



Руководство пользователя Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced

Версия 10.0.1
19 November, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Компания Cisco имеет более 200 офисов в разных странах мира. Их адреса, номера телефона и факса указаны на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИЗДЕЛИЙ, А ТАКЖЕ СВЕДЕНИЯ О НИХ, УКАЗАННЫЕ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ИМЕЮТСЯ ВСЕ ОСНОВАНИЯ ПОЛАГАТЬ, ЧТО ЗАЯВЛЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ВСЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРИМЕНЕНИЕ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ ЛЕЖИТ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА ПРИЛАГАЕМЫЙ ПРОДУКТ УКАЗЫВАЮТСЯ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, КОТОРЫЙ ВХОДИТ В КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ ПРОДУКТА, И ВНЕДРЕНА ЗДЕСЬ ПОСРЕДСТВОМ ДАННОЙ ССЫЛКИ. ЕСЛИ ВАМ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ ЗА КОПИЕЙ К СВОЕМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO.

Предлагаемая компанией Cisco реализация TCP-заголовков является адаптацией программы, разработанной Калифорнийским университетом в Беркли (UCB) в составе общедоступной версии операционной системы UNIX этого университета. Все права защищены. © Regents of the University of California, 1981.

НЕСМОТЯ НА ВСЕ ПРОЧИЕ ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ ЗДЕСЬ ГАРАНТИИ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ «КАК ЕСТЬ» СО ВСЕМИ ВОЗМОЖНЫМИ ОШИБКАМИ. КОМПАНИЯ CISCO И УКАЗАННЫЕ ВЫШЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, ГАРАНТИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНОЙ ЦЕЛИ И НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВОЗНИКАТЬ В ПРОЦЕССЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ РОЗНИЧНОЙ ПРОДАЖИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЛЮБЫЕ КОСВЕННЫЕ, ФАКТИЧЕСКИЕ, ШТРАФНЫЕ, ПОСЛЕДУЮЩИЕ ИЛИ СЛУЧАЙНЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, СРЕДИ ПРОЧЕГО, НЕПОЛУЧЕННУЮ ПРИБЫЛЬ, УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРОИНФОРМИРОВАНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОГО УЩЕРБА.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, логотип Cisco, 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 (оформление), Flipshare (оформление), Flip Ultra и «Welcome to the Human Network» являются товарными знаками; «Changing the Way We Work», «Live, Play, and Learn», Cisco Store и Flip Gift Card являются знаками обслуживания; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, «Bringing the Meeting To You», Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, логотип «Cisco Certified Internetwork Expert», Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип 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, логотип 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 и логотип WebEx являются зарегистрированными товарными знаками компании Cisco Systems, Inc. и/или ее дочерних компаний в США и других странах.

Все прочие товарные знаки, упомянутые в этом документе или на веб-сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает партнерских отношений между компанией Cisco и другими компаниями. (0907R)

Все IP-адреса и номера телефонов, используемые в настоящем документе, не являются фактическими адресами и номерами телефонов. Все примеры, результаты выполнения команд, схемы топологии сети и другие данные, включенные в этот документ, предоставляются исключительно в демонстрационных целях. Использование реальных IP-адресов либо телефонных номеров в иллюстративных материалах является случайным и непредумышленным.

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced

© Cisco Systems, Inc., 2013. Все права защищены.



Введение vii

РАЗДЕЛЬ 1

Начало работы 1-1

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями 1-1

Использование клавиатуры 1-2

 Описания клавиш 1-2

 Дополнительные функции 1-4

Вход в приложение 1-4

Стать недоступным (F10) 1-7

Интерфейс 1-8

 Панель меню 1-9

 Очереди (F9) 1-10

 Ждущие входящие вызовы (F8) 1-10

 Каталоги (F3) 1-11

 Заполненный каталог 1-11

 Личные группы каталогов (F4) 1-14

 Создание личных групп каталогов 1-15

 Просмотр сведений о личной группе каталогов 1-16

 Изменение личных групп каталогов 1-17

 Удаление личных групп каталогов 1-17

 Добавление контактов в группы 1-18

 Удаление контактов из каталогов 1-19

 Панель инструментов «Управление вызовом» 1-20

 Ход выполнения вызова (F5) 1-21

 Активные вызовы (F7) 1-22

 Запаркованные вызовы 1-23

 Быстрый набор (F6) 1-25

 Добавление записи в области «Быстрый набор» 1-25

 Удаление записи из области «Быстрый набор» 1-26

 Обновление записи в области «Быстрый набор» 1-27

 Строка состояния 1-27

Часто выполняемые операции 1-27

 Набор номера 1-28

 Поиск контактов в каталогах 1-28

 Расширенный поиск (CTRL-F2) 1-30

РАЗДЕЛЬ 2

Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console 2-1

- Общее 2-1
- Показать 2-3
- Присутствие 2-5
- Набор номера 2-6
- Перевод вызовов 2-6
- Парковка вызова 2-7
- Отключение звука 2-7
- Тональные сигналы 2-8
- Каталог 2-9
- Личные группы каталогов 2-10
- Альтернативные номера 2-12
- Имена полей 2-12
- Вторичная сортировка 2-14
- Поиск с фильтром 2-15
- Протоколирование 2-16
- Дополнительно 2-17

