze. All'apertura della finestra Ricerca laterale, la relativa barra dei titoli contiene i dettagli della colonna dell'elenco cercata e i dati per il contatto selezionato da tale colonna. La finestra Ricerca laterale può essere spostata o ridimensionata in base alle necessità.
Ctrl-F4	Consente di eliminare un gruppo di elenchi personale.
Ctrl-Tab e Ctrl-Maiusc-Tab	Consentono di selezionare la scheda precedente o successiva dell'elenco e di visualizzare i dettagli contatto.
Alt-<numero>, dove <numero> è un numero interno dell'intervallo 1-10	Consente di visualizzare un elenco specifico. È possibile utilizzare questo metodo per visualizzare solo le prime 10 schede dell'elenco. Esempio: se sono presenti cinque elenchi e si preme ALT-2 viene visualizzata la scheda del secondo elenco, se si preme ALT-4 viene visualizzata la scheda del quarto elenco.

Gruppi di elenchi personali (F4)

I gruppi di elenchi personali offrono all'operatore di Cisco Unified Attendant Console la possibilità di creare elenchi personalizzati di contatti specifici più facili da utilizzare rispetto all'elenco completo. È possibile creare fino a 100 gruppi di elenchi personali, ciascuno dei quali può essere condiviso con altri operatori. Per informazioni dettagliate sulla condivisione di gruppi di elenchi personali, vedere [Gruppi di elenchi personali, pagina 2-11](#).



Nota

Si noti quanto segue:

- Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter creare, eliminare, modificare, condividere e annullare la condivisione dei gruppi di elenchi personali.
- Ogni contatto dell'elenco personale o completo utilizza un'unità della licenza dei contatti. Cisco Unified Attendant Console supporta fino a 100.000 contatti.

L'utente che crea un gruppo di elenchi personale è noto come *proprietario* di tale gruppo. Solo il proprietario di un gruppo di elenchi personale può modificare, eliminare, condividere o annullare la condivisione del gruppo. La proprietà dei gruppi di elenchi personali non può essere trasferita ad altri utenti. Il proprietario del gruppo di elenchi personale e qualsiasi utente che lo condivide possono aggiungere, eliminare e modificare i contatti aggiunti manualmente nel gruppo.

Per navigare tra gli elenchi personali, è possibile selezionare l'intestazione della scheda o utilizzare **Ctrl-Tab** e **Ctrl-Maiusc-Tab** per selezionare l'elenco precedente o successivo. In alternativa è possibile premere **Alt-<numero>**, dove <numero> è un numero intero dell'intervallo 1-10, che consente di accedere direttamente a una qualsiasi delle dieci schede.

Creazione di gruppi di elenchi personali



Nota

È possibile creare fino a 100 gruppi di elenchi personali.

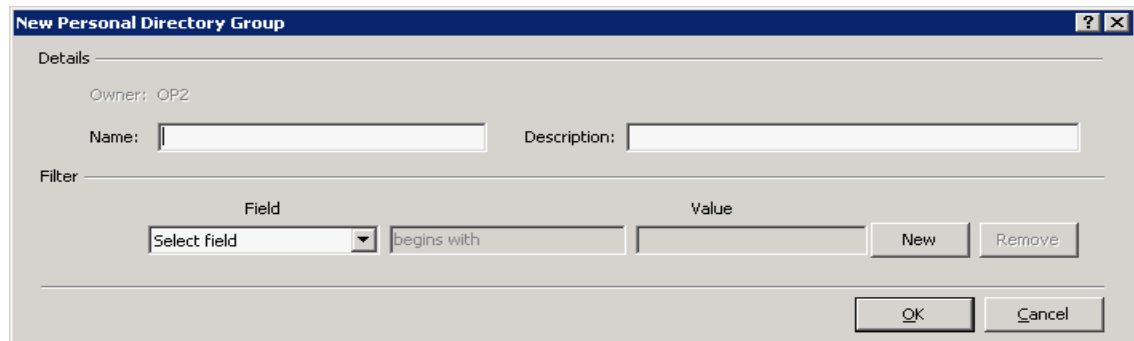
Per creare un gruppo di elenchi personale:

Passaggio 1 Selezionare l'area elenchi e:

- Premere **F4**
- Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Gruppo di elenchi personale > Nuovo**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo gruppo di elenchi personale** (Figura 1-6).

Figura 1-6 Finestra di dialogo **Nuovo gruppo di elenchi personale**



Passaggio 2 Immettere un **Nome** e una **Descrizione** significativi per il gruppo.

Passaggio 3 Selezionare un **Campo** in base al quale filtrare i contatti.

Passaggio 4 Selezionare il confronto da effettuare:

- **inizia con**
- **contiene**
- **termina con**
- **è uguale a**
- **è maggiore o uguale a** (solo dati di campi numerici)
- **è minore o uguale a** (solo dati di campi numerici)

Passaggio 5 Digitare un **Valore** con cui confrontare i dati del campo.

Ad esempio: Campo: **Cognome**, confronto: **inizia con** e Valore: **K**, crea un elenco di contatti il cui cognome inizia con K.

Passaggio 6 È possibile fare clic su **Nuovo** per aggiungere altri criteri, al massimo tre. Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere i criteri.

Passaggio 7 Fare clic su **OK** per creare il gruppo di elenchi personale.



Nota

Si noti quanto segue:

- Se si crea un elenco utilizzando il Campo, **Numero** su cui filtrare, il Valore immesso viene confrontato con *tutti* i campi numerici indicizzati, ad esempio Numero interno principale, Ufficio 1, Ufficio 2 e Cellulare, e tutti i contatti che soddisfano i criteri vengono visualizzati. Se nell'elenco viene visualizzato solo il numero interno principale o solo il numero sostituito (definito nella scheda **Impostazioni operatore > Generale e Priorità dei numeri dei contatti interni**), può sembrare che i risultati visualizzati nel gruppo di elenchi personale non siano coerenti. Ciò indica che il contatto dispone di un altro campo numerato che corrisponde ai criteri.

Ad esempio, se un contatto dispone di un numero principale **22222** e di un numero Ufficio 1 **1111**, l'elenco completo contiene **22222**. Se Ufficio 1 è un campo indicizzato, quando si crea un gruppo di elenchi personale il cui **Numero è uguale a 2222** o **uguale a 1111**, il contatto viene visualizzato con il numero **22222**.

- Dopo aver condiviso un gruppo di elenchi personale, non è possibile modificare i criteri utilizzati per crearlo.

Visualizzazione dei dettagli dei gruppi di elenchi personali

Per visualizzare i dettagli di un gruppo di elenchi personale, ad esempio il proprietario e il filtro, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Selezionare il gruppo di elenchi personale.

Passaggio 2 Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Premere **MAIUSC-F4**
- Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Gruppo di elenchi personale > Dettagli**

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Dettagli gruppo di elenchi personale**. Fare clic su **Annulla** per chiuderla.

Modifica di gruppi di elenchi personali

Solo il proprietario di un gruppo di elenchi personale può modificare i criteri utilizzati per crearlo. Se un gruppo di elenchi personale è stato condiviso, non è possibile modificarlo.

Per modificare un gruppo di elenchi personale, procedere come descritto di seguito:

-
- Passaggio 1** Visualizzare i dettagli dei gruppi di elenchi personali.
- Passaggio 2** Nella finestra di dialogo **Dettagli gruppo di elenchi personale** modificare i criteri come richiesto e fare clic su **OK**.
-

Eliminazione di gruppi di elenchi personali

Un gruppo di elenchi personale può essere eliminato solo dal proprietario. Se viene eliminato, un gruppo di elenchi personale non esiste più nel sistema. Se si tenta di eliminare un gruppo di elenchi personale a cui sono stati aggiunti manualmente i contatti, è possibile scegliere di spostarli nell'elenco completo anziché eliminarli.

Per eliminare un gruppo di elenchi personale, procedere come descritto di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare il gruppo di elenchi personale.
- Passaggio 2** Procedere come descritto di seguito.
- Premere **CTRL-F4**.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Gruppo di elenchi personale > Elimina**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Elimina gruppo di elenchi personale**. Vengono elencati i contatti del gruppo di elenchi personale; i contatti con numeri alternativi sono visualizzati nella parte superiore dell'elenco.

Verrà richiesto di confermare l'eliminazione del gruppo di elenchi personale. Se il gruppo è condiviso, nella finestra di dialogo è presente anche un avviso per ricordare che il gruppo è condiviso con altri utenti e che, se si completa l'operazione, verrà rimosso dai loro schermi.

- Passaggio 3** Se il gruppo di elenchi personale non contiene contatti aggiunti manualmente, andare al passaggio [Passaggio 5](#).

Se nel gruppo di elenchi personale sono presenti contatti aggiunti manualmente *che non esistono in alcun altro gruppo di elenchi personale*, viene segnalato il fatto e viene data la possibilità di spostarli nell'elenco completo prima di eliminare il gruppo di elenchi personale.

- Passaggio 4** Per eliminare il gruppo di elenchi personale e tutti i contatti in esso contenuti, selezionare **Elimina contatti**.

Per spostare i contatti nell'elenco completo prima di eliminare il gruppo di elenchi personale:

- Selezionare Sposta contatti nell'elenco completo.**

Verranno elencati i contatti aggiunti manualmente. Per impostazione predefinita, sono tutti selezionati per lo spostamento nell'elenco completo.
- Selezionare i contatti da spostare nell'elenco completo e deselezionare quelli che non si desidera spostare.**

**Nota**

Se si deseleggono *tutti* i contatti, è necessario selezionarne alcuni da spostare oppure selezionare **Elimina contatti** prima di continuare.

Passaggio 5 Fare clic su **Sì**.

- Se nel gruppo di elenchi personale *non sono* presenti contatti aggiunti manualmente, il gruppo viene eliminato.
- Se *non si è scelto di spostare nell'elenco completo i contatti aggiunti manualmente*, i contatti e il gruppo di elenchi personale vengono eliminati.
- Se *si è scelto di spostare nell'elenco completo i contatti aggiunti manualmente*, i contatti vengono spostati e il gruppo di elenchi personale viene eliminato.

Un messaggio che informa dell'eliminazione viene visualizzato per gli utenti che condividono il gruppo di elenchi personale; se un gruppo di elenchi personale è attualmente visualizzato da un utente, scompare dalla Console.

**Nota**

È inoltre possibile eliminare un gruppo di elenchi personale dalla finestra di dialogo **Dettagli gruppo di elenchi personale** che viene visualizzata quando si modifica un gruppo; fare clic su **Elimina**, quindi attenersi alla procedura precedente dal passaggio [Passaggio 3](#).

Aggiunta di contatti agli elenchi

È possibile creare nuovi contatti all'interno di qualsiasi elenco visualizzato: completo o personale. I contatti aggiunti all'elenco completo sono disponibili a tutti gli operatori. I contatti aggiunti a un gruppo di elenchi personale sono disponibili solo al proprietario (autore) del gruppo e agli operatori con cui è stato condiviso il gruppo. Il proprietario di un gruppo di elenchi personale e gli utenti che condividono il gruppo possono aggiungere, eliminare e modificare i contatti in esso contenuti e le modifiche saranno visibili a tutti gli utenti che condividono il gruppo di elenchi personale.

È possibile selezionare un contatto nell'elenco completo e trascinarlo nella scheda di un gruppo di elenchi personale creato in precedenza, indipendentemente dal fatto che soddisfi o meno i criteri impostati per il gruppo. Non è possibile trascinare i contatti aggiunti ai gruppi di elenchi personali nell'elenco completo.

**Nota**

Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter aggiungere, eliminare o modificare i contatti.

Per creare un contatto nell'elenco, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Selezionare il riquadro dell'elenco desiderato premendo la combinazione **ALT-<numero>** corrispondente o facendo clic sulla scheda.

Passaggio 2 Effettuare una delle operazioni seguenti:

- In presenza di una chiamata attiva, premere **F12**.
- Se non è presente alcuna chiamata attiva, premere **CTRL-T** o fare clic con il pulsante destro del mouse sul riquadro dell'elenco e selezionare **Aggiungi contatto**.

Verrà visualizzata la finestra **Dettagli contatto**.

Passaggio 3 Immettere i dettagli contatto, incluso il **Tipo di contatto: contatto interno** (predefinito) o **contatto esterno**. Ai contatti esterni non sono associati dettagli sull'interno. Se la chiamata era attiva, il numero contatto viene inserito automaticamente nella scheda **Numeri contatto**. Se il chiamante è associato a un interno, quest'ultimo viene inserito come numero **interno principale**, in caso contrario, viene inserito come numero **Ufficio 1**. Immettere eventuali altri numeri contatto pertinenti, ad esempio il numero di cellulare o il numero dell'abitazione del contatto.

**Nota**

Non è possibile modificare il tipo di contatto dopo aver creato il contatto.

Passaggio 4 Fare clic su **OK** per salvare il contatto nell'elenco selezionato.

Se si utilizza un gruppo di elenchi personale, solo il proprietario e gli operatori con cui il gruppo è stato condiviso possono utilizzare il contatto. Per ulteriori informazioni sulla condivisione di gruppi di elenchi personali, vedere [Gruppi di elenchi personali, pagina 2-11](#).

Eliminazione di contatti dagli elenchi

È possibile rimuovere i contatti aggiunti manualmente da qualsiasi elenco. Non è possibile eliminare i contatti forniti da Cisco Unified Communications Manager.

**Nota**

L'eliminazione di un contatto da un elenco comporta la rimozione definitiva dello stesso dal sistema.

Per eliminare un contatto, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Selezionare il contatto, quindi premere **CTRL-D** o fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Elimina contatto**.

Verrà visualizzata una finestra di conferma.

Passaggio 2 Fare clic su **Sì** per eliminare il contatto dall'elenco.

Barra degli strumenti Gestione chiamate

La barra degli strumenti Gestione chiamate si trova tra le aree Chiamate in coda e Chiamate attive, e mostra le icone di tutte le operazioni di gestione delle chiamate disponibili in qualsiasi momento. La [Figura 1-7](#) mostra un esempio della barra degli strumenti Gestione chiamate con voci disponibili e non per la selezione.

Figura 1-7 Barra degli strumenti Gestione chiamate





La [Tabella 1-10](#) descrive le icone della barra degli strumenti Gestione chiamate.

Tabella 1-10 Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate

Nome controllo	Icona	Descrizione
Rispondi alla chiamata		Fare clic per rispondere a una chiamata in entrata (non una chiamata in coda).
Imposta chiamata su Mute		Fare clic per attivare la funzione Mute per una chiamata. In questo modo la telefonata viene messa in attesa in locale (sul ricevitore) e il chiamante ascolterà la musica in attesa.
Cancella chiamata		Fare clic per cancellare una chiamata attiva.
Trasferisci chiamata		Fare clic per completare un trasferimento con consultazione in sospenso.
Recupera chiamata		Fare clic per recuperare una chiamata in attesa.
Alterna chiamata		Fare clic per alternare tra chiamate <i>attive</i> e <i>in attesa</i> ,
Ristabilisci		Fare clic per ripetere un'azione eseguita in precedenza su una chiamata.
Attesa con note		Consente di allegare note alla chiamata corrente prima di metterla in attesa. Nota Le note sono informative e non vengono inviate con la chiamata.
Attesa		Fare clic per mettere direttamente in attesa una determinata chiamata.
Proprietà contatto		Fare clic per visualizzare i dettagli di contatto del chiamante.
Inizia conferenza		Fare clic per consultare e iniziare una conferenza con un altro utente.
Conferenza		Fare clic per mettere in conferenza le parti.

Tabella 1-10 *Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate*

Nome controllo	Icona	Descrizione
Camp-on		Consente di trasferire una chiamata a un interno occupato.
Parcheggia chiamata		Fare clic per parcheggiare la chiamata su una periferica di parcheggio chiamate.

È possibile fare clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area Chiamate attive e scegliere un'opzione di menu per eseguire queste operazioni. È inoltre possibile accedere a queste opzioni utilizzando la tastiera (vedere la sezione [Capitolo 1, "Utilizzo della tastiera"](#)).

Progresso chiamata (F5)

Nell'area Progresso chiamata vengono visualizzati due tipi di chiamata:


- Le chiamate che sono state messe in attesa e che verranno recuperate alla scadenza
- Le chiamate che sono state recuperate in caso di nessuna risposta dopo essere state:
 - Parcheggiate
 - Trasferite a un interno

I timer per i recuperi vengono impostati attraverso Cisco Unified Attendant Console Administration.

È possibile recuperare o ristabilire una chiamata dall'area Progresso chiamata attendendosi alle seguenti procedure:

- Utilizzare il mouse per selezionare un contatto nell'elenco e fare clic su uno degli strumenti descritti in [Barra degli strumenti Gestione chiamate, pagina 1-19](#).
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata e scegliere un'opzione di menu.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera descritte in [Utilizzo della tastiera, pagina 1-1](#).

Di seguito sono descritti i campi dell'area Progresso chiamata.

Campo	Descrizione
Chiama da	Destinatario della chiamata
Tempo di attesa	Tempo di attesa approssimativo del chiamante.
Chiama da	Numero da cui è stata trasferita la chiamata.
Stato	Indica se la chiamata è stata messa in attesa, parcheggiata in caso di interno occupato o se è stata recuperata a tempo scaduto indicato in Scadenza tempo attesa, Scadenza parcheggio, Nessuna risposta.
	Indica la presenza di note allegate alla chiamata. Spostare il mouse sulla chiamata per visualizzare le note.

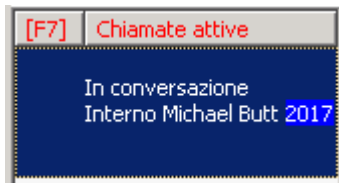
Chiamate attive (F7)

Nell'area Chiamate attive vengono visualizzate le chiamate in corso di elaborazione. È possibile visualizzare informazioni relative alle chiamate quali:

- Nome della coda
- Stato corrente della chiamata, ovvero, Attesa, Chiamata in corso, In conversazione oppure Occupato

Nella [Figura 1-8](#) è raffigurato un esempio dell'area Chiamate attive.

Figura 1-8 Area Chiamate attive



Nota

Se in Cisco Unified Attendant Console Administration è stato configurato il Recapito forzato di una coda, non è necessario premere **Più** per rispondere alla chiamata. Verrà visualizzata automaticamente nell'area Chiamata attiva F7 e il chiamante sarà attivo nel circuito.

La [Tabella 1-11](#) descrive i tasti che è possibile utilizzare nell'area Chiamate attive

Tabella 1-11 Tasti utilizzati per gestire le chiamate nell'area Chiamate attive

Tasto	Funzione
Freccia Su	Consente di spostarsi in alto nell'elenco delle chiamate.
Freccia Giù	Consente di spostarsi in basso nell'elenco delle chiamate.
Invio	Consente di rispondere alla chiamata in entrata/cancellare la chiamata connessa/di completare il trasferimento con consultazione.
PgGiù	Consente di mettere in attesa/recuperare la chiamata.
Inserisci	Consente di effettuare il camp-on.
Ctrl-F5	Visualizza chiamate dell'agente con camp-on
Più (+)	Consente di rispondere alla chiamata con priorità più elevata. Non è richiesto se una coda è stata configurata come Recapito forzato. Il chiamante verrà immediatamente connesso.
Meno (-)	Consente di annullare il trasferimento con consultazione.
Fine	Consente di avviare e di mettere in conferenza tutte le parti.
Canc	Consente di ristabilire una chiamata.
F2	Consente di visualizzare Numeri alternativi, Campo spia di occupato e Stato presenza.
Ctrl-F2	Consente di visualizzare la ricerca laterale (a campi incrociati) all'interno degli elenchi. È richiesta l'attivazione in Preferenze.
F12	Consente di visualizzare i dettagli contatto/di aggiungere un contatto.

Tabella 1-11 Tasti utilizzati per gestire le chiamate nell'area Chiamate attive

Tasto	Funzione
Home	Consente di parcheggiare su una periferica la chiamata a cui si è risposto.
Ctrl-M	Consente di inviare un messaggio di posta elettronica a un interno qualora un utente non risponda a una chiamata.
Ctrl-Q	Consente di attivare la funzionalità Mute per una chiamata quando si eseguono determinate azioni. L'impostazione viene eseguita nelle preferenze e le azioni includono <i>Ricerca</i> , <i>Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici</i> o <i>Modifica o selezione delle schermate Elenco</i> .

È anche possibile accedere a queste opzioni facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area **Chiamate attive** e utilizzare il menu.





Chiamate parcheggiate

Nell'area Chiamate parcheggiate viene visualizzato un elenco delle periferiche di parcheggio chiamate, ovvero le periferiche virtuali nelle quali le chiamate possono essere messe temporaneamente in attesa e alle quali un qualsiasi altro interno del call center può rispondere.

È possibile nascondere o visualizzare l'area Chiamate parcheggiate scegliendo **Visualizza > Parcheggio chiamata**. Per impostazione predefinita, è possibile visualizzare tutte le periferiche.


Nella [Tabella 1-12](#) sono illustrati i controlli che è possibile utilizzare per controllare l'area Chiamate parcheggiate.

Tabella 1-12 Controlli di Chiamate parcheggiate

Controllo	Funzione
	Mostra tutte le periferiche di parcheggio chiamate.
	Mostra tutte le periferiche di parcheggio chiamate disponibili all'utente. Questo simbolo contrassegna le periferiche non elencate.
	Mostra solo le periferiche di parcheggio chiamate in cui sono state parcheggiate chiamate. Le periferiche con chiamate parcheggiate dall'utente sono indicate da questo simbolo.
	Mostra solo le periferiche di parcheggio chiamate in cui altri operatori hanno parcheggiato le rispettive chiamate. Le periferiche con chiamate parcheggiate da altri utenti sono indicate da questo simbolo.

Sono visualizzati anche i seguenti campi:

- **Ultima chiamata parcheggiata alle:** mostra il numero in cui è stata parcheggiata l'ultima chiamata.
- **Parcheggiata per:** quando una chiamata viene ripristinata da un interno occupato e viene parcheggiata, in questo campo viene visualizzato il nome del contatto da cui la chiamata è stata ripristinata.

L'icona  **Fuori servizio** visualizzata per una periferica di parcheggio chiamate indica che la periferica è fuori servizio e non può essere utilizzata per parcheggiare le chiamate.

È possibile parcheggiare o recuperare le chiamate attendendosi alle seguenti procedure:

- Utilizzare il mouse per selezionare una periferica di parcheggio chiamate e fare clic su uno strumento della [Barra degli strumenti Gestione chiamate, pagina 1-19](#).
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una periferica e scegliere un'opzione di menu.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera descritte in [Utilizzo della tastiera, pagina 1-1](#).


Composizione veloce (F6)

L'area Composizione veloce contiene un elenco dei numeri chiamati di frequente per poterli comporre con rapidità.

Nella [Figura 1-9](#) viene illustrato l'esempio di un nome nell'area Composizioni veloci.

Figura 1-9 Area Composizione veloce



[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

È possibile eseguire operazioni di gestione delle chiamate attendendosi alle seguenti procedure:

- Utilizzare il mouse per selezionare un contatto e fare clic su uno strumento descritto in [Barra degli strumenti Gestione chiamate, pagina 1-19](#).
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera descritte in [Utilizzo della tastiera, pagina 1-1](#).



Nota

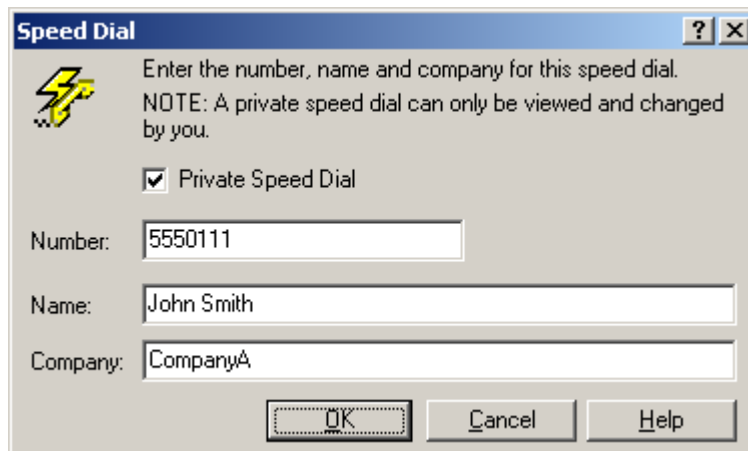
Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter aggiungere, eliminare o modificare i numeri di composizione veloce.

Aggiunta di una voce all'area Composizione veloce

Per aggiungere un numero nell'area Composizione veloce, procedere come illustrato di seguito:

Passaggio 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'area Composizioni veloci e selezionare **Aggiungi composizione veloce**.

Passaggio 2 Immettere il **Numero**, il **Nome** e il nome della **Società** del contatto. La [Figura 1-10](#) visualizza la finestra di dialogo Composizione veloce.

Figura 1-10 Finestra di dialogo *Composizione veloce*

La [Tabella 1-13](#) descrive i campi nella finestra di dialogo *Composizione veloce* (mostrata nella [Figura 1-10](#)).

Tabella 1-13 Campi della finestra di dialogo *Composizione veloce*

Campo	Esempio	Descrizione
Composizione veloce privata		I numeri di composizione veloce privata possono essere modificati e visualizzati solo dall'utente. Altri utenti che accedono all'applicazione non potranno visualizzare i numeri per i quali è selezionata questa casella di controllo. Se questa casella di controllo è deselezionata in corrispondenza di un numero, quest'ultimo sarà visibile a TUTTI gli altri utenti.
Numero	5550111	Numero contatto da salvare come composizione veloce.
Nome	Aldo Rossi	Nome del contatto.
Società	SocietàA	Nome della società per cui lavora il contatto.

Passaggio 3 Fare clic su **OK**.



Nota

È possibile trascinare semplicemente un contatto dall'area degli elenchi all'area **Composizione veloce**.

Eliminazione di una voce dall'area *Composizione veloce*

Per eliminare una voce dall'area *Composizione veloce*, procedere come illustrato di seguito:

Passaggio 1 Selezionare la composizione veloce da eliminare.

Passaggio 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina composizione veloce**.

Passaggio 3 Fare clic su **Sì** nel messaggio di conferma.

Aggiornamento di una voce nell'area Composizione veloce

Per aggiornare una voce nell'area Composizione veloce, procedere come illustrato di seguito:

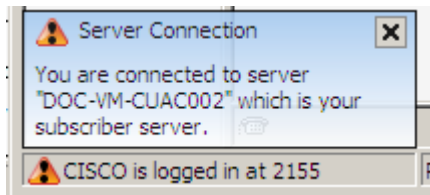
-
- Passaggio 1** Selezionare la composizione veloce da aggiornare.
- Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica composizione veloce**.
- Passaggio 3** Modificare i campi **Nome**, **Numero** e **Società** in base alle proprie esigenze.
- Passaggio 4** Fare clic su **OK**.
-

Barra di stato

La barra di stato è un'area contenente informazioni nella parte inferiore della finestra di Cisco Unified Attendant Console; è suddivisa in sezioni, ciascuna delle quali riporta informazioni sullo stato corrente di un aspetto dell'applicazione. Le sezioni mostrano, da sinistra a destra:

- Connessione al server.
- Stato dell'applicazione. Ad esempio, **Pronto**.
- Connessione al database.

Se si passa il puntatore sulla sezione Connessione al server, viene visualizzato un messaggio quando si perde la connessione al server o quando si è connessi al server del sottoscrittore. Ad esempio:



Analogamente, se si passa il puntatore sulla sezione Connessione al database, viene visualizzato un messaggio quando si è connessi al database del sottoscrittore.

In entrambi i casi, fare clic sulla croce o attendere 10 secondi per chiudere il messaggio.

Dopo avere visualizzato i messaggi e finché persiste la condizione, l'icona a forma di punto esclamativo rimane visualizzata nella sezione della barra di stato pertinente.

Attività frequenti

In questa sezione vengono descritte le azioni che si eseguono con frequenza con Cisco Unified Attendant Console:

- [Composizione di un numero](#)
- [Ricerca di contatti negli elenchi](#)
- [Ricerca laterale \(CTRL-F2\), pagina 1-27](#)

Composizione di un numero

Anziché selezionare un contatto dagli elenchi e quindi effettuare la chiamata, è inoltre possibile comporre direttamente il numero utilizzando la tastiera. Mentre si digita il numero, le cifre vengono visualizzate nella casella **Chiamata in corso** nell'area **Chiamate attive**. Nella [Tabella 1-14](#) vengono elencati i tasti disponibili per la modifica di un numero composto.

È possibile utilizzare i tasti descritti di seguito.

Tabella 1-14 *Elenca i tasti utilizzati per modificare il numero composto*

Tasto	Funzione
Backspace	Consente di cancellare cifre durante l'immissione di un numero contatto.
Barra spaziatrice	Consente di cancellare il numero durante la composizione.
Invio	Consente di comporre il numero immesso.

Ricerca di contatti negli elenchi

Il motore di ricerca di Cisco Unified Attendant Console consente di cercare una persona specifica tramite criteri configurati negli elenchi. Questa funzione è utile se la console è molto occupata.

Per individuare una persona o un numero, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare l'elenco esterno in cui si trova il contatto richiesto. Si può trattare di un Elenco completo o di un Gruppo di elenchi personale. Per navigare tra gli elenchi personali, è possibile selezionare l'intestazione della scheda o utilizzare **Ctrl-Tab** e **Ctrl-Maiusc-Tab** per selezionare l'elenco precedente o successivo. In alternativa è possibile premere **Alt-<numero>**, dove <numero> è un numero intero dell'intervallo 1-10, che consente di accedere direttamente a una qualsiasi delle dieci schede.
- Passaggio 2** Quando si seleziona la scheda Elenco esterno cursore verrà posizionato nella prima casella di ricerca per impostazione predefinita. Il cursore verrà automaticamente posizionato nella prima casella di ricerca anche quando si inizia a digitare.
- Passaggio 3** È possibile selezionare qualsiasi criterio di ricerca. La ricerca può essere eseguita in base a qualsiasi campo riportato di seguito:
- Cognome
 - Nome
 - Reparto
 - Numero
- Passaggio 4** Premere **Tab** per passare da un campo di ricerca all'altro oppure puntare e fare clic con il mouse sulla casella di ricerca desiderata.
- Passaggio 5** Immettere una parola chiave.

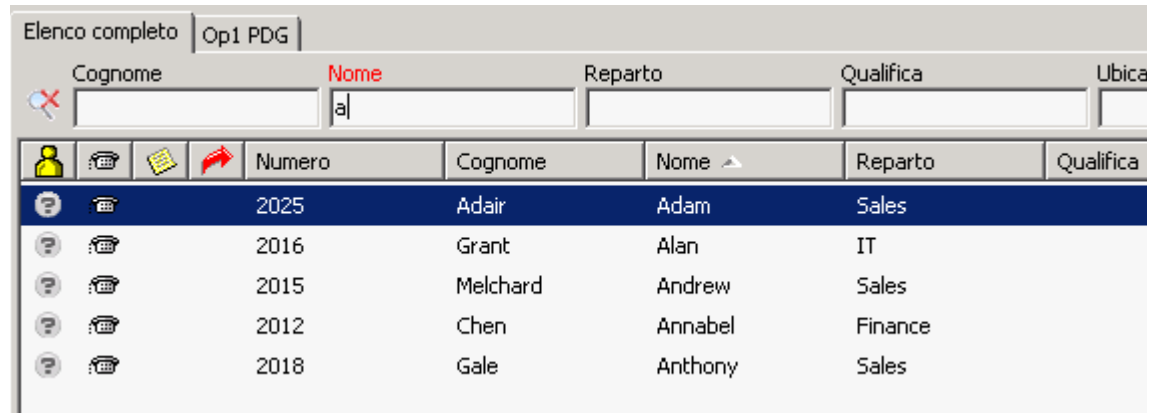


Nota

Se è abilitata la ricerca avanzata, tramite **Opzioni > Impostazioni operatore > Filtra ricerca** e selezionando **Utilizza ricerca avanzata** oppure **Opzioni > Filtra ricerca** e selezionando **Utilizza ricerca avanzata**, è possibile immettere le parole chiave in due posizioni. Ad esempio **Aldo** per il campo **Nome** e **Rossi** per il campo **Cognome**. Nei risultati saranno visualizzati tutti i dettagli che soddisfano i criteri immessi in ENTRAMBI i campi e saranno eliminati quelli che soddisfano solo uno dei due.