РАЗДЕЛЬ 3

Использование консоли Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Ответ на вызовы 3-2
 - Ответить на следующий 3-2
 - Выбор нужного вызова 3-3
 - Обязательная доставка 3-4
 - Пересылка вызова в каталоге 3-4
 - Альтернативные номера и состояние присутствия 3-5
 - Управление вызовами 3-6
- Перевод вызовов 3-7
 - Пересылка вслепую на известный номер 3-7
 - Пересылка вслепую на контакт из внешнего каталога 3-8
 - Инициализация пересылки вызова с обращением к абоненту 3-9
 - Пересылка вызова на известный номер с обращением к абоненту 3-9
 - Пересылка вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту 3-10
- Выполнение вызовов 3-11
 - Выполнение внутренних вызовов 3-12
 - Выполнение внешних вызовов 3-12
- Перевод вызовов в режим ожидания 3-12

Извлечение ожидающих вызовов	3-14
Отключение звука вызова	3-14
Парковка вызова	3-14
Извлечение запаркованных вызовов	3-15
Объединение вызовов в конференцию	3-16
Восстановление вызовов	3-16
Переключение вызовов	3-17
Управление возвращенными вызовами	3-17
Предоставление обязательных кодов авторизации (FAC) и кодов профиля клиента (CMC)	3-18
Обязательный код авторизации (FAC)	3-18
Код профиля клиента (CMC)	3-19
Удаление вызовов	3-19
Использование режима срочности	3-20
Отправка электронных сообщений	3-21
Просмотр состояния вызова	3-21
Просмотр и использование сведений о контакте	3-23
Отправка электронных сообщений контактам	3-24
Набор внешних номеров	3-24
Определение альтернативных номеров	3-25
Изменение сведений о контакте	3-25
Добавление сообщения об отсутствии и сведений о контакте	3-26
Просмотр состояния присутствия Cisco Unified	3-27
Просмотр состояния присутствия Microsoft	3-28



Введение

В этом руководстве описывается клиент консоли Cisco Unified Attendant Console: приложение Windows, которое работает исключительно с Cisco Unified Communications Manager, выполняя функции телефонного коммутатора на компьютере.

консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет отвечать на вызовы из нескольких очередей и переводить их на добавочные номера. Кроме того, с помощью этого диспетчера можно парковать и извлекать вызовы, а также создавать конференц-вызовы.

Назначение данного руководства

В этом руководстве содержится следующая информация:

- Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console
- Использование консоли Cisco Unified Attendant Console для совершения, извлечения, перевода вызовов, ответа на них и начала конференций

Целевая аудитория данного руководства

Этот документ предназначен для пользователей консоли Cisco Unified Attendant Console и специалистов, проводящих обучение для этих пользователей.

Структура документа

В данном руководстве содержатся следующие главы.

Раздел	Название	Описание
1	Начало работы	В этом разделе описывается интерфейс консоли Cisco Unified Attendant Console, процедуры запуска приложения и входа в систему.
2	Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console	В этом разделе представлены инструкции по конфигурации и пользовательской настройке приложения.
3	Использование консоли Cisco Unified Attendant Console	В этом разделе содержатся инструкции по выполнению и удалению вызовов, ответу на вызовы, созданию примечаний, удержанию и переводу вызовов.

Условные обозначения

В данном документе используются следующие условные обозначения.

Условное обозначение	Значение
полужирный шрифт	Полужирным шрифтом выделяются команды, ключевые слова и текст, введенный пользователем.
<i>курсив</i>	<i>Курсивом</i> выделяются заголовки документов, новые термины и термины, значение которых необходимо подчеркнуть, а также значения аргументов, предоставляемых пользователем.
[]	Элементы в квадратных скобках являются необязательными.
{x y z}	Обязательные альтернативные ключевые слова группируются в фигурных скобках и разделяются вертикальными чертами.
[x y z]	Необязательные альтернативные ключевые слова группируются в квадратных скобках и разделяются вертикальными чертами.
строка	Набор знаков без кавычек. Не заключайте строку в кавычки, иначе они будут рассматриваться как часть строки.
шрифт courier	Шрифт courier используется для сеансов терминала и сведений, выводимых системой.
< >	В угловые скобки заключаются непечатаемые знаки, например пароли.
[]	В квадратные скобки заключаются ответы на запросы системы, установленные по умолчанию.
!, #	Восклицательный знак (!) или знак решетки (#), установленный в начале строки кода, означает строку комментария.


Примечание.

Означает, что *читателю следует сделать заметку.*


Совет

Означает, что *следующая информация поможет разрешить проблему.*


Предостережение

Означает, что *читателю следует соблюдать осторожность.* В данной ситуации пользователь может совершить действие, которое приведет к повреждению оборудования или потере данных.


Экономия времени

Означает, что *описываемое действие позволяет экономить время.* Выполнив действие, описанное в данном параграфе, пользователь экономит время.


Предупреждение

Означает *предупреждение для читателя.* В данной ситуации пользователь может совершить действие, которое приведет к физической травме.

Получение документации и отправка запроса на обслуживание

Сведения о получении документации, отправке запроса на обслуживание или ознакомлении с дополнительной информацией см. в ежемесячном документе *What's New in Cisco Product Documentation*, в котором перечислены все новые и обновленные технические документы Cisco: <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Подпишитесь на RSS-канал *What's New in Cisco Product Documentation* и получайте его содержимое непосредственно на свой рабочий стол с помощью приложения для чтения RSS-каналов. RSS-каналы являются бесплатной услугой. В настоящее время Cisco поддерживает RSS версии 2.0.





Начало работы

Для работы консоли Cisco Unified Attendant Console необходимо предварительно установить и настроить соответствующее телефонное программное обеспечение и оборудование. Подробные сведения см. в руководстве *консоли Cisco Unified Attendant Console Administration and Installation Guide*. Относительно настройки системы обратитесь к системному администратору.

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями

консоли Cisco Unified Attendant Console предоставляет специальные возможности, позволяющие повысить удобство работы с консолью для слепых и плохо видящих пользователей.

Консоль консоли Cisco Unified Attendant Console предоставляет средства настройки интерфейса приложения, благодаря которым пользователи со слабым зрением могут с легкостью изменять внешний вид окон. Это позволяет обеспечить наиболее удобный способ работы с приложением. Чтобы приступить к настройке консоли, последовательно выберите на панели меню пункты **Параметры > Настройки** или **Параметры > Размер шрифта**. Дополнительные сведения см. в разделе [Гл. 2, «Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console»](#).

Управление консолью осуществляется с использованием мыши или клавиатуры. Многие элементы управления интерфейсом представляют собой значки, отображающие всплывающую подсказку при наведении на них мышью.

Кроме того, можно использовать консоли Cisco Unified Attendant Console с подключаемым модулем чтения с экрана JAWS. Программа чтения с экрана предоставляет сведения о состоянии консоли помощника и позволяет считывать текст в интерфейсе консоли помощника.

консоли Cisco Unified Attendant Console также имеет справку, зависящую от контекста. Можно вывести на экран справочную информацию, относящуюся к интересующему окну или области. Для этого достаточно нажать клавишу **F1**.

Дополнительные сведения о программе специальных возможностей Cisco Accessibility Program см. на веб-сайте <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Использование клавиатуры

Большинство операций легко выполняется с помощью мыши, однако для операций по управлению вызовами можно также использовать клавиатуру. В Табл. 1-1 перечислены функциональные клавиши, которые можно использовать при работе с консолью консоли Cisco Unified Attendant Console.

Описания клавиш

Табл. 1-1 Описания клавиш

Название клавиши	Описание
Стрелка вверх	Перемещение вверх по списку.
Стрелка вниз	Перемещение вниз по списку.
Стрелка влево	Прокрутка списка влево или выбор элемента слева.
Стрелка вправо	Прокрутка списка вправо или выбор элемента справа.
Tab	Перемещение слева направо и сверху вниз по областям консоли.
Shift-Tab	Перемещение справа налево и снизу вверх по областям консоли.
F1	Справка по дисплею.
F2	Альтернативные номера, индикатор занятости линий (BLF) и состояние присутствия. BLF показывает статус других добавочных номеров («занято», «вызов», «доступно»).
F3	Перемещение курсора в первое поле поиска области каталога.
Shift-F3	Очистка всех результатов поиска, отображаемых в активном каталоге. Примечание. Для очистки результатов можно также щелкнуть значок  .
F4	Создание личной группы каталогов.
Shift-F4	Отредактируйте существующую личную группу каталогов.
F5	Область «Ход выполнения вызова».
F6	Область номеров быстрого набора.
F7	Область «Активные вызовы».
F8	Область «Ждущие вызовы» (входящие вызовы).
F9	Область «Очереди».
F10	Стать недоступным.
F12	Сведения о контакте.
Backspace	Удаление цифр во время ввода номера контакта.

Табл. 1-1 Описания клавиш

Название клавиши	Описание
Insert	Постановка вызова на ожидание. Перевод вызова в очередь до освобождения занятого добавочного номера.
Delete	Восстановление. Повторение вызова.
Page Down	Постановка на ожидание/извлечение. Любой вызов, который возвращается в область «Ход выполнения вызова», например вызов без ответа или запаркованный вызов, извлекается точно таким же образом.
Enter	Подключение/удаление. Соединяет вызов или удаляет его в зависимости от того, какая операция выполняется в настоящий момент.
Плюс (+)	Ответ на следующий вызов/переключение. Ответ на следующий по приоритету вызов или переключение между вызывающей и вызываемой стороной при проведении вызова. Если для очереди выбрана установка «Обязательная доставка», вызов будет перемещен в область «Активный вызов» (F7) без нажатия клавиши «плюс».
Минус (-)	Отмена консультации. Если вызываемая сторона не приняла вызов, эта клавиша удаляет вызываемого абонента, а вызывающий абонент остается на линии.
HOME	Парковка вызова. Парковка вызова на парковочный добавочный номер.
End	Конференция. Эта клавиша используется для запуска процедуры конференции и добавления участников.
Клавиша меню	Отображение контекстного меню для выбранного раздела интерфейса консоли Cisco Unified Attendant Console. Используйте клавиши со стрелками вверх и вниз для выделения элемента, затем нажмите клавишу Ввод , чтобы выбрать его.
Пробел	Удаление номера в процессе набора.
Alt-<номер>	Отображение выбранного каталога. <Номер> — это целое число в диапазоне от 1 до 10, которое соответствует выбираемой вкладке.