Passaggio 6 Premere **Invio**.

Dall'elenco selezionato verranno eliminati i contatti che non corrispondono alla parola chiave specificata. Ad esempio:



Numero	Cognome	Nome	Reparto	Qualifica
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

Passaggio 7 Dopo aver individuato la persona desiderata, fare doppio clic oppure premere due volte **INVIO** per chiamare il contatto.

Al termine della chiamata, i risultati di ricerca vengono cancellati e viene nuovamente visualizzato l'elenco completo. È possibile configurare Cisco Unified Attendant Console in modo che i risultati di ricerca non vengano cancellati durante gli eventi di gestione chiamate, ad esempio risposta a una chiamata e fine di una chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere [Filtra ricerca, pagina 2-15](#).

Ricerca laterale (CTRL-F2)

La ricerca laterale fornisce una funzionalità di filtro che consente di eseguire le ricerche in base a criteri specifici, ad esempio Reparto, Nome o Cognome. Questa funzione può essere utilizzata all'interno di qualsiasi elenco esterno di contatti.

Per utilizzare la funzionalità di ricerca laterale, selezionare un contatto dall'elenco con il mouse o con la tastiera, quindi avviare una ricerca laterale premendo CTRL-F2 che consente di visualizzare una schermata di ricerca avanzata contenente tutti i contatti che soddisfano i criteri specificati.

È possibile spostare la finestra di ricerca avanzata o ridimensionarne l'altezza. Dopo aver ridimensionato la finestra, Cisco Unified Attendant Console ne memorizza le nuove dimensioni e la nuova posizione.

È possibile chiudere la finestra di ricerca avanzata in qualsiasi momento premendo il tasto ESC (Escape) o facendo clic sull'icona di chiusura della finestra (x).

Quando si avvia una ricerca laterale, è necessario completare la selezione o chiudere la finestra di ricerca avanzata prima di continuare con le altre funzionalità all'interno di Cisco Unified Attendant Console.

Per impostare il campo della ricerca laterale preferito, specificare i criteri nella scheda **Filtra ricerca** in **Opzioni > Preferenze**. Se si seleziona Nessuna, la funzione verrà disabilitata.



Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console consente di personalizzare sia l'aspetto sia le funzionalità dell'applicazione. Per accedere alle impostazioni della console, scegliere **Opzioni > Impostazioni operatore** nel menu principale. Verrà aperta la finestra **Impostazioni operatore**.



Nota

È possibile modificare le impostazioni operatore *solo* quando si è connessi al server di pubblicazione. Non è possibile modificarle quando si è connessi al server del sottoscrittore.

Di seguito sono descritte le schede della finestra **Impostazioni operatore**.

Generale

In questa scheda sono disponibili le impostazioni seguenti:

- **Applicativo popup quando**

Cisco Unified Attendant Console consente di scegliere di visualizzare l'applicazione in caso di:

- **Le chiamate in coda sono in attesa di risposta**
- **Squillo periferica locale** (se la periferica in uso è quella con cui è stato effettuato l'accesso)
- **Riduci a icona se non in uso**

Selezionando la prima o la seconda opzione, oppure entrambe, l'applicazione viene visualizzata sul desktop se era ridotta a icona. La terza opzione consente di ridurre l'applicazione a icona quando non sono presenti chiamate attive o in coda.

- **Priorità dei numeri dei contatti interni**

Questo elenco mostra l'ordine in cui viene scelto il tipo di numero del contatto interno per popolare il campo Numero. Se il contatto non dispone di un numero del tipo presente in cima all'elenco, viene utilizzato il tipo successivo e così via.

È possibile riordinare l'elenco selezionando il tipo di numero e spostandolo con la freccia su o giù.

- **Priorità dei numeri dei contatti esterni**

Questo elenco mostra l'ordine in cui viene scelto il tipo di numero di un contatto esterno per popolare il campo Numero. Se il contatto non dispone di un numero del tipo presente in cima all'elenco, viene utilizzato il tipo successivo e così via.

È possibile riordinare l'elenco selezionando il tipo di numero e spostandolo con la freccia su o giù.

**Nota**

Se si crea un elenco utilizzando il Campo, **Numero** su cui filtrare, il Valore immesso viene confrontato con *tutti* i campi numerici indicizzati, ad esempio Numero interno principale, Ufficio 1, Ufficio 2 e Cellulare, e tutti i contatti che soddisfano i criteri vengono visualizzati. Se nell'elenco viene visualizzato solo il numero interno principale o solo il numero sostituito (definito nella scheda **Impostazioni operatore > Generale e Priorità dei numeri dei contatti interni**), può sembrare che i risultati visualizzati nel gruppo di elenchi personale non siano coerenti. Ciò indica che il contatto dispone di un altro campo numerato che corrisponde ai criteri.

Ad esempio, se un contatto dispone di un numero principale **22222** e di un numero Ufficio 1 **1111**, l'elenco completo contiene **22222**. Se Ufficio 1 è un campo indicizzato, quando si crea un gruppo di elenchi personale il cui **Numero è uguale a 2222** o **uguale a 1111**, il contatto viene visualizzato con il numero **22222**.

Nella [Figura 2-1](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Generale.

Figura 2-1 Scheda Generale della sezione Impostazioni operatore

Visualizza

La scheda **Visualizza** consente di impostare le seguenti opzioni:

- **Ordine code:** se non si desidera ordinare le code nell'ordine in cui sono state create, selezionare **Ordina code alfabeticamente**.
- **Quando si seleziona una sezione:** l'impostazione **Modifica colore carattere** consente di modificare i colori delle etichette di Cisco Unified Attendant Console nell'area selezionata. Ciò consente di visualizzare facilmente l'area selezionata mentre si utilizza la console. Per impostazione predefinita il testo diventa rosso.
- **Visualizza informazioni chiamata**
 - **Mostra tag di instradamento** consente di visualizzare il nome della coda per ogni chiamata, oltre ai dettagli standard. Questa è l'impostazione predefinita.
 - **Mostra condizioni di scadenza tempo** consente di visualizzare i dettagli relativi al motivo della restituzione della chiamata all'operatore.
- **Quando si effettuano chiamate:** consente di controllare la visualizzazione del prompt Presenza/Campo spia di occupato. Per impostazione predefinita, **Chiedi se stato presenza è impostato** non è selezionato.
- **Quando si trascina la selezione :** l'opzione **Visualizza immagine della chiamata trascinata** consente di visualizzare un'immagine a schermo intero della chiamata che si sta trascinando sullo schermo.
- **Dimensioni carattere:** questa opzione consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console per semplificarne l'utilizzo. Selezionare **Predefinito, Medio, Grande** o **Molto grande**. È inoltre possibile impostare questo parametro dal menù principale dell'applicazione scegliendo **Opzioni > Dimensioni carattere**.
- **Flessibilità:** selezionare **Richiedi conferma quando si passa a un altro server** (impostazione predefinita) per richiedere la conferma quando si passa da un server a un altro in caso di ripristino o di errore del server.

Nella [Figura 2-2](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Visualizza.

Figura 2-2 Scheda Visualizza della sezione Impostazioni operatore

Display

Queues order

Sort queues alphabetically

When a section becomes selected

Change font Colour

To this colour: Colour

Display Call Information

Show Routing Tag

Show Timeout Conditions

When making calls

Prompt if Presence Status is set

When dragging and dropping

Display a drag image

Font Size

Default

Resilience

Prompt when switching servers

Presenza

Da questa scheda, l'operatore può impostare le preferenze relative alle informazioni sulla presenza.

- **Visualizzazione presenza predefinita:** è possibile selezionare tra **Stato presenza Microsoft**, **Stato presenza Cisco** o **Nessuno**.
- **Abilita le informazioni sulla presenza Microsoft:** per visualizzare le informazioni sulla presenza Microsoft (da OCS e Lync), selezionare questa casella e il campo da cui verranno recuperate le informazioni.

Le opzioni disponibili nell'elenco a discesa sono: **Posta elettronica**, **Posta elettronica 2**, **Posta elettronica 3**, **Campo utente 1**, **Campo utente 2**, **Campo utente 3** o **Profilo utente**.

- **Abilita le informazioni sulla presenza CISCO:** per visualizzare le informazioni sulla presenza Cisco Unified, selezionare questa casella di controllo e il campo da cui verranno recuperate le informazioni.

Le opzioni disponibili nell'elenco a discesa sono: **Posta elettronica**, **Posta elettronica 2**, **Posta elettronica 3**, **Campo utente 1**, **Campo utente 2**, **Campo utente 3** o **Profilo utente**.

Figura 2-3 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Presenza.

Figura 2-3 Scheda Presenza della sezione Impostazioni operatore

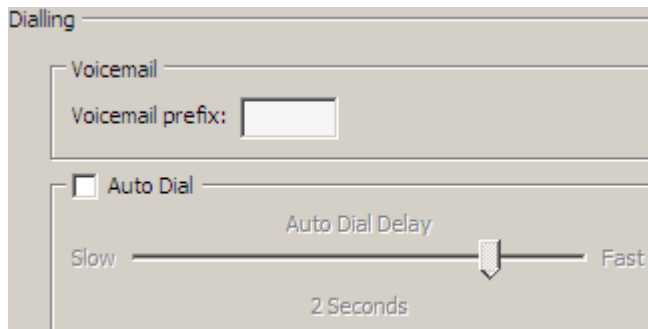
Composizione

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Prefisso posta vocale:** questa opzione consente di immettere un prefisso per inviare la chiamata direttamente alla posta vocale di un interno quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e si seleziona **Trasferisci a posta vocale**.
- **Composizione automatica:** questa opzione consente di comporre automaticamente un numero interno o esterno dopo un periodo di tempo definito. È possibile impostare la durata della Composizione automatica. Il numero desiderato viene immesso nell'area sotto Chiamate attive.

Figura 2-4 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Composizione.

Figura 2-4 Scheda Composizione della sezione Impostazioni operatore



Trasferimenti di chiamata

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Quando si trascina la selezione o si fa doppio clic**

In questa sezione è possibile scegliere il tipo di trasferimento che si desidera eseguire quando si trascina o si fa doppio clic su una chiamata. È possibile selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:

- **Esegui trasferimento con consultazione**
- **Esegui trasferimento senza consultazione** (selezione predefinita)

- **Quando si esegue il trasferimento senza consultazione**

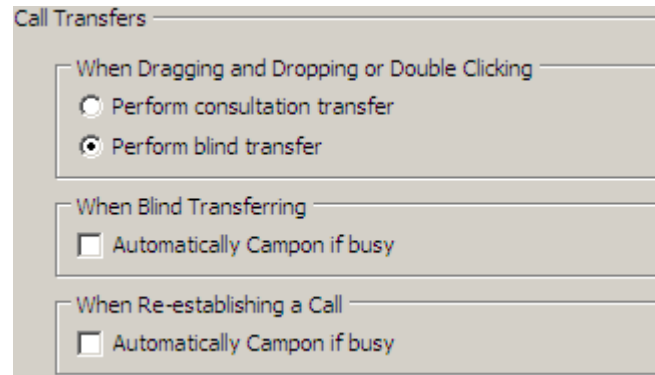
Quando si esegue il trasferimento senza consultazione, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**, che consente di accodare automaticamente la chiamata al numero finché questo diventa disponibile e di velocizzare la gestione delle chiamate.

- **Quando si ristabilisce una chiamata**

Quando si ristabilisce una chiamata, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**, che consente di accodare automaticamente la chiamata al numero finché questo diventa disponibile e di velocizzare la gestione delle chiamate.

Nella [Figura 2-5](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Trasferimenti di chiamata.

Figura 2-5 Scheda *Trasferimenti di chiamata della sezione Impostazioni operatore*

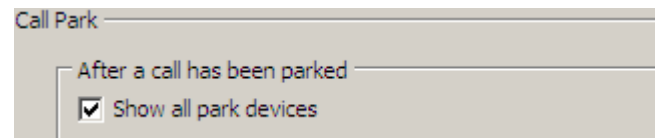


Parcheggio chiamata

In questa scheda è disponibile una casella di controllo. Se si seleziona questa casella di controllo dopo aver parcheggiato una chiamata, tutte le periferiche di parcheggio verranno visualizzate nell'Area parcheggio chiamata.

La [Figura 2-6](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Parcheggio chiamata.

Figura 2-6 Scheda *Parcheggio chiamata della sezione Impostazioni operatore*



Mute

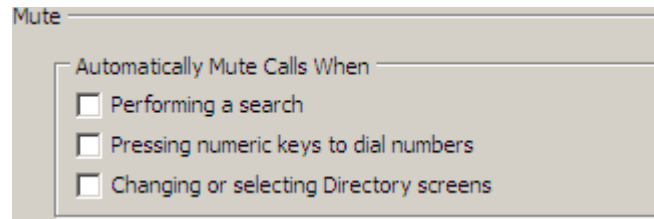
In questa sezione è possibile attivare la funzione Mute automatica delle chiamate. L'utente può selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Ricerca:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore fa clic in qualsiasi campo di ricerca.
- **Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore compone un numero.
- **Modifica o selezione delle schermate Elenco:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore seleziona gli elenchi.

Quando si seleziona una di queste opzioni, la telefonata viene messa in attesa in locale (sul ricevitore) e il chiamante ascolterà la musica in attesa.

La [Figura 2-7](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Mute.

Figura 2-7 Scheda Mute della sezione Preferenze.



Toni

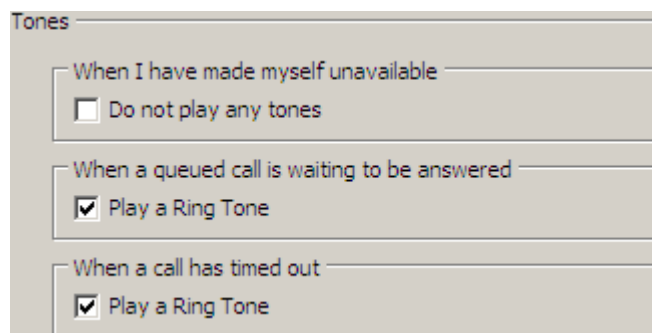
In questa sezione è possibile attivare e disattivare i toni in base al verificarsi di eventi specifici. I toni vengono quindi riprodotti da Attendant Console al verificarsi degli eventi.

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Quando l'utente si è reso non disponibile:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Non riprodurre alcun tono**. Selezionare questa opzione se si richiede che l'applicazione non riproduca alcun tono mentre si è temporaneamente assenti da Console Attendant.
- **Quando una chiamata in coda è in attesa di risposta:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Riproduci squillo**. Selezionare questa opzione se si richiede la riproduzione di un tono quando una chiamata è in attesa di risposta in una coda.
- **Quando il tempo di una chiamata è scaduto:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Riproduci squillo**. Selezionare questa opzione per riprodurre un tono quando una chiamata viene ripristinata dall'area Progresso chiamata o Parcheggio chiamata.