Дополнительные функции

С помощью клавиши **Ctrl** в сочетании с другими клавишами можно выполнять дополнительные функции. В [Табл. 1-2](#) описывается использование этой клавиши.

Табл. 1-2 **Функции клавиш при нажатой клавише Ctrl**

Комбинация клавиш	Функция
Ctrl-F2	Отображение поиска в результатах (перекрестной таблицы) внутри каталогов. Предварительно эту функцию необходимо включить в окне «Настройки».
Ctrl-F4	Удаление личной группы каталогов.
Ctrl-F5	Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера
Ctrl-E	Принудительный перевод очередей в режим срочности.
Ctrl-I	Отображение диалогового окна «Вход».
Ctrl-M	Отправка сообщения электронной почты пользователю добавочного номера, не отвечающему на вызов.
Ctrl-O	Выход из системы оператора консоли Attendant Console.
Ctrl-Q	Отключение звука вызова при выполнении определенных действий. Эта возможность устанавливается в окне «Настройки» для следующих действий: <i>выполнение поиска, нажатие цифровых клавиш для набора номеров и изменение или выбор экранов каталогов.</i>
Ctrl-R	Отмена вызова.
Ctrl-T	Добавление контакта.
Ctrl-Tab и Ctrl-Shift-Tab	Выбор следующей или предыдущей вкладки каталога для отображения сведений о контакте.

Вход в приложение

Вход в приложение должен выполняться с помощью заданной комбинации **имени пользователя, пароля и добавочного номера**. Каждому пользователю присваиваются уникальные учетные данные для входа в консоль консоли Cisco Unified Attendant Console. При входе в консоль консоли Cisco Unified Attendant Console также выполняется вход на сервер Cisco Unified Attendant Server. В случае успешного входа в приложение можно обрабатывать как внутренние, так и внешние вызовы.

Для входа в консоль консоли Cisco Unified Attendant Console выполните указанные ниже действия.

Шаг 1 Нажмите сочетание клавиш **CTRL-I** или выберите **Файл > Вход**. Откроется окно **Вход**.

На [Рис. 1-1](#) показано окно «Вход».

Рис. 1-1 Окно «Вход»

Шаг 2 Введите **имя пользователя и пароль**.

Шаг 3 Выберите параметр **Использовать сведения о существующем устройстве**, чтобы повторно использовать добавочный номер, который вы использовали во время последнего сеанса, или введите **добавочный номер**.

Если выбран параметр **Использовать сведения о существующем устройстве**, то при входе в систему приложение пропускает все повторяющиеся номера, которые могут присутствовать в диспетчере Cisco Unified Communications Manager, а запрос в диалоговом окне из рисунка [Рис. 1-2 на стр. 1-6](#) не отображается. Если вы хотите использовать другой номер, отмените выбор параметра «Использовать сведения о существующем устройстве» и введите **добавочный номер**.

Шаг 4 Нажмите кнопку **Вход**.

В [Табл. 1-3](#) описываются поля, отображаемые в окне *Вход*.

Табл. 1-3 Поля окна «Вход»

Поле	Пример	Описание
Имя пользователя	OPERATOR1	Для входа в приложение необходимо указать здесь имя пользователя.
Пароль	***	Для безопасного входа требуется указать пароль.
Добавочный	1000	Введите добавочный номер, используемый для обработки вызовов.

При входе в гибкую систему консоли Cisco Unified Attendant Console, которая включает сервер издателя (основной) и сервер абонента (дополнительный), приложение подключается к серверу, к которому выполнялось последнее подключение. В случае сбоя сервера издателя по умолчанию приложение переключается на сервер абонента после завершения всех активных вызовов. Если приложению не удастся подключиться к серверу издателя при входе, пользователю выводится уведомление, что он входит на сервер абонента. Если приложению не удастся подключиться к обоим серверам, выводится сообщение об ошибке.

**Примечание.**

Если выполнен вход на сервер абонента, невозможно выполнить следующие операции:

- Изменение пользовательских настроек.
- Создание, обновление или удаление контактов каталогов, включая контакты в поле индикатора занятости линий (BLF) или личных группах каталогов, а также создание, обновление или удаление личных групп каталогов.

Если сервер издателя становится доступным после входа пользователя на сервер абонента, выводится запрос, следует ли войти на сервер издателя или нужно оставаться на сервере абонента. Если в случае сбоя сервера абонента доступен сервер издателя, пользователю выводится уведомление, что он входит на сервер издателя.

Добавочный номер, который вводится при входе в систему, должен быть **основным номером** для устройства. Этот же добавочный номер может быть настроен в качестве основного еще для одного устройства в другом разделе. Для различения устройств с одинаковыми добавочными номерами используются адреса MAC. Адрес MAC — это уникальный идентификатор каждого устройства.

Если введенный добавочный номер оператора существует в нескольких разделах или совместно используется в пределах одного раздела Cisco Unified Communications Manager и *не* установлен флажок **Использовать сведения о существующем устройстве**, во время входа в систему отображается окно **Устройство-дубликат**. Можно выбрать MAC-адрес, вывести соответствующие сведения о номере каталога и указать правильное устройство, как показано на [Рис. 1-2](#).

Рис. 1-2 Окно «Устройство-дубликат», содержащее сведения о выбранном устройстве



При выборе адреса MAC в окне отображаются сведения, настроенные в диспетчере Cisco Unified Communications Manager для данного адреса. Эти сведения описываются в Табл. 1-4.

Табл. 1-4 Поля окна «Устройство-дубликат»

Поле	Пример	Описание
Адрес MAC	SEP00141C48DDD9	В этом поле указан MAC-адрес. Данный адрес является уникальным идентификатором устройства. Если в диспетчере Cisco Unified Communications Manager имеется несколько экземпляров номеров каталога для данного устройства, то для определения соответствующего устройства используется MAC-адрес.
Номер каталога	5351	Номер, используемый оператором для входа.
Описание	Auto5351	В этом поле отображается описание устройства.
Раздел маршрута	FACAccess	Раздел маршрута, в котором настроен добавочный номер.
Область поиска вызовов	FACAccess	Область поиска вызовов, в которой настроен добавочный номер.

После выбора добавочного номера приложением инициализируется использование этого номера. Выбранный добавочный номер будет использоваться для последующих сеансов с данного ПК.

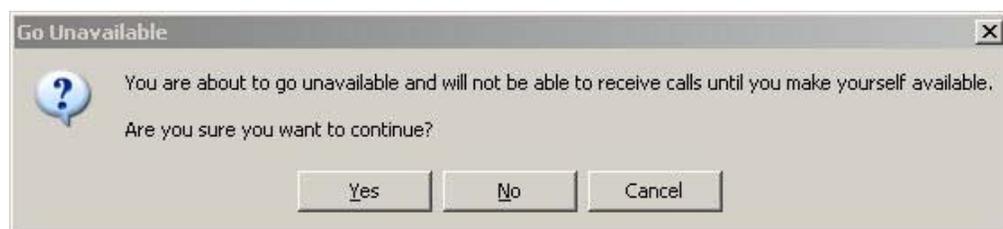
 **Примечание.**

Групповые абонентские линии НЕ поддерживаются в качестве телефонов оператора.

Стать недоступным (F10)

Чтобы сделать перерыв в работе, можно на определенное время перейти в состояние «Недоступный». Вызовы по-прежнему будут поступать на консоль, но отвечать на них будет невозможно. Для перехода в состояние «Недоступный» можно использовать клавишу **F10**. На Рис. 1-3 показано окно **Стать недоступным**, которое открывается при нажатии клавиши **F10**.

Рис. 1-3 Окно «Стать недоступным»