La [Figura 2-8](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Toni.

Figura 2-8 Scheda Toni della sezione Impostazioni operatore



Elenco

La scheda Elenco consente di configurare e intervenire sulle modalità di visualizzazione delle informazioni sul contatto nell'area Elenco di Cisco Unified Attendant Console. La scheda è composta dalle sezioni indicate di seguito:

- **Gruppi di elenchi:** è possibile specificare le modalità di visualizzazione di un elenco specifico. È possibile eseguire un'impostazione collettiva facendo clic sulla casella accanto a **Tutti i gruppi di elenchi utilizzando le stesse impostazioni** e selezionando un elenco di cui utilizzare i parametri. Se sono visibili più elenchi, la modifica della posizione o della larghezza di una colonna di uno di essi comporta la modifica immediata di tutti gli altri nello stesso modo.

In alternativa, se non si seleziona **Tutti i gruppi di elenchi utilizzando le stesse impostazioni**, è possibile selezionare un elenco dalla tabella e configurarlo indipendentemente dagli altri.

Da questo elenco è inoltre possibile modificare l'ordine di visualizzazione degli elenchi esterni, selezionando un Elenco esterno ed utilizzando le frecce Su e Giù per spostarlo all'interno dell'elenco.

**Nota**

La creazione o la modifica del contenuto dell'elenco avviene all'interno dell'area Elenco di Cisco Unified Attendant Console.

- **Ordine di visualizzazione predefinito:** i dati presenti in questo campo record contatto vengono utilizzati per ordinare i contatti quando vengono visualizzati nell'elenco. Selezionare **Reparto, Nome, Qualifica, Cognome** (impostazione predefinita), **Ubicazione, Numero e Campo utente 1**.

**Nota**

Se si modifica l'**Ordine di visualizzazione predefinito**, le modifiche non saranno visibili sullo schermo finché non si effettua la disconnessione da Cisco Unified Attendant Console e si riesegue il login.

- **Mostra le seguenti informazioni:** selezionare i campi dati del contatto da visualizzare nell'elenco. L'ordine in cui sono elencati i campi è l'ordine in cui vengono visualizzati. Per modificare l'ordine di visualizzazione, selezionare ogni campo pertinente, quindi utilizzare i tasti freccia su e freccia giù per modificare la relativa posizione nell'elenco.
- **Ricerca basata su:** scegliere quanti e quali campi di ricerca utilizzare per eseguire la ricerca di un record nell'Elenco interno. Utilizzare **Visualizza il numero di campi di ricerca indicato** per visualizzare fino a sei campi.

La [Figura 2-9](#) mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Elenco interno.

Figura 2-9 Scheda Elenco della sezione Impostazioni operatore

The screenshot shows the 'Elenco' configuration page with the following settings:

- Gruppi di elenchi:**
 - Tutti i gruppi di elenchi utilizzando le stesse impostazioni
 - List: Elenco completo, Op1 PDG
 - Buttons: Up, Down
- Ordine di visualizzazione predefinito:**
 - Dropdown: Cognome
- Mostra le seguenti informazioni:**
 - icona Presenza predefinita
 - Icona Stato telefono
 - Icona Note
 - Alterna icona
 - Numero
 - Cognome
 - Nome
 - Reparto
 - Qualifica
 - Campo utente 1
 - Buttons: Up, Down
- Ricerca basata su:**
 - Visualizza il numero di campi di ricerca indicato: 6
 - Ricerca 1: Cognome
 - Ricerca 2: Nome
 - Ricerca 3: Reparto
 - Ricerca 4: Qualifica
 - Ricerca 5: Ubicazione
 - Ricerca 6: Numero

Gruppi di elenchi personali

La scheda Gruppi di elenchi personali consente di condividere i gruppi di elenchi personali con altri operatori della community. Per ulteriori informazioni sui gruppi di elenchi personali, vedere [Gruppi di elenchi personali \(F4\), pagina 1-13](#).

La scheda Gruppi di elenchi personali è disponibile solo quando sussistono le seguenti condizioni:

- È stato creato almeno un gruppo di elenchi personale.
- Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione. La scheda non è visibile se il login è stato eseguito al server del sottoscrittore.
- È disponibile almeno un altro operatore della stessa community con cui condividere il gruppo di elenchi personale.

Figura 2-10 Scheda Gruppo di elenchi personale della sezione Impostazioni operatore

Gruppi di elenchi personali

Condivisione

Tutti gli utenti con accesso al gruppo di elenchi personale condiviso possono modificare o eliminare manualmente i contatti aggiunti o aggiungerne di nuovi.

Selezionare il gruppo di elenchi personale da condividere:

Op1 PDG

Selezionare gli utenti con cui condividere il gruppo di elenchi personale indicato sopra.
Se si deselecta un utente, il gruppo di elenchi personale verrà rimosso dalla sua schermata.

Seleziona tutto Deseleziona tutto

OP2

In questa scheda sono contenuti elenchi di:

- Gruppi di elenchi personali condivisibili
- Operatori con cui è possibile condividere gruppi di elenchi personali

Per condividere un gruppo di elenchi personale, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Selezionarlo nell'elenco superiore.

Passaggio 2 Nell'elenco inferiore selezionare le caselle di controllo corrispondenti agli utenti con cui si desidera condividere il gruppo. Se necessario, utilizzare i controlli per selezionare o deselezionare le caselle di controllo di tutti gli utenti.

**Nota**

Per annullare la condivisione di un gruppo di elenchi personale con un utente, deselezionare la casella di controllo accanto al relativo nome.

Passaggio 3 Fare clic su **OK** o su **Applica** (se si fa clic su **OK** si chiude la scheda).

Su tutte le altre console attive verrà visualizzato un messaggio a segnalare l'avvenuta condivisione di un gruppo di elenchi personale o l'annullamento della stessa.

Numeri alternativi

Utilizzare la scheda Numeri alternativi per definire come visualizzare le informazioni su eventuali numeri alternativi di un contatto. La scheda è illustrata in [Figura 2-11](#).

Figura 2-11 Scheda Numeri alternativi della sezione Impostazioni operatore

L'impostazione **Mostra le seguenti informazioni** consente di specificare quali informazioni visualizzare per un contatto. Fare clic sulle caselle di controllo per selezionare le informazioni. Utilizzare le frecce su/giù per specificare l'ordine di visualizzazione delle informazioni.

Ordine di visualizzazione dei numeri alternativi: utilizzare le frecce su/giù per specificare l'ordine di visualizzazione delle informazioni. Impostare lo stesso ordine utilizzato nell'area Elenco.

Intestazioni campi

È possibile modificare il testo delle **intestazioni dei campi** che viene visualizzato nell'applicazione, semplicemente immettendo un nuovo **testo di visualizzazione**, per sostituire il testo **predefinito**.

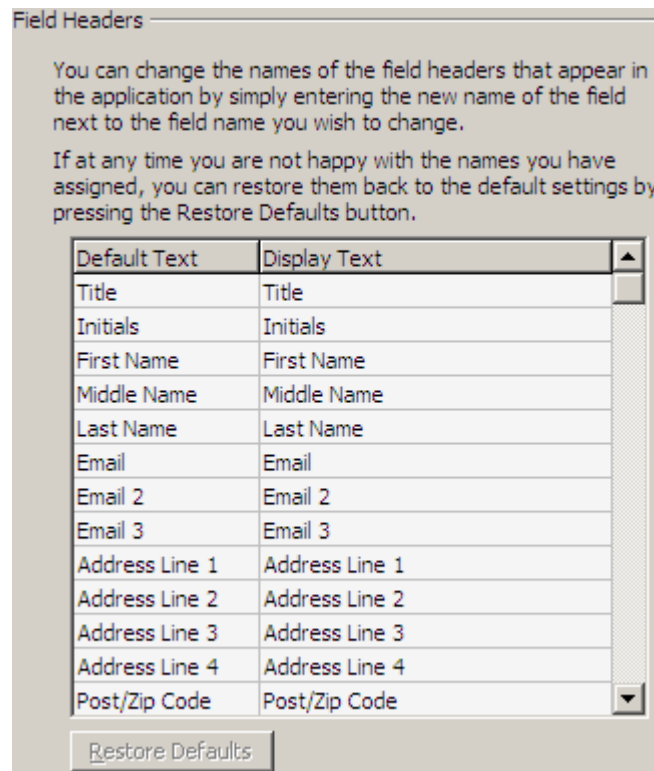
Per modificare il **Testo visualizzato** delle **Intestazioni campi**, procedere come indicato di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare il testo nella colonna **Testo visualizzato**. Inizialmente si tratta del **Testo predefinito**.
 - Passaggio 2** Digitare nuovo **Testo visualizzato**.
 - Passaggio 3** Fare clic su **OK**.
-

Per ripristinare il testo predefinito, fare clic sul pulsante **Ripristina predefiniti**.

La [Figura 2-12](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Intestazioni campi.

Figura 2-12 Scheda *Intestazioni campi della sezione Impostazioni operatore*



Ordinamento secondario



Nota

Questa scheda viene abilitata solo ad avvenuta disconnessione da Cisco Unified Attendant Console: quando si è connessi, non è possibile modificare i parametri dell'ordinamento secondario.

In Cisco Unified Attendant Console è possibile personalizzare la modalità di ordinamento e di ricerca dei dati specificando una **Colonna ordinamento secondario** (l'impostazione predefinita è **Nome**). Se necessario, è possibile ripristinare le impostazioni predefinite. Il pulsante **Ripristina predefiniti** viene attivato quando si modifica un valore nella **Colonna ordinamento secondario**.

Per modificare i valori della Colonna ordinamento secondario, procedere nel modo indicato di seguito:

- Passaggio 1** Fare clic su un valore nella **Colonna ordinamento secondario**.
- Passaggio 2** Viene visualizzato un menù a discesa contenente diversi valori correlati ai valori nella Colonna ordinamento.
- Passaggio 3** Scegliere un valore con cui sostituire il precedente.
- Passaggio 4** Per modificare più di un valore, ripetere i passaggi da 1 a 3.
- Passaggio 5** Fare clic su **OK**.

La [Figura 2-13](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Ordinamento secondario.

Figura 2-13 Esempio della scheda *Ordinamento secondario* della sezione *Impostazioni operatore*

Secondary Sort

NOTE: You can only change the secondary sort if you are logged out.

You can customise the way the application sort and searches for data by specifying a secondary sort column. If at any time you decide you are not happy with the secondary sort columns you have assigned, you can return them to the default settings by clicking the 'Restore Defaults' button.

Sort Column	Secondary Sort Column
Title	Last Name
Initials	Last Name
First Name	Last Name
Middle Name	Last Name
Last Name	First Name

Restore Defaults

Filtra ricerca

Quando si esegue la ricerca in un campo di ricerca degli elenchi esterni, è possibile specificare la modalità di esecuzione della ricerca sullo schermo. Questa scheda consente di impostare le impostazioni operatore selezionando le seguenti opzioni:

- **Durante la gestione chiamate**

Selezionare **Mantieni ricerca elenchi esistente** per mantenere i risultati di ricerca durante gli eventi di gestione chiamate. Se non si seleziona questa opzione, gli eventi di gestione chiamate, ad esempio risposta a una chiamata, nuova chiamata effettuata direttamente all'interno di un operatore e fine di una chiamata, rimuovono i risultati di ricerca e rivisualizzano l'elenco completo. Quando si seleziona questa opzione, è necessario premere MAIUSC + F3 per cancellare i risultati di ricerca.

- **Ricerca avanzata**

Verranno selezionati due criteri e verrà eseguita la ricerca delle voci che li soddisfano entrambi. Ad esempio *Aldo* per il campo **Nome** e *Rossi* per il campo **Cognome**. Nei risultati saranno visualizzati tutti i dettagli che soddisfano i criteri immessi in ENTRAMBI i campi e saranno eliminati quelli che soddisfano solo uno dei due.

Selezionare la casella **Utilizza ricerca avanzata** per abilitare la funzione.

**Nota**

È inoltre possibile attivare questa opzione dal menù **Opzione, Filtra ricerca** e selezionare **Utilizza Ricerca avanzata**.

- **Quando si esegue una ricerca con filtro**

- **Premere Invio per eseguire la ricerca:** una volta immesse le informazioni in un qualsiasi campo di ricerca, questa opzione consente di eseguire una ricerca alla pressione del tasto **Invio**.
- **Ricerca a ogni tasto:** quando si seleziona questa opzione, i risultati della ricerca vengono aggiornati ogni volta che si preme un tasto per immettere un valore di ricerca nel campo. Questa è l'impostazione predefinita. Questa opzione viene disabilitata quando si seleziona **Utilizza ricerca avanzata**.
- **Ritarda la ricerca:** se si seleziona questa opzione e si immettono informazioni nel campo di ricerca, i risultati corrispondenti verranno visualizzati dopo il numero di secondi specificato tramite il dispositivo di scorrimento **Ritardo ricerca**.

- **Ricerca laterale**

La funzione Ricerca laterale consente di eseguire la ricerca di un contatto alternativo premendo CTRL-F2. Scegliere tra **Nessuno, Nome, Cognome, Campo utente 1, Qualifica, Ubicazione, Reparto** o **Numero**. Se si seleziona **Nessuna**, la ricerca laterale verrà disabilitata.

La [Figura 2-14](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Filtra ricerca.

Figura 2-14 Scheda Filtra ricerca della sezione Impostazioni operatore

Filtra ricerca

Durante la gestione chiamate

Mantieni ricerca elenchi esistente

Ricerca avanzata

Se si utilizza la ricerca avanzata, sarà possibile eseguire la ricerca in più campi contemporaneamente, ad esempio nei campi Nome E Cognome.

Utilizza ricerca avanzata

Quando si esegue una ricerca filtrata

Premere Invio per eseguire la ricerca

Ricerca a ogni tasto

Ritarda la ricerca

Ritardo ricerca

1 5

2 Secondi

Ricerca laterale

Quando si seleziona il tasto Ctrl+F2, esegui una ricerca laterale utilizzando la seguente colonna:

Nessuno/a

Registrazione

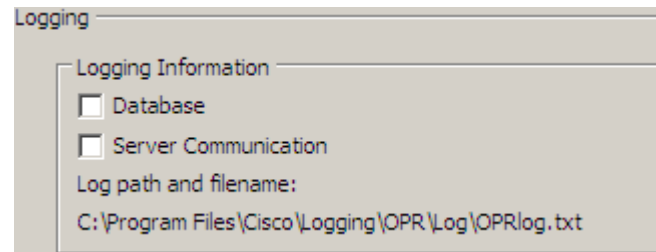
Questa scheda consente di attivare o disattivare la registrazione. Utilizzare le caselle di controllo per controllare la seguente registrazione:

- **Database:** per abilitare la registrazione delle attività del database all'interno dell'applicazione della console.
- **Comunicazione server:** per abilitare la registrazione delle attività del server all'interno dell'applicazione della console.

Vengono visualizzati il nome e il percorso del file di log.

Figura 2-15 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Registrazione.

Figura 2-15 Scheda Registrazione della sezione Impostazioni operatore



Avanzate

La scheda Avanzate consente di controllare quali tipi di chiamate *trasferite direttamente* (in base alla loro destinazione) vengono inviate all'operatore se non vi è alcuna risposta.



Nota

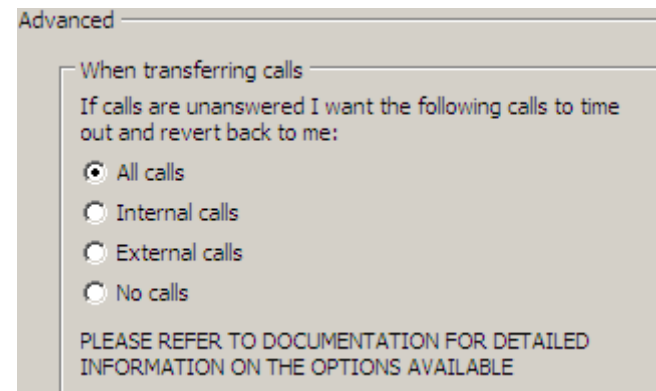
Se si utilizzano i trasferimenti diretti, si perderà la funzionalità di richiamata e le sole chiamate che il sistema sarà in grado di richiamare internamente saranno quelle alle periferiche monitorate da Cisco Unified Attendant Console Server.