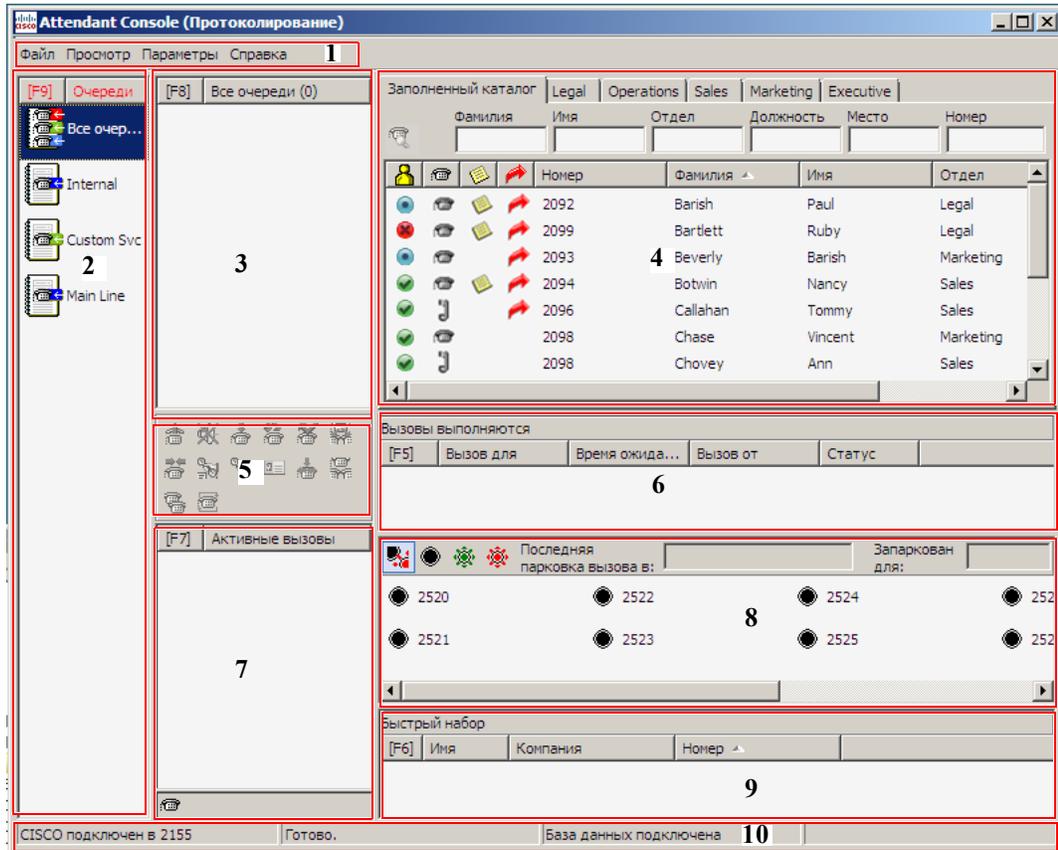


Чтобы снова стать доступным, вызовите команду **Стать доступным (F10)**.

Интерфейс

На Рис. 1-4 показан интерфейс консоли Cisco Unified Attendant Console.

Рис. 1-4 Макет окна консоли Cisco Unified Attendant Console



Пояснения к рисунку:

1. Панель меню
2. Очереди (F9)
3. Ждущие входящие вызовы (F8)
4. Каталоги (F3)
5. Панель инструментов «Управление вызовом»
6. Ход выполнения вызова (F5)
7. Активные вызовы (F7)
8. Запаркованные вызовы
9. Быстрый набор (F6)
10. Строка состояния.

Панель меню

В Табл. 1-5 описывается панель меню.

Табл. 1-5 Параметры меню

Название элемента управления	Описание
Файл	
Вход	Используется для входа в систему.
Закрытие сеанса	Закрытие сеанса в консоли Cisco Unified Attendant Console.
Выход	Закрытие приложения.
Просмотр	
Панели инструментов	Включение и отключение панели инструментов <i>Управление вызовом</i> .
Очереди	<i>Просмотр всех очередей</i> или <i>Просмотр отдельных очередей</i> .
Быстрый набор	Включение или отключение области <i>Быстрый набор</i> .
Парковка вызова	Включение или отключение области <i>Припаркованные вызовы</i> .
Показать приветствие	Включение или отключение окна приветствия.
Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера	Включение или отключение отображения вызовов в состоянии ожидания из-за занятости номера. Для вызова этой функции используется сочетание клавиш (CTRL-F5).
Параметры	
Настройки	Откройте окно настроек, чтобы выполнить пользовательскую настройку консоли Cisco Unified Attendant Console.
Срочно	Установить режим срочности для всех очередей. Все вызовы при этом пересылаются в предварительно настроенное место назначения.
Функция «Фильтровать поиск»	Активация И поиск.
Размер шрифта	Изменение отображаемого размера шрифта интерфейса.
Справка	
Содержание	Справка по дисплею.
Поиск по ключевому слову	Использование ключевых слов для поиска справочного файла.
Графика	Отображение значков, используемых в интерфейсе.
О системе Attendant Console	Отображение версии консоли Cisco Unified Attendant Console и сведений об авторских правах.

Очереди (F9)

В области «Очереди» отображаются очереди, доступные выполнившим вход операторам. Для каждой очереди отображается значок. При поступлении входящего вызова в очередь отображается число ожидающих ответа вызовов; вызывающий абонент слышит звуковой сигнал до тех пор, пока не ответит на вызов.

В конфигурации по умолчанию на консоли помощника отображаются все входящие вызовы, адресованные всем выполнившим вход операторам. Однако можно настроить программу Cisco Unified Attendant Console Administration на принудительную циклическую обработку вызовов, адресованных выполнившим вход в систему помощникам. Операторам не нужно нажимать клавишу «Ответить на следующий». Вызов отображается в области «Активные вызовы» (F7).

В Табл. 1-6 описаны значки, которые отображаются в области «Очереди» (F9) экрана приложения.

Табл. 1-6 Значки в области «Очереди»

Значки	Типы очередей
	Очередь, для которой настроена обязательная доставка.
	Активная очередь, готовая принимать вызовы.
	Очередь в состоянии ночного обслуживания.
	Очередь в режиме срочности.
	Все очереди в режиме срочности.

Доступ к этим функциям также можно получить, щелкнув вызов в области *Очереди* правой кнопкой мыши.

Для принудительного перевода очередей в режим срочности нажмите Ctrl-E.

Ждущие входящие вызовы (F8)

В этой области содержатся вызовы, ожидающие в очередях, а также следующие сведения.