I trasferimenti diretti consentono all'interlocutore di visualizzare il codice CLI di origine (Caller Line Identification, il numero del chiamante). Tuttavia, l'utilizzo dei trasferimenti diretti limita la capacità della Console di restituire le chiamate trasferite all'operatore se non vi è alcuna risposta.

Per impostazione predefinita, i trasferimenti senza consultazione reindirizzano le chiamate dal ricevitore dell'operatore alla coda di servizio (porta CTI) e la chiamata viene quindi collegata all'altro interlocutore. Per contrasto, i trasferimenti diretti non passano alla coda di servizio e inviano la chiamata direttamente al destinatario. Il chiamante non viene messo in attesa (sente uno squillo anziché la musica) e la CLI di origine viene visualizzata al destinatario, anziché i dettagli della coda di servizio.

Nella [Figura 2-16](#) sono mostrate le impostazioni che possono essere configurate nella scheda Avanzate.

Figura 2-16 Scheda Avanzate della sezione Preferenze





Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console

In questa sezione viene descritto come utilizzare Cisco Unified Attendant Console per effettuare le seguenti operazioni:

- [Risposta a chiamate, pagina 3-2](#)
- [Trasferimento di chiamate, pagina 3-7](#)
- [Esecuzione di chiamate, pagina 3-11](#)
- [Messa in attesa di chiamate, pagina 3-12](#)
- [Recupero di chiamate in attesa, pagina 3-13](#)
- [Attivazione della funzione Mute per le chiamate, pagina 3-13](#)
- [Parcheggio di chiamate, pagina 3-14](#)
- [Recupero di chiamate parcheggiate, pagina 3-14](#)
- [Chiamate in conferenza, pagina 3-15](#)
- [Come ristabilire una chiamata, pagina 3-16](#)
- [Alternanza chiamate, pagina 3-16](#)
- [Gestione delle chiamate ripristinate, pagina 3-16](#)
- [Specificazione dei codici FAC e CMC, pagina 3-17](#)
- [Cancellazione di chiamate, pagina 3-18](#)
- [Utilizzo della modalità emergenza, pagina 3-19](#)
- [Invio di messaggi di posta elettronica, pagina 3-20](#)
- [Visualizzazione dello stato chiamata, pagina 3-21](#)
- [Visualizzazione e utilizzo dei dettagli contatto, pagina 3-22](#)
- [Visualizzazione dello Stato presenza Cisco Unified, pagina 3-26](#)
- [Visualizzazione dello stato presenza Microsoft, pagina 3-27](#)

Risposta a chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di gestire due tipi di chiamate:

- **Chiamate interne** ricevute da un numero interno locale
- **Chiamate esterne** ricevute da un numero esterno

Le chiamate che si stanno gestendo vengono visualizzate nell'area **Chiamate attive (F7)**. La [Figura 1-8 a pagina 1-21](#) mostra un esempio di chiamata nell'area Chiamate attive.

Le chiamate in entrata nel sistema vengono ordinate in base alla priorità e inserite nelle code dell'area Chiamate in coda (**F8**). È possibile rispondere alle chiamate attenendosi a uno dei tre metodi indicati di seguito:

- **Rispondi alla prossima:** per rispondere alla chiamata successiva in coda.
- **Seleziona una determinata chiamata:** per selezionare da una coda una determinata chiamata a cui rispondere.
- **Recapito forzato:** è possibile configurare le code come Recapito forzato, ovvero saranno distribuite all'operatore più a lungo inattivo.

Rispondi alla prossima

In base alla priorità ad esse assegnata, le chiamate in entrata vengono visualizzate in ordine decrescente nell'area Chiamate in coda (**F8**).

Utilizzare **Rispondi alla prossima** per rispondere alle chiamate in coda nell'ordine di priorità impostato dal sistema.

Per rispondere alla chiamata successiva utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Premere F8 per selezionare l'area Chiamate in coda.

Passaggio 2 Premere il tasto **Più (+)**

La chiamata successiva con la priorità più elevata verrà inviata al proprio ricevitore.

Per rispondere alla chiamata successiva utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse nell'area Chiamate in coda.

Passaggio 2 Scegliere **Rispondi alla prossima** dal menu.

Indipendentemente dalla chiamata su cui è stato fatto clic, verrà inviata al proprio ricevitore la chiamata successiva con la priorità più elevata.

Selezione di una determinata chiamata

È possibile selezionare da una coda specifica le chiamate in entrata a cui rispondere.

Per rispondere a una chiamata, è necessario prima selezionare una coda, quindi selezionare la chiamata desiderata.

Per selezionare una coda utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Premere **F9** per selezionare l'area **Code**.

Passaggio 2 Utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare la coda desiderata.

Passaggio 3 Nell'area **F8** vengono visualizzate le chiamate in attesa nella coda selezionata.



Nota

Per rivedere tutte le chiamate in Tutte le code, selezionare l'icona **Tutte le code** da **F9**.

Se si utilizza il mouse, fare semplicemente clic su una coda nell'area **Code** (F9). Dopo aver selezionato la coda, è possibile selezionare le chiamate in attesa a cui si desidera rispondere.

Per rispondere alle chiamate nelle code selezionate utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Selezionare l'area Chiamate in coda premendo **F8**.

Passaggio 2 Utilizzando i tasti freccia Su e Giù, selezionare la chiamata a cui rispondere.


Passaggio 3 Premere **Invio** per connettere la chiamata.

Per rispondere alle chiamate nella coda selezionata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Selezionare l'area **Tutte le code**.

Passaggio 2 Fare clic sulla chiamata desiderata.

Passaggio 3 Fare clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata** nella barra degli strumenti Gestione chiamate.


Nell'area Chiamate attive verrà visualizzata una chiamata personale diretta all'interno dell'utente e il ricevitore squillerà. È possibile rispondere sollevando il ricevitore oppure facendo clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata**.



Nota

Per rispondere, è possibile trascinare semplicemente una chiamata dall'area **Chiamate in coda** (F8) a **Chiamate attive**.

Recapito forzato

È possibile indicare al prossimo operatore libero di rispondere immediatamente a una coda specifica. Le chiamate in coda sono configurate per essere presentate all'operatore più a lungo inattivo, oppure il lavoro viene condiviso in modo circolare tra gli operatori collegati e in grado di rispondere alla coda. Non è necessario premere il tasto Rispondi alla prossima (Più) poiché la chiamata passa direttamente nell'area Chiamate attive e il ricevitore squilla. È possibile rispondere sollevando il ricevitore oppure facendo clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata**.

Gli operatori possono effettuare la disconnessione mentre una chiamata con recapito forzato sta squillando sul ricevitore.

Inoltro chiamata elenco esterno

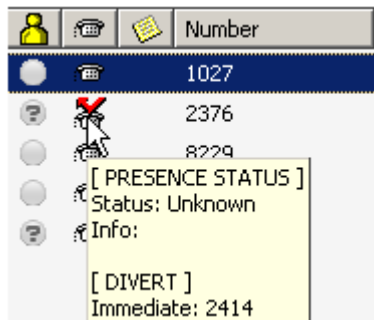
Se per un contatto è impostato l'Inoltro chiamata sulla periferica, viene visualizzata un'icona nell'area dell'elenco esterno.



Nota

Nel caso in cui un contatto disponga di più linee, l'icona dell'inoltro chiamata viene visualizzata solo se tale funzione è configurata per la linea principale.

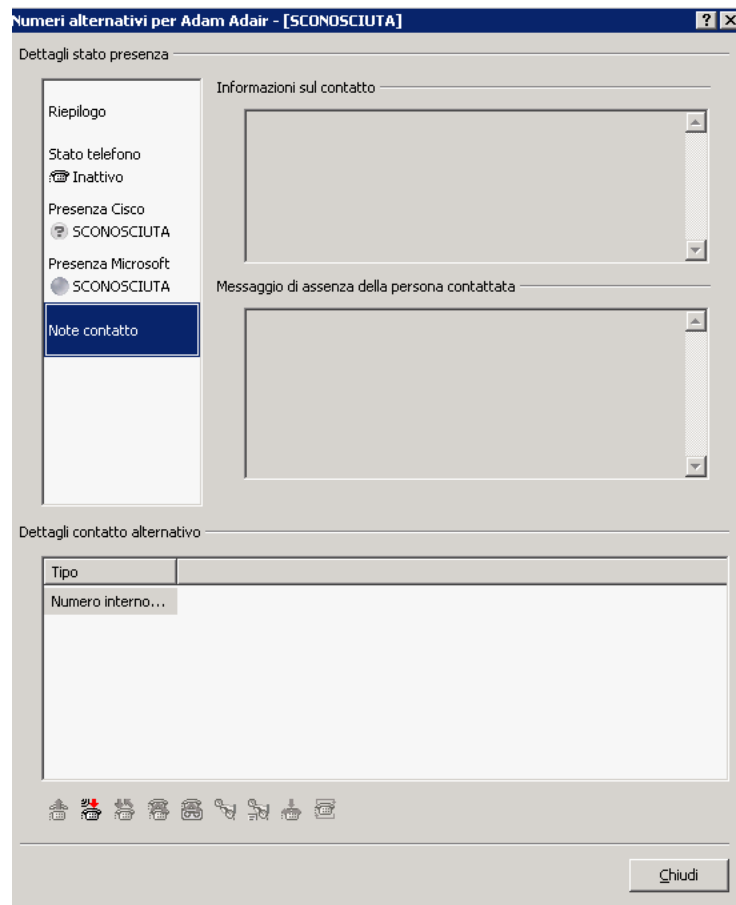
Passando il cursore del mouse sul contatto, viene visualizzata una descrizione, in cui sono forniti ulteriori dettagli, ad esempio se è impostato l'Inoltro chiamata. Ad esempio:



Per visualizzare le linee secondarie, premere F2 per visualizzare la finestra Stato presenza.

Numeri alternativi e Stato presenza

Per visualizzare i Numeri alternativi e lo Stato presenza di un contatto, selezionare il contatto e premere **F2**. Verrà visualizzata la finestra **Numeri alternativi per <contatto> - [<presenza>]**. Ad esempio:



La finestra Numeri alternativi viene visualizzata anche quando si trasferisce una chiamata a un interno con uno stato presenza assegnato.

Fare clic sui controlli sulla sinistra della finestra per visualizzare un riquadro contenente informazioni rilevanti. Tutti i riquadri contengono le informazioni seguenti:

- **Dettagli contatto alternativo:** sono elencati eventuali numeri alternativi del contatto. Se il numero è salvato nell'elenco, al posto del numero verrà visualizzato il nome completo del contatto.
- **Gestione chiamate:** consente di gestire una chiamata a un numero alternativo, ad esempio per metterla in attesa. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione delle chiamate, pagina 3-6](#).











Di seguito viene descritto il contenuto specifico di ogni riquadro:

Tabella 3-1 Riquadri Numeri alternativi

Riquadro	Contenuto
Riepilogo	Stato telefono, Presenza Cisco e Presenza Microsoft del contatto.
Stato telefono	Stato telefono del contatto, incluso lo stato di eventuali linee collegate al telefono.
Presenza Cisco	Presenza Cisco. Se la presenza Cisco non è configurata, viene visualizzato lo stato Sconosciuto.
Presenza Microsoft	Presenza Microsoft e Note. Se la presenza Microsoft non è configurata, viene visualizzato lo stato Sconosciuto.

Le icone Stato telefono vengono illustrate nella [Tabella 3-2](#).

Tabella 3-2 Icone Stato telefono

Icona	Descrizione
	Agganciato
	Sganciato
	Non disponibile
	Chiamata in entrata
	Chiamata in uscita
	Chiamata in uscita su interno occupato
	Chiamata connessa
	Chiamata in attesa
	Inoltro chiamata
	Note

Gestione delle chiamate

Per controllare una chiamata, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Sezionare un contatto da Dettagli contatto alternativo.

Passaggio 2 Fare clic sull'icona di gestione chiamate desiderata:

- Rispondi alla chiamata
- Chiama
- Consultazione
- Trasferisci senza consultazione
- Trasferisci a posta vocale
- Attesa
- Attesa con note

- Inizia conferenza
- Parcheggia chiamata

In alternativa, fare clic su **Chiudi** per annullare.

Nella [Tabella 3-3](#) sono elencati i tasti di scelta rapida che è possibile utilizzare:

Tabella 3-3 Comandi da tastiera per la gestione di una chiamata

Tasto	Descrizione
Invio	La chiamata viene trasferita con consultazione al numero alternativo selezionato.
INVIO + INVIO (premere due volte INVIO)	La chiamata viene trasferita senza consultazione al numero alternativo selezionato.
Ctrl-P	Per la chiamata per il contatto alternativo selezionato viene visualizzata la finestra di dialogo Parcheggia/Cercapersone. È possibile procedere in questo modo solo se il cercapersone è in funzione, il contatto selezionato è interno e il cercapersone è supportato dal telefono alternativo selezionato.

Trasferimento di chiamate

Dopo aver risposto alla chiamata desiderata, è possibile trasferirla a una periferica, un contatto o un numero esterno specifico. È possibile eseguire il trasferimento con o senza consultazione (ovvero annunciandolo oppure no). È possibile trasferire le chiamate a qualsiasi destinazione disponibile, interna oppure esterna.

Il trasferimento di una chiamata è una procedura semplice sia tramite il mouse che la tastiera ed è possibile eseguirlo immettendo il numero di interno desiderato (se conosciuto) oppure cercando il contatto desiderato nell'elenco esterno.


Un trasferimento senza consultazione consiste in una chiamata trasferita senza consultare il destinatario.

Trasferimento senza consultazione a un numero conosciuto

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un numero conosciuto utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione (interno o esterno). Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
- Passaggio 3** Premere **INVIO** due volte in rapida successione per trasferire la chiamata.
-

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un numero conosciuto utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione (interno o esterno) sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
 - Passaggio 3** Premere **Invio**. Il trasferimento verrà avviato.
 - Passaggio 4** Fare nuovamente clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata.
-


Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno

Se non si conosce il numero di interno del destinatario, è possibile eseguire una ricerca nell'elenco esterno per trovare il contatto desiderato. Per eseguire le ricerche negli elenchi esterni è possibile usufruire dei vari campi di ricerca che vengono visualizzati nella parte alta dell'area Elenco esterno.

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un contatto presente in elenco tramite la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Se si cerca un contatto utilizzando il primo campo di ricerca visualizzato, iniziare semplicemente a digitare il criterio di ricerca sulla tastiera. In alternativa, se si preme F3 il cursore verrà spostato sul primo campo di ricerca visualizzato. Il cursore verrà posizionato automaticamente sul primo campo di ricerca. Se è necessario utilizzare un campo di ricerca diverso dal primo campo della schermata, utilizzare **Tab** per passare al campo desiderato in cui digitare il criterio di ricerca.
 - Passaggio 3** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda della configurazione della ricerca con filtri; per ulteriori informazioni, vedere [Filtra ricerca, pagina 2-15](#)). Continuare a digitare finché non viene trovato il contatto desiderato, oppure utilizzare il tasto freccia Su o Giù per evidenziare il contatto.
 - Passaggio 4** Premere due volte **Invio** per trasferire la chiamata.
-

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un contatto presente in elenco utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Fare clic sul campo di ricerca desiderato nell'area Elenco. In alternativa, se si preme F3 verrà attivato il primo campo di ricerca nell'elenco visualizzato.
 - Passaggio 3** Iniziare a digitare il criterio di ricerca. Mentre si digita, l'elenco dei contatti viene limitato a quelli che soddisfano i criteri di ricerca. Continuare a digitare finché il contatto desiderato non viene visualizzato, quindi utilizzare il mouse per selezionarlo.
 - Passaggio 4** Fare doppio clic sul contatto per avviare il trasferimento.
 - Passaggio 5** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata.