- Имя вызывающего абонента.
- Номер вызывающего абонента.
- Время, в течение которого вызов ожидает в очереди.
- Название очереди (необязательно).

В Табл. 1-7 описываются функции, которые можно выполнять с вызовами в этой области с помощью клавиатуры.

Табл. 1-7 Функциональные клавиши для области ждущих входящих вызовов

Клавиша	Функция
Плюс (+)	<p>Ответ на следующий входящий вызов.</p> <p></p> <p>Примечание. Если для очереди выбран параметр «Обязательная доставка», тогда эта кнопка не понадобится для перемещения вызова в область «Активные вызовы» (F7).</p>
Enter	Ответ на входящий вызов.

Эти функции можно также выбрать в меню, открываемом с помощью правой кнопки мыши.

Каталоги (F3)

В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрено два типа каталогов:

- **Заполненный каталог** — отображение всех контактов, доступных в среде консоли Cisco Unified Attendant Console.
- **Личные группы каталогов** – эти каталоги допускают модификацию с целью отображения части заполненного каталога. Только пользователь, создавший личные группы каталогов, может редактировать, удалять их, предоставлять и отменять общий доступ к этим группам.

Заполненный каталог

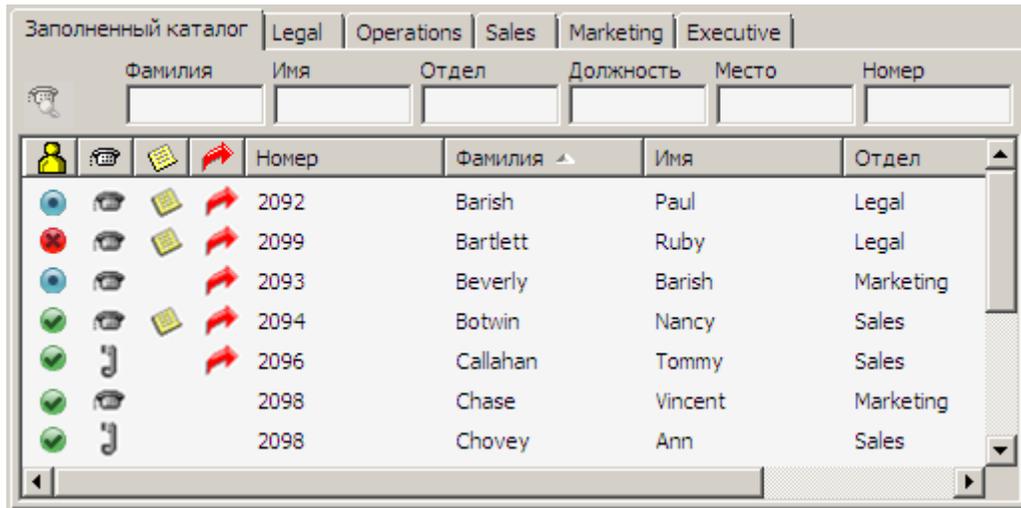
В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console имеется область каталога, откуда можно легко извлекать контактные сведения. Изначально отображается каталог с названием «Заполненный каталог». В нем отображаются все контакты, зарегистрированные в среде консоли Cisco Unified Attendant Console. Он может содержать и внутренние, и внешние контакты.

Существуют аспекты каталога, которые настраиваются через программу администрирования консоли Cisco Unified Attendant Console Administration, но в любом случае базовая информация, которая обычно отображается в столбцах таблицы, будет включать сведения о контакте, например следующие:

- Имя.
- Фамилия.
- Место
- Department;
- Номер

Для всех параметров установлены значения по умолчанию, которые можно изменить. На Рис. 1-5 показан пример окна «Заполненный каталог».

Рис. 1-5 Заполненный каталог



Вы можете изменять размер столбцов каталога, перетаскивая их границы, или перемещать столбцы по горизонтали, перетаскивая и отпуская их заголовки. Это также применимо к личным группам каталогов, которые отображаются в [Личные группы каталогов \(F4\)](#), стр. 1-14.

Операции управления вызовами для контактов в любом из каталогов можно выполнять с помощью следующих способов.

- С помощью мыши выберите контакт в каталоге и щелкните один из элементов управления, описанных в разделе [Панель инструментов «Управление вызовом»](#), стр. 1-20
- Щелкните правой кнопкой мыши контакт и выберите команду из меню.
- Воспользуйтесь сочетаниями клавиш, описанными в разделе [Использование клавиатуры](#), стр. 1-2

[Табл. 1-8](#) описывает столбцы отображаемой для каждого контакта информации в области «Каталог». [Табл. 1-9](#) описывает функции клавиш, используемых в области «Каталог».