Oppure

-
- Passaggio 1** Posizionare il cursore del mouse sulla chiamata desiderata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Fare clic con il pulsante sinistro del mouse.
 - Passaggio 3** Tenendo premuto il pulsante del mouse, trascinare la chiamata sulla destinazione desiderata nell'area **Elenco**, quindi rilasciare il pulsante.



Nota Nel caso in cui il contatto si trovi in un determinato gruppo di elenchi personale, è possibile aprire l'elenco passando il cursore del mouse sopra la scheda Gruppo di elenchi personale per aprirlo prima di selezionare il contatto.

Oppure

-
- Passaggio 1** Selezionare i dettagli chiamata visualizzati nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Posizionare il cursore del mouse sulla destinazione desiderata nelle aree **Elenco** o **Composizione veloce**, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse per visualizzare un menu di scelta rapida.
 - Passaggio 3** Scegliere **Chiamata** dal menù di scelta rapida.
 - Passaggio 4** Assicurarsi che la chiamata avviata sia selezionata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 5** Fare clic sul pulsante **Completa trasferimento**.

Se una chiamata trasferita non riceve risposta entro un determinato periodo di tempo, la chiamata viene *ripristinata* nell'area Chiamate attive. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati in [Gestione delle chiamate ripristinate](#), pagina 3-16.

Avvio di un trasferimento con consultazione


In questo caso, il destinatario del trasferimento viene consultato prima che il trasferimento venga effettivamente eseguito.

Trasferimento con consultazione a un numero conosciuto

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero conosciuto utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
 - Passaggio 3** Premere **INVIO** per effettuare la chiamata di consultazione.
 - Passaggio 4** Dopo la consultazione con la destinazione, premere **INVIO** per completare il trasferimento.

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero conosciuto utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
 - Passaggio 3** Premere **INVIO**. Il trasferimento verrà avviato.
 - Passaggio 4** Fare nuovamente clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.
-


Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco

Se non si conosce il numero di interno del destinatario, è possibile eseguire una ricerca nell'elenco per trovare il contatto desiderato. Per eseguire le ricerche negli elenchi esterni è possibile usufruire dei vari campi di ricerca che vengono visualizzati nella parte alta dell'area Elenco esterno.


Per trasferire una chiamata con consultazione a un contatto dell'elenco esterno utilizzando la tastiera

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Selezionare l'Elenco esterno in cui si trova il contatto, premendo **Alt** e il numero della scheda. *Esempio: premendo **Alt** e **3** viene visualizzata la terza scheda, **Alt** e **5** viene visualizzata la quinta scheda.*
 - Passaggio 3** Se si cerca un contatto utilizzando il primo campo di ricerca visualizzato, iniziare semplicemente a digitare il criterio di ricerca sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente sul primo campo di ricerca. In alternativa, premere **F3** per spostare il puntatore del mouse sul primo campo di ricerca. Se è necessario utilizzare un campo di ricerca diverso dal primo campo della schermata, utilizzare **Tab** per passare al campo desiderato in cui digitare il criterio di ricerca.
 - Passaggio 4** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda della configurazione della **ricerca con filtri**; per ulteriori informazioni, vedere [Filtra ricerca, pagina 2-15](#)). Continuare a digitare finché non viene trovato il contatto desiderato, oppure utilizzare il tasto freccia Su o Giù per evidenziare il contatto.
 - Passaggio 5** Premere **INVIO** per avviare la chiamata di consultazione.
 - Passaggio 6** Dopo la consultazione, premere nuovamente **INVIO** per completare il trasferimento.
-

Per trasferire una chiamata con consultazione a un contatto presente in elenco utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Fare clic sul campo di ricerca desiderato nell'Elenco. Nel caso in cui siano stati creati Elenchi personali, fare clic sulla relativa scheda dell'Elenco esterno.
 - Passaggio 3** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda di come è configurata l'opzione Filtra ricerca. Vedere [Filtra ricerca, pagina 2-15](#)). Continuare a digitare finché il contatto desiderato non viene visualizzato, quindi utilizzare il mouse per selezionarlo.
 - Passaggio 4** Fare doppio clic sul contatto per avviare il trasferimento.
 - Passaggio 5** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.

Oppure

-
- Passaggio 1** Posizionare il cursore del mouse sulla chiamata desiderata nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic con il pulsante sinistro del mouse.
- Passaggio 3** Tenendo premuto il pulsante destro del mouse, trascinare la chiamata nella destinazione desiderata nel campo Elenco esterno, passando sulla scheda dell'Elenco esterno e selezionando il contatto prima di rilasciare il pulsante del mouse. Questa operazione imposta la chiamata di consultazione.
- Passaggio 4** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.

Oppure

-
- Passaggio 1** Selezionare i dettagli chiamata visualizzati nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Posizionare il cursore del mouse sulla destinazione desiderata nei campi **Elenco** o **Composizione veloce**, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse per visualizzare il menu di scelta rapida.
- Passaggio 3** Scegliere **Chiamata** dal menù di scelta rapida.
- Passaggio 4** Assicurarsi che la chiamata avviata sia selezionata nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 5** Fare clic sul pulsante **Completa trasferimento**.
-

Anche se nel corso di queste procedure è stata effettuata una chiamata con consultazione, se per qualche motivo la chiamata trasferita non viene connessa entro un determinato periodo, viene ripristinata nell'area Chiamate attive. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati in [Gestione delle chiamate ripristinate](#), pagina 3-16.

Esecuzione di chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di comporre ed effettuare chiamate. È possibile eseguire le chiamate direttamente chiamando un contatto oppure tramite varie funzioni di gestione delle chiamate, quali il parcheggio chiamata, il trasferimento e la conferenza. Per informazioni dettagliate su questi controlli, vedere [Appendice 1, "Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate"](#). È possibile eseguire due tipi di chiamata:

- **Chiamata interna:** chiamate verso numeri esistenti nel sistema. Ad esempio, in un call center, le chiamate effettuate verso numeri del call center sono definite chiamate interne.
- **Chiamata esterna:** chiamate verso numeri esterni al sistema. Ad esempio, l'operatore di un call center può chiamare un cliente a scopo di marketing.

Esecuzione di chiamate interne

Per chiamare un numero locale, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Immettere il numero desiderato. Indipendentemente dall'area della console selezionata, mentre si digita il numero, le cifre vengono visualizzate nella casella **Chiamata in corso** sotto l'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Connetti/Cancel** con il mouse oppure premere **Invio** sulla tastiera.
-

Verrà chiamato il contatto selezionato e i relativi dettagli verranno visualizzati nell'area **Chiamate attive**.

Esecuzione di una chiamata esterna

Per eseguire una chiamata esterna utilizzando la tastiera, procedere come indicato di seguito:

-
- Passaggio 1** Comporre il numero del codice di accesso seguito dal numero esterno (a meno che Cisco Unified Attendant Console sia configurato per aggiungere il numero di accesso. L'operazione viene eseguita in Cisco Unified Attendant Console).
- Passaggio 2** Premere **INVIO** per avviare la composizione.
-

Non è necessario posizionare il cursore sulla casella Chiamata in corso. Quando si inizia a digitare il numero, il cursore del mouse viene posizionato automaticamente su di essa.

Per eseguire una chiamata esterna utilizzando il mouse, procedere come indicato di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare l'**Elenco esterno** richiesto tramite il mouse.
- Passaggio 2** Fare doppio clic sul numero da comporre.
-

Messa in attesa di chiamate

Quando si risponde a una chiamata, Cisco Unified Attendant Console consente di mettere in attesa la chiamata attiva per rispondere ad altre chiamate in entrata. La chiamata viene messa in attesa in una **Coda di servizio** per il periodo impostato come **Tempo di attesa chiamata** in Cisco Unified Attendant Admin. Trascorso il **Tempo attesa richiamata**, lo stato della chiamata cambia da **In attesa** a **Scadenza tempo attesa**. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati in [Gestione delle chiamate ripristinate, pagina 3-16](#). Una chiamata può essere ripristinata sia che il tempo di attesa sia trascorso o meno. Nella [Figura 3-1](#) è illustrato un esempio di chiamata in attesa nell'area Progresso chiamata.

Figura 3-1 Chiamata in attesa nell'area Progresso chiamata


Chiamate in corso					
[F5]	Chiamata per	Tempo di attesa	Chiamata da	Stato	
		0:00	Esterno 000001	In attesa	

La chiamata verrà visualizzata nell'area **Progresso chiamata** e potrà essere spostata nell'area **Chiamate attive** in qualsiasi momento.

Per mettere in attesa una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare l'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.
- Passaggio 3** Premere **PgGiù** per mettere in attesa la chiamata selezionata.
-

Per mettere in attesa una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare una chiamata nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Attesa**.
-

Recupero di chiamate in attesa

È possibile recuperare le chiamate in attesa dall'area **Progresso chiamata** nell'area **Chiamate attive**. Nel campo **Progresso chiamata** è inoltre possibile visualizzare le chiamate ripristinate che erano in attesa, parcheggiate e trasferite.

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:


-
- Passaggio 1** Premere **F5** per selezionare l'area **Progresso chiamata**.
- Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.
- Passaggio 3** Premere **PgGiù** per recuperare la chiamata in attesa.
-

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Fare clic su una chiamata in attesa nell'area **Progresso chiamata**.
- Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Recupera**.
-

Attivazione della funzione Mute per le chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di attivare la funzione Mute per una chiamata quando vengono intraprese determinate azioni. Ci sono due tipi di funzioni Mute: la prima è automatizzata e viene impostata nella scheda **Opzioni > Preferenze > Mute**. Questa funzione può essere abilitata quando si esegue una ricerca, quando viene composto un numero o si modificano o selezionano le schermate Elenco esterno.

Il secondo tipo di funzione Mute è manuale e viene avviata mediante il pulsante Mute () o la combinazione di tasti Ctrl-Q, che verrà utilizzata anche per disattivare la funzione. In alternativa, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e selezionare **Mute** dal menù.


Parccheggio di chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di parcheggiare chiamate su una periferica di parcheggio chiamate. È possibile rispondere a una chiamata parcheggiata da qualsiasi telefono in Cisco Unified Communications Manager componendo semplicemente il numero interno su cui è parcheggiata la chiamata. È possibile parcheggiare una chiamata su una determinata periferica di parcheggio oppure lasciare che sia il sistema a selezionarla. È possibile visualizzare le periferiche di parcheggio chiamate nell'area **Parccheggio chiamata**.

Per parcheggiare una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare l'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.
 - Passaggio 3** Premere **Home** per parcheggiare la chiamata su una delle periferiche di parcheggio chiamate disponibili.
-

Per parcheggiare una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare una chiamata nell'area **Chiamate attive**.
 - Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Parceggia chiamata**.
-


Per parcheggiare una chiamata su una determinata periferica utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare la chiamata nell'area **Chiamate attive**
 - Passaggio 2** Trascinare la chiamata sulla periferica di parcheggio chiamata desiderata, quindi rilasciare il pulsante del mouse.
-

Se una chiamata parcheggiata non riceve risposta entro un determinato periodo, viene ripristinata nell'area Progresso chiamata. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati in [Gestione delle chiamate ripristinate, pagina 3-16](#).

Recupero di chiamate parcheggiate

Per recuperare una chiamata parcheggiata utilizzando un mouse, nella periferica in cui è stata parcheggiata la chiamata, procedere come descritto di seguito:

- Fare doppio clic sulla periferica
 - Trascinare e rilasciare la chiamata nel riquadro Chiamate attive (F7)
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla periferica e selezionare Recupera dal menu
 - Fare clic sul pulsante  Recupera.
-



Per recuperare una chiamata parcheggiata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Comporre il numero della periferica di parcheggio.
- Passaggio 2** In alternativa, se una chiamata parcheggiata non riceve risposta entro un determinato periodo di tempo (denominato **Richiamata parcheggio chiamata**), la chiamata viene ripristinata nell'area **Progresso chiamata**, dalla quale può essere recuperata da Cisco Unified Attendant Console utilizzando i metodi illustrati nella sezione **Recupero di chiamate in attesa**.
-

Chiamate in conferenza

Una chiamata in conferenza consente di aggiungere una terza persona alla sessione di una chiamata.

Con una chiamata connessa, per avviare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare l'interno da aggiungere alla conferenza oppure digitare il numero desiderato.
- Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Inizia conferenza** per avviare la conferenza.
- Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi fare clic sul pulsante  **Conferenza**.
-

Con una chiamata connessa, per avviare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Selezionare l'interno da aggiungere alla conferenza oppure digitare il numero desiderato.
- Passaggio 2** Premere **Fine**.
- Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi prima premere il tasto **Fine** per mettere in conferenza le tre parti.
-

Nel corso della chiamata in conferenza, nell'area **Chiamate attive** viene visualizzato un ulteriore campo, denominato **Gestore conferenza** e viene utilizzato per rimuovere l'operatore dalla chiamata una volta che le parti sono in conversazione. La [Figura 1-8 a pagina 1-21](#) mostra un esempio di chiamata in conferenza nell'area Chiamate attive.

Se uno dei partecipanti non risponde alla chiamata in conferenza, la chiamata viene ripristinata. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati in [Gestione delle chiamate ripristinate, pagina 3-16](#).



Nota

Se il terzo non desidera iniziare la conferenza, la chiamata avviata viene cancellata da Cisco Unified Attendant Console e l'utente ritorna alla chiamata originale.

Come ristabilire una chiamata

Questa funzione consente di risparmiare tempo. Ristabilire chiamate significa infatti ripetere la procedura precedente con un solo clic. Nelle aree F5 e F7, è possibile ristabilire le chiamate per annullare l'azione precedente come nelle seguenti aree:

- Metti chiamata in attesa
- Trasferisci chiamata
- Chiamata in conferenza
- Parcheggia chiamata

Se, per qualche motivo, una procedura non viene eseguita correttamente, è possibile fare clic sul pulsante **Ristabilisci** per ripeterla. Se si utilizza la tastiera, premere **Canc** per ristabilire.

Alternanza chiamate

Con due chiamate attive in corso, una in attesa e l'altra connessa, è possibile alternare tra le due.

Quando si chiama un contatto per la consultazione, la chiamata in entrata viene messa in attesa. Quando il destinatario accetta di rispondere, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in entrata nell'area **Chiamate attive** e scegliere **Alterna**. La chiamata in entrata che era stata messa in attesa durante la consultazione diventa attiva.

Vice versa, la chiamata effettuata al contatto esterno viene messa in attesa. È inoltre possibile alternare tra le chiamate utilizzando il tasto Più (+) sulla tastiera.

Gestione delle chiamate ripristinate

Una chiamata che non può essere trasferita a un numero torna nell'area Progresso chiamata (F5). Ciò può accadere, ad esempio, se il contatto non riesce a rispondere in tempo. Cisco Unified Attendant Console offre un insieme di controlli di chiamata configurati specificamente per gestire le chiamate ripristinate senza dover eseguire di nuovo la ricerca del destinatario.











Quando una chiamata viene ripristinata nell'area **Chiamate attive** dopo essere stata richiamata dall'area **Progresso chiamata**, è possibile visualizzare i **controlli delle chiamate ripristinate** facendo semplicemente clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata ripristinata.

Tali controlli delle chiamate sono simili a quelli illustrati in precedenza. L'unica differenza è che, nel caso di chiamate ripristinate, il contesto di tutti i controlli è quello del contatto a cui la chiamata era stata inizialmente trasferita.

Se si fa clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata recuperata e si sceglie **Inizia conferenza**, il contatto al numero interno dal quale era stata ripristinata la chiamata viene aggiunto automaticamente alla conferenza. Non è quindi necessario cercare tale contatto nell'elenco oppure specificare il relativo numero interno.

Nella [Tabella 3-4](#) vengono riepilogate le modalità di gestione di una chiamata recuperata.

Tabella 3-4 Gestione delle chiamate ripristinate

Nome controllo	Icona	Descrizione
Cancella chiamata		Fare clic per cancellare una chiamata alla quale si è risposto.
Consultazione		Fare clic per consultare il destinatario e trasferire la chiamata a cui si è risposto al numero dell'interno dal quale la chiamata era stata inizialmente ripristinata.
Trasferimento senza consultazione		Fare clic per trasferire la chiamata a cui si è risposto al numero dell'interno dal quale la chiamata era stata inizialmente ripristinata.
Ristabilisci		Fare clic per ripetere un'azione eseguita in precedenza sulla chiamata ripristinata.
Attesa con note		Consente di allegare note alla chiamata corrente prima di metterla in attesa.
Attesa		Fare clic per mettere direttamente in attesa la chiamata ripristinata per lo stesso numero dell'interno/del contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata, senza creare note per il contatto.
Proprietà contatto		Fare clic per aggiungere o aggiornare i dettagli del contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata.
Inizia conferenza		Fare clic per consultare il destinatario e avviare la conferenza con il contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata.
Camp-on		Consente di trasferire una chiamata a un operatore occupato.
Parcheggia chiamata		Fare clic per parcheggiare la chiamata su una periferica di parcheggio chiamate.

È inoltre possibile eseguire le operazioni descritte in precedenza facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area Chiamate attive e scegliendo l'opzione desiderata dal menu di scelta rapida. È anche possibile accedere a queste opzioni utilizzando la tastiera, come illustrato in [Utilizzo della tastiera, pagina 1-1](#).

Specifica dei codici FAC e CMC

È possibile che all'operatore venga richiesto di fornire il Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code) e il Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code) durante l'esecuzione di una chiamata esterna senza consultazione. Tali codici vengono configurati dall'amministratore mediante Cisco Unified Attendant Admin. Se è necessario specificare tali codici durante un trasferimento con consultazione, sullo schermo viene visualizzata una finestra di dialogo che consente di immettere il codice corretto per effettuare la chiamata.

Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)

I codici di autorizzazione forzata aumentano il livello di sicurezza in Cisco Unified Communications Manager allo scopo di comporre **schemi di instradamento**. In genere, i codici FAC vengono utilizzati per bloccare chiamate verso numeri esterni o internazionali. Ad esempio, nei call center, accade spesso che solo alcuni operatori siano autorizzati a effettuare trasferimenti con consultazione a certi numeri esterni. Per motivi di protezione, a tali chiamanti viene fornito un codice FAC. Il concetto alla base del codice FAC è il seguente: se si effettua un trasferimento di chiamata a un numero esterno protetto da codice FAC, è necessario immettere tale codice per proseguire la chiamata. Se viene immesso un codice FAC errato o viene omissso, la chiamata non riesce. Nella [Figura 3-2](#) viene illustrata la finestra di dialogo FAC.

Figura 3-2 Finestra di dialogo FAC



Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)

I codici di argomento client offrono funzionalità aggiuntive di registrazione delle chiamate in Cisco Unified Communications Manager. Tali codici consentono di registrare chiamate per vari client.

Il concetto alla base del codice CMC è il seguente: è necessario immettere il codice CMC prima che una chiamata esterna o un trasferimento di chiamata possano venire eseguiti. I dettagli della chiamata vengono aggiornati con il codice CMC insieme alle informazioni sulla chiamata. È quindi possibile utilizzarli in un momento successivo per addebitare chiamate a centri di costo diversi.

Cancellazione di chiamate

Per disconnettere una chiamata attiva al termine della consultazione, è necessario cancellare la chiamata dall'area **Chiamate attive**.

Per cancellare una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Premere **F7** per selezionare l'area **Chiamate attive**.

Passaggio 2 Premere **Invio**.



Per cancellare una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Fare clic sulla chiamata desiderata nell'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Cancella chiamata**.
-

Utilizzo della modalità emergenza

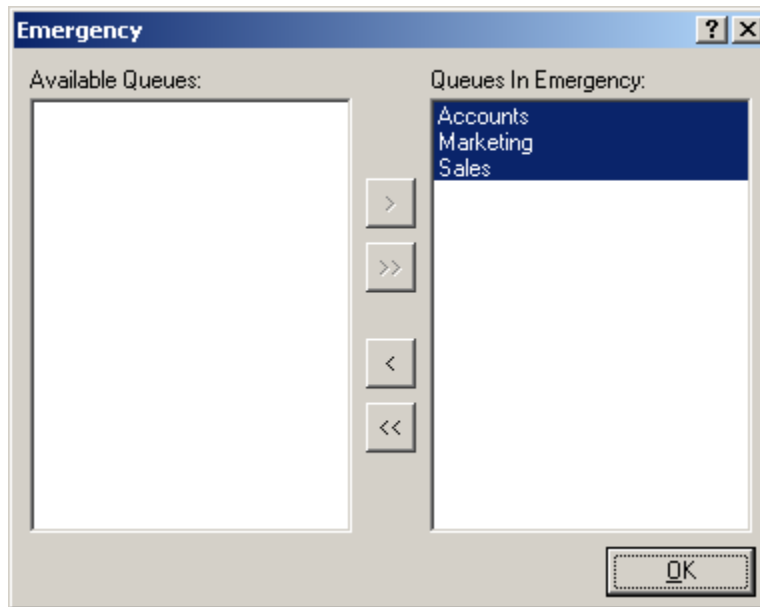
Cisco Unified Attendant Console consente di impostare la modalità emergenza per tutte le code. Quando le code sono in modalità emergenza, tutte le chiamate vengono automaticamente reindirizzate a un'altra destinazione, ad esempio Servizio notturno oppure Posta vocale. Tali destinazioni sono configurate dall'amministratore di Cisco Unified Attendant Console.

Per impostare la modalità emergenza per una coda utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Dal menù principale, scegliere **Opzioni > Emergenza**.
- Passaggio 2** Spostare l'elenco **Code disponibili** nell'elenco **Code in emergenza** utilizzando il pulsante  per spostare tutte le code oppure il pulsante  per selezionare Code dall'elenco.
- Passaggio 3** Nella casella del messaggio Imposta modalità emergenza fare clic su **Sì** per mettere tutte le code in modalità emergenza.
- Passaggio 4** Fare clic su **OK** per completare la procedura.
-

Per passare alla modalità emergenza, è inoltre possibile utilizzare la relativa scelta rapida da tastiera. Selezionare l'area Coda e premere Ctrl-E. Verrà visualizzata la finestra seguente. Fare clic su **OK** per continuare. La [Figura 3-3](#) visualizza un esempio della schermata Modalità emergenza in cui a una coda è stata associata la modalità emergenza.

Figura 3-3 Code in modalità emergenza



Per annullare l'impostazione di emergenza per le code, eseguire i passaggi riportati di seguito:

-
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse su una coda e selezionare **Emergenza**.
- Passaggio 2** Fare clic su **OK** per completare la procedura.
-

Invio di messaggi di posta elettronica

Quando si inoltra una chiamata a un numero interno e alla scadenza la chiamata viene restituita, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica alla persona desiderata fornendo informazioni rilevanti sulla chiamata. Il tasto di scelta rapida per inviare un messaggio di posta elettronica è Ctrl-M. In alternativa, è possibile selezionare un contatto facendo clic con il pulsante destro del mouse e il sottomenù **Contatto** dispone di un'opzione per inviare il messaggio di posta elettronica.



Nota

Per poter funzionare, è necessario che sia presente un indirizzo di posta elettronica in Dettagli contatto di Cisco Unified Attendant Console.

Visualizzazione dello stato chiamata

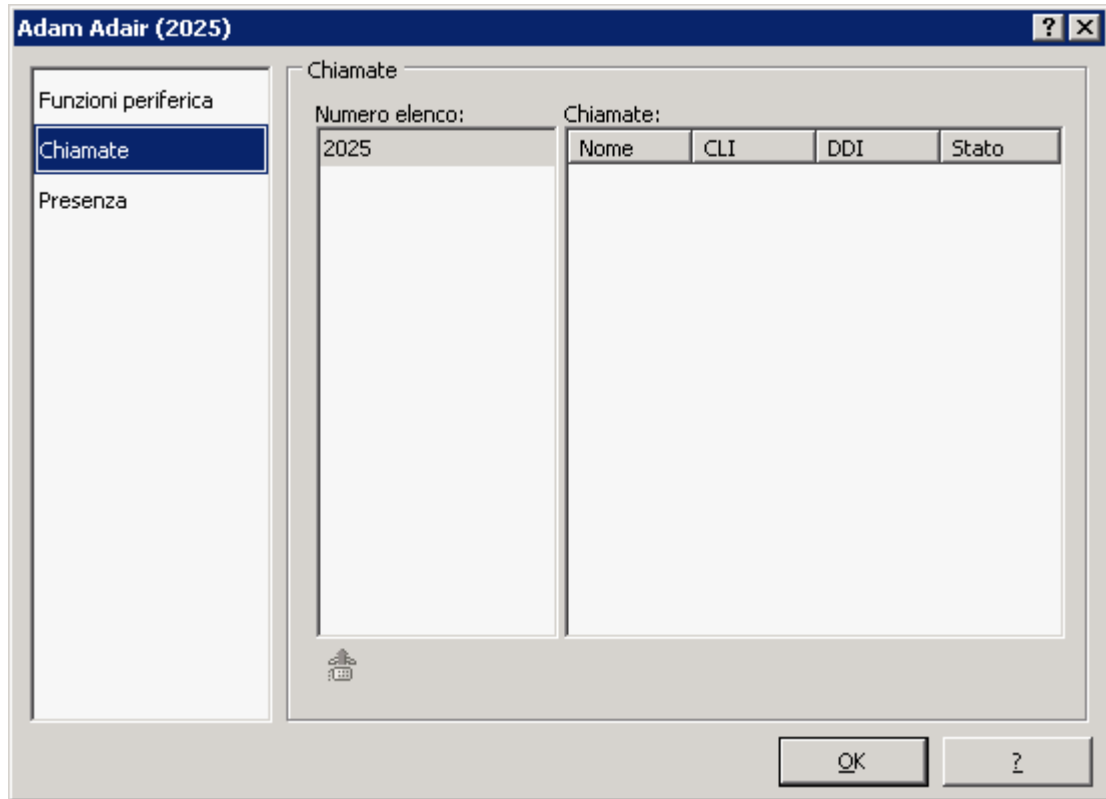
Stato chiamata specifica lo stato corrente della chiamata: Suoneria, In attesa, Connessa o Occupata.

È possibile visualizzare lo stato chiamata di qualsiasi periferica nell'elenco. La finestra Stato consente di visualizzare lo stato di un contatto prima del trasferimento di una chiamata o prima della connessione a una chiamata in conferenza.

Per visualizzare lo stato della periferica, eseguire i passaggi riportati di seguito:

Passaggio 1 Nell'elenco fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto, quindi scegliere **Contatto > Stato > Chiamate**.


Verrà visualizzato lo stato chiamata del contatto selezionato. Ad esempio:



Le colonne delle chiamate sono descritte nella [Tabella 3-5](#).


Tabella 3-5 Campi della finestra Stato chiamata

Campo	Esempio	Descrizione
Nome	Aldo Rossi	Nome del contatto
CLI	2000	Numero dal quale è stata eseguita la chiamata
DDI	1001	Numero chiamato
Stato	In conversazione	Stato corrente della chiamata

È inoltre possibile rispondere a qualsiasi chiamata in entrata facendo clic sul pulsante  **Rispondi**.

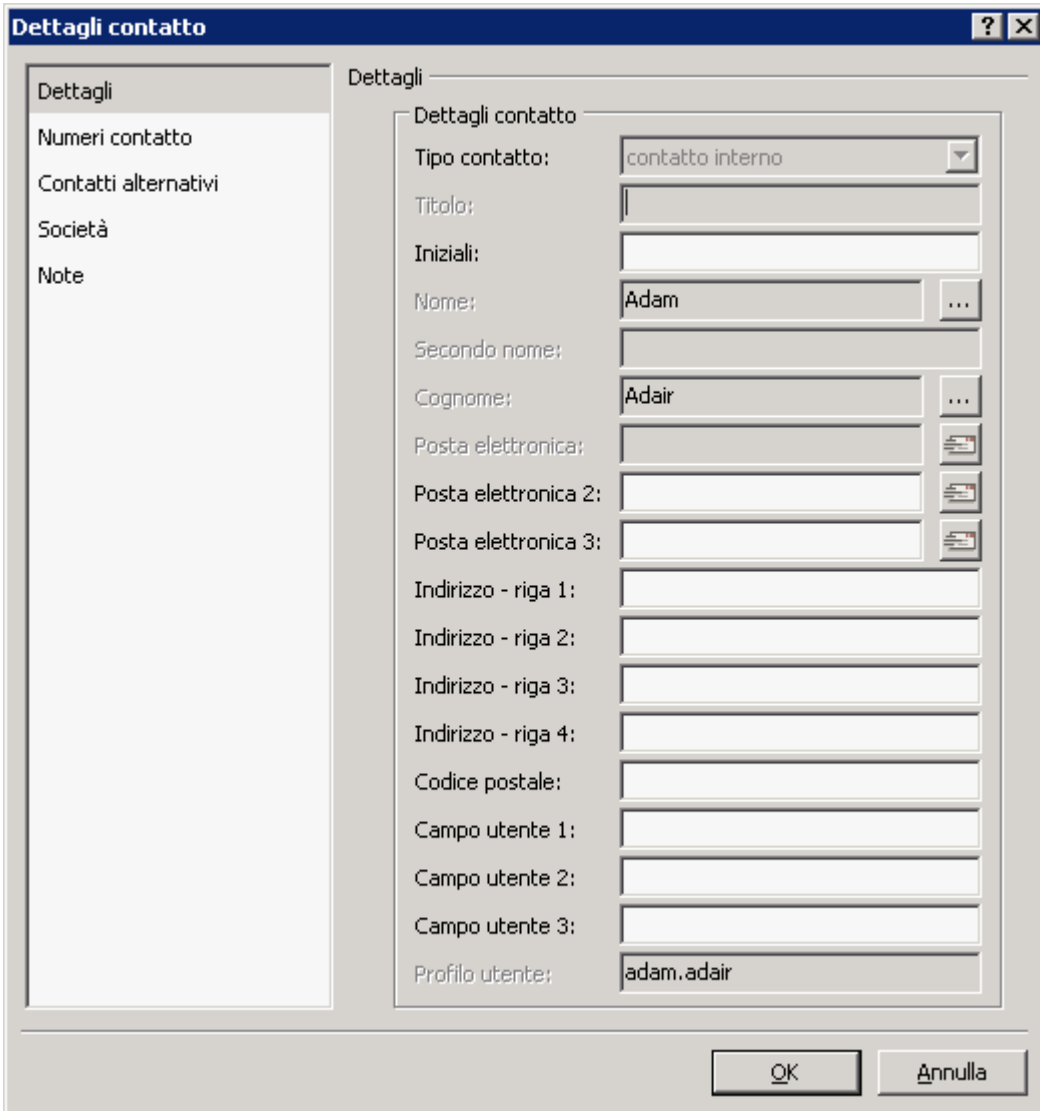
Visualizzazione e utilizzo dei dettagli contatto

A ogni contatto dell'elenco sono associate informazioni, alcune delle quali sono visualizzate nell'area elenco. Per visualizzare ulteriori informazioni per un contatto specifico, selezionarlo ed effettuare le seguenti operazioni:

- Fare clic su  (Proprietà contatto).
- Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Contatto > Dettagli contatto**.
- Premere **F12**.

Verrà visualizzata la finestra Dettagli contatto. Ad esempio:

Figura 3-4 Finestra Dettagli contatto



Dettagli contatto

Dettagli

Dettagli contatto

Tipo contatto:


Titolo:


Iniziali:


Nome: ...

Secondo nome:

Cognome: ...

Posta elettronica: 

Posta elettronica 2: 

Posta elettronica 3: 

Indirizzo - riga 1:

Indirizzo - riga 2:

Indirizzo - riga 3:

Indirizzo - riga 4:

Codice postale:

Campo utente 1:

Campo utente 2:


Campo utente 3:

Profilo utente:

OK Annulla

È possibile modificare tutte le informazioni presenti nella finestra Dettagli contatto, ad eccezione dei campi con le etichette in grigio.

Invio di messaggi di posta elettronica ai contatti

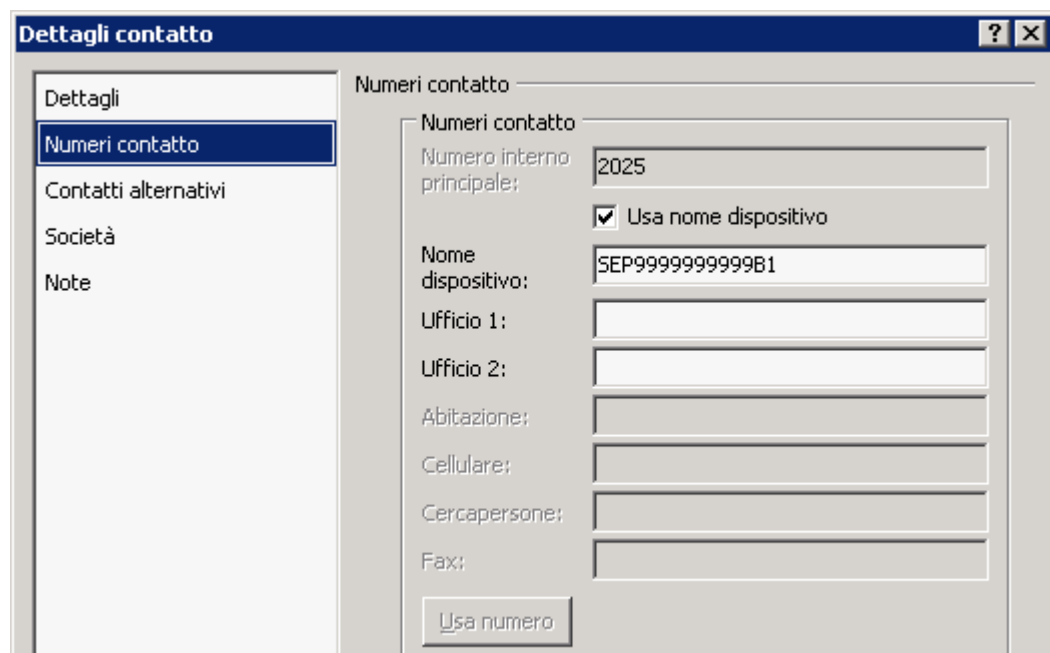
Se nei **Dettagli contatto** si aggiunge l'indirizzo di posta elettronica del contatto, Cisco Unified Attendant Console è in grado di inviare messaggi di posta elettronica al contatto da questa finestra. A tal fine, viene aperto il client di posta elettronica configurato sul computer. È possibile fare clic su  per scrivere un messaggio di posta elettronica.

Composizione di numeri esterni

Fare clic sulla scheda **Numeri contatto** per visualizzare i numeri di telefono esterni del contatto. Verranno visualizzati tutti i numeri diretti definiti per un contatto.

Selezionare un numero e fare clic su **Usa numero** per comporlo.

Figura 3-5 Scheda Numeri contatto



La finestra "Dettagli contatto" ha un titolo con un'icona di aiuto e una croce. A sinistra c'è un menu con le voci: "Dettagli", "Numeri contatto" (selezionata), "Contatti alternativi", "Società" e "Note". Il pannello principale è intitolato "Numeri contatto" e contiene i seguenti campi:

- Numero interno principale: 2025
- Usa nome dispositivo:
- Nome dispositivo: SEP999999999999B1
- Ufficio 1: [campi vuoto]
- Ufficio 2: [campi vuoto]
- Abitazione: [campi vuoto]
- Cellulare: [campi vuoto]
- Cercapersone: [campi vuoto]
- Fax: [campi vuoto]

In basso a sinistra c'è un pulsante "Usa numero".

Definizione di numeri alternativi

È possibile definire numeri alternativi per un contatto:

- Un **Assistente**.
- Qualsiasi numero di contatti **alternativi**.

Per aggiungere un numero alternativo, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Fare clic sulla scheda **Numeri alternativi**.

Passaggio 2 In **Assistente** o **Alternativo** fare clic su **Aggiungi**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Selezione**

Passaggio 3 Selezionare il contatto e fare clic su **Aggiungi**.

Passaggio 4 In **Dettagli contatto** fare clic su **OK**.

I controlli consentono di **eliminare** o di **sostituire** i numeri alternativi.


Modifica dei dettagli contatto

Per modificare i dettagli contatto, procedere come descritto di seguito:

Passaggio 1 Selezionare il riquadro dell'elenco desiderato premendo la combinazione ALT-<numero> o facendo clic sulla scheda.

Passaggio 2 Selezionare un contatto.

Passaggio 3 Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Premere **F12**
- Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Contatto > Dettagli contatto**.
- Fare clic su  (Proprietà contatto)

Verrà visualizzata la finestra **Dettagli contatto**.

Passaggio 4 Modificare le informazioni sul contatto in base alle proprie esigenze.

Passaggio 5 Fare clic su **OK**.

Aggiunta di messaggio di assenza e informazioni sul contatto

La scheda **Note** consente di aggiungere **Messaggi di assenza** e **Informazioni sul contatto generali**. I messaggi di assenza sono brevi note che spiegano perché il contatto all'interno desiderato non può essere disturbato o è assente.

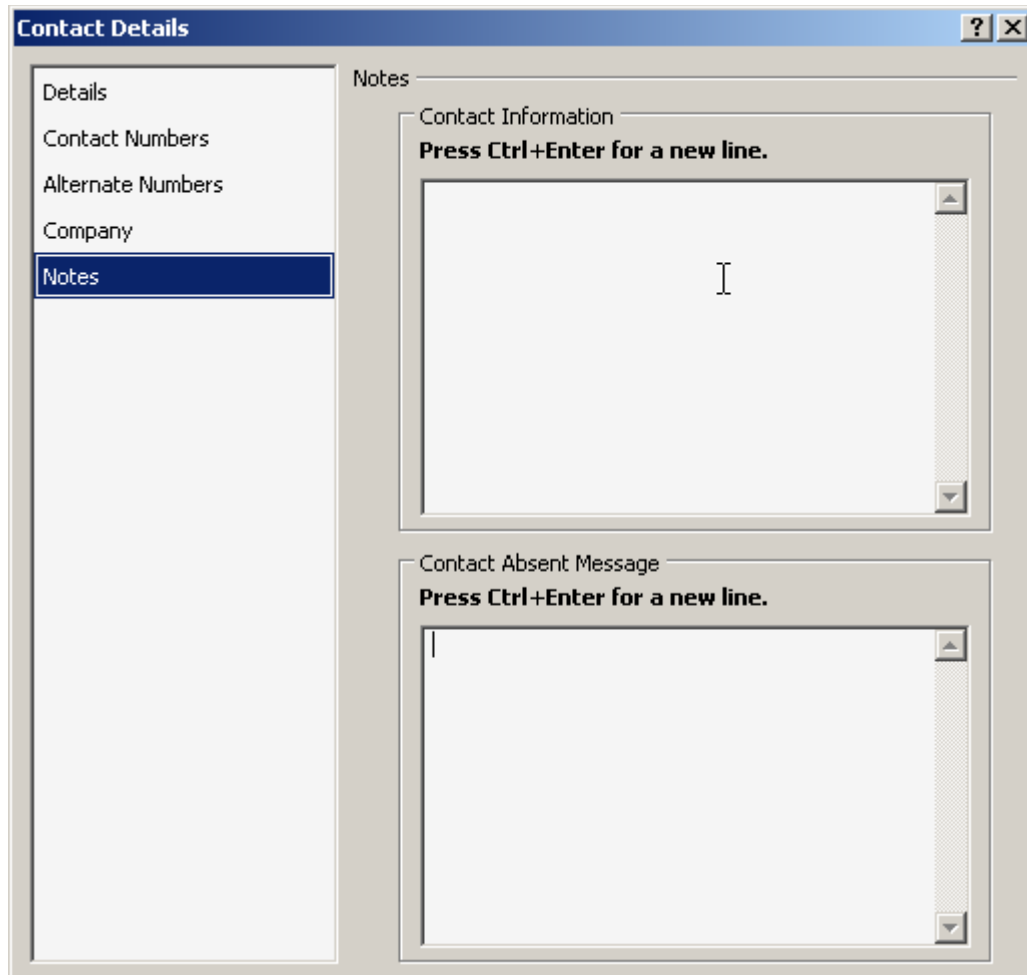
- **Informazioni sul contatto:** consente di aggiungere ulteriori informazioni a qualsiasi contatto presente negli elenchi. Tali informazioni vengono visualizzate per il contatto sotto forma di descrizione comando.
- **Messaggio di assenza:** consente di aggiungere un messaggio di assenza per qualsiasi periferica nell'area **Elenco**.



Nota

Tali informazioni vengono visualizzate per il contatto sotto forma di descrizione comando.

Figura 3-6 Scheda Note di Dettagli contatto



Visualizzazione dello Stato presenza Cisco Unified

Gli operatori possono visualizzare le informazioni sullo stato presenza Cisco Unified (CUP, Cisco Unified Presence) per gli utenti di telefoni IP nell'area elenco. Queste informazioni mostrano la disponibilità del contatto. Nella [Figura 3-7](#) viene illustrato un esempio.

Figura 3-7 Informazioni sullo stato presenza Cisco Unified



Di seguito sono elencate le icone dello stato presenza.









Icona	Stato	Descrizione
	Non disponibile	Stato presenza assente
	Occupato	Stato presenza occupato
	ND	Stato presenza Non disturbare (ND)
	Non in linea	Stato presenza non in linea
	In linea	Stato presenza in linea (disponibile)
	Sconosciuto	Stato presenza sconosciuto
	Derivato	Stato presenza occupato

Per visualizzare lo stato presenza come testo, posizionare il cursore del mouse sull'icona dello stato presenza. Verranno visualizzate anche eventuali informazioni immesse dal contatto, ad esempio la data di rientro dalle vacanze.

Visualizzazione dello stato presenza Microsoft

Cisco Unified Attendant Console è in grado di visualizzare le informazioni sulla presenza Microsoft, per i contatti aggiunti alla copia locale di Microsoft Office Communicator.

Se è stato impostato uno stato per il contatto, nell'area **Elenco** verranno visualizzate le seguenti icone di stato presenza.

Icona	Stato	Descrizione
	Non disponibile	Stato presenza assente
	Occupato	Stato presenza occupato
	Non disturbare	Stato presenza - non disturbare (stato di raggiungibilità Non disturbare)
	Non attivo	Stato presenza Non attivo. Viene attivato automaticamente dal Communicator nel caso in cui l'account non è attivo per un periodo definito. Il valore predefinito è 5 minuti.
	Occupato non attivo	Stato presenza Occupato non attivo. Viene attivato automaticamente dal Communicator nel caso in cui l'account è passato da Occupato a Non attivo per un periodo definito. Il valore predefinito è 5 minuti.
	Non in linea	Stato presenza non in linea
	In linea	Stato presenza - in linea (stato di raggiungibilità Disponibile)
	Sconosciuto	Stato presenza - sconosciuto (stato di raggiungibilità Sconosciuto)

Per visualizzare lo stato presenza, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- Passaggio 1** Selezionare un contatto in un Elenco esterno.
- Passaggio 2** Posizionare il puntatore del mouse su un grafico di stato presenza.
- Passaggio 3** Vengono visualizzati i dettagli relativi allo stato presenza.

È inoltre possibile passare il puntatore del mouse sull'icona del contatto per visualizzare informazioni aggiuntive sullo stato, se disponibili, ad esempio se l'utente è in vacanza verrà visualizzata la data di rientro.



A

- Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze [1-1](#)
- Aggiornamento di un numero di composizione veloce [1-25](#)
- Attendant Console
 - Elenco esterno [2-9](#)
 - Filtra ricerca [2-15](#)
 - Generale [2-1](#)
 - Gruppi di elenchi personali [2-11](#)
 - Intestazioni campi [2-13](#)
 - Mute [2-7](#)
 - Ordinamento secondario [2-14](#)
 - Parcheggio chiamata [2-7](#)
 - Toni [2-8](#)
 - Trasferimenti di chiamata [2-6](#)
 - Visualizza [2-3](#)

C

- Camp-on automatico [2-6](#)
- Campo spia di occupato [1-2](#)
- Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)
- Composizione
 - Composizione automatica [2-5](#)
 - Numero [1-26](#)
 - Prefisso posta vocale [2-5](#)
- contatti, aggiunta [1-17](#)
- Controllo di chiamate ripristinate [3-16](#)

D

- Dettagli contatto (Proprietà contatto) [3-22](#)

E

- Elenco esterno [1-13](#)
- Eliminazione di un numero di composizione veloce [1-24](#)
- Esecuzione chiamate esterne [3-12](#)
- Esecuzione di una chiamata interna [3-11](#)

G

- gruppi di elenchi personali
 - condivisione [2-11](#)
- Guida introduttiva
 - Accesso [1-4](#)
 - Interfaccia [1-7](#)
 - Passa a Non disponibile [1-6](#)

I

- Impostazioni FAC e CMC [3-11](#)
- Installazione di Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Interfaccia
 - Barra degli strumenti [1-19](#)
 - Barra dei menù [1-8](#)
 - Chiamate attive [1-21](#)
 - Code [1-9](#)
 - Composizione veloce [1-23](#)
 - Elenchi esterni [1-10](#)
 - Elenco esterno [1-13](#)
 - Parcheggio chiamata [1-22](#)
 - Progresso chiamata [1-20](#)
 - Tutte le code [1-9](#)

N

Numeri alternativi [2-12, 3-23](#)
Numeri contatto [1-12, 1-18, 3-23](#)

O

Opzione Avanzate [2-17](#)

P

Per aggiungere composizioni veloci [1-23](#)

R

Ricerca di contatti [1-26](#)
Ristabilire le chiamate [3-21](#)
Ristabilisci una chiamata [2-6](#)

T

trasferimenti diretti [2-17](#)
Trasferimento chiamata
 Diretto [2-17](#)
Trasferimento senza consultazione [2-6](#)
Trasferisci chiamata [3-20](#)
 con consultazione a numero interno [3-9](#)
 senza consultazione a numero esterno [3-7, 3-9](#)

U

Utilizzo della modalità emergenza [3-19](#)
Utilizzo di Attendant Console
 Alternanza tra chiamate [3-16](#)
 Cancellazione di una chiamata [3-18](#)
 Chiamata in conferenza [3-15](#)
 Esecuzione di una chiamata [3-11](#)
 Invio di un messaggio di posta elettronica [3-20](#)

Metti chiamata in attesa [3-12](#)
Parcheggio di chiamate [3-14](#)
Recupera chiamata [3-13](#)
Recupero di una chiamata parcheggiata [3-14](#)
Rispondi alla chiamata [3-2](#)
Ristabilisci [3-16, 3-22](#)
Trasferisci chiamata [3-7](#)

V

Visualizza [2-3](#)