Табл. 1-8 Значки контактов в области каталога

Заголовок столбца	Описание
	Состояние присутствия контакта. Сведения о значках в этом столбце см. в разделе Просмотр состояния присутствия Microsoft , стр. 3-28 или Просмотр состояния присутствия Cisco Unified , стр. 3-27 в зависимости от того что применимо.
	Состояние телефона контакта; одно из нижеследующих: <ul style="list-style-type: none"> •  = состояние отбоя •  = активный •  = недоступный •  = входящий вызов <p>Этот столбец также указывает на тип используемого номера контакта:  (мобильный),  (рабочий),  (домашний),  (факс) или  (пейджер).</p>

Табл. 1-8 Значки контактов в области каталога

Заголовок столбца	Описание
	 = к контакту присоединены примечания.
	<p>Помощник, альтернативные контакты или дополнительные номера контакта.</p> <ul style="list-style-type: none">  = к альтернативным номерам контакта добавлен помощник. Этот значок имеет приоритет над значками «Альтернативные контакты»  и «Дополнительные номера контакта» . Дополнительные сведения см. в разделе Определение альтернативных номеров, стр. 3-25.  = к альтернативным номерам контакта добавлен один или несколько альтернативных контактов (но не добавлен помощник). Этот значок имеет приоритет над значком «Номера контакта».   = контакт имеет два или более дополнительных номеров контакта (см. ниже): <ul style="list-style-type: none"> - Мобильный - Рабочий 1. - Рабочий 2 - НОМЕ - Пейджер - Факс <p>Этот значок не отображается, если у контакта имеется помощник или какие-либо альтернативные контакты.</p>

Табл. 1-9 Клавиши, используемые для функций в каталоге

Клавиша	Функция
Стрелка вверх	Перемещение вверх по списку.
Стрелка вниз	Перемещение вниз по списку.
Стрелка влево	Прокрутка списка влево или выбор элемента слева.
Стрелка вправо	Прокрутка списка вправо или выбор элемента справа.
Page Down	Постановка выбранного вызова на ожидание и извлечение ожидающего вызова.
Enter	Вызов выбранного номера, завершение активных вызовов, извлечение выбранного ожидающего вызова.
Tab	Перемещение слева направо и сверху вниз по областям консоли.
Shift-Tab	Перемещение справа налево и снизу вверх по областям консоли.
F2	Открытие индикатора занятости линий (BLF), состояния присутствия и альтернативных номеров.
F4	Создание личной группы каталогов.
F12	Открытие вкладки «Сведения о контакте».

Табл. 1-9 Клавиши, используемые для функций в каталоге (продолжение)

Клавиша	Функция
Shift-F3	Очистка всех результатов поиска, отображаемых в активном каталоге. Примечание. Для очистки результатов можно также щелкнуть значок  .
Shift-F4	Редактирование существующей личной группы каталогов.
Ctrl-F2 (зависит от настроек, см. раздел Поиск с фильтром, стр. 2-15)	Открытие окна «Поиск в результатах» для поиска альтернативных сотрудников выбранного контакта. Этот поиск будет выполняться по категории, установленной в настройках. В строке заголовка открытого окна «Поиск в результатах» отображаются сведения о столбце каталога, в котором выполняется поиск, и данные для выбранного контакта из этого столбца. В случае необходимости можно переместить окно «Поиск в результатах» или изменить его размер.
Ctrl-F4	Удаление личной группы каталогов.
Ctrl-Tab и Ctrl-Shift-Tab	Используется для выбора следующей или предыдущей вкладки каталога и отображения сведений о контакте.
Alt-<номер>, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10	Отображение конкретного каталога. Этот способ можно использовать для просмотра только первых 10 вкладок каталога. Пример. Если при наличии пяти каталогов нажать комбинацию клавиш Alt-2 , отобразится вторая вкладка каталога. Если нажать комбинацию клавиш Alt-4 , отобразится четвертая вкладка каталога.

Личные группы каталогов (F4)

Личные группы каталогов дают оператору консоли Cisco Unified Attendant Console возможность создавать пользовательские каталоги конкретных контактов, использовать которые проще, чем заполненный каталог. Разрешено создавать до 100 личных групп каталогов, к каждой из которых можно предоставить общий доступ другим операторам. Сведения о предоставлении общего доступа к личным группам каталогов см. в разделе [Личные группы каталогов, стр. 2-10](#).



Примечание. Обратите внимание на следующее.

- При наличии гибкой установки консоли Cisco Unified Attendant Console необходимо выполнить вход на сервер издателя, чтобы иметь возможность создавать, удалять, редактировать личные группы каталогов, а также предоставлять и отменять общий доступ к ним.
- Каждый контакт из личного или заполненного каталога использует одну единицу из вашей лицензии на контакты. консоли Cisco Unified Attendant Console поддерживает до 100 000 контактов.

Пользователь, создающий личную группу каталогов, называется *владельцем* этой группы. Только владелец личной группы каталогов может изменить, удалить эту группу, а также предоставить или отменить общий доступ к ней. Право владения личными группами каталогов нельзя передавать другим пользователям. Владелец личной группы каталогов и все пользователи, которым предоставлен общий доступ к ней, могут удалять и изменять вручную добавленные контакты, а также добавлять новые контакты.

Для перехода между личными каталогами можно также выбирать имя вкладки. Кроме того, для выбора следующего или предыдущего каталога можно воспользоваться сочетаниями клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав **Alt-<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10.

Создание личных групп каталогов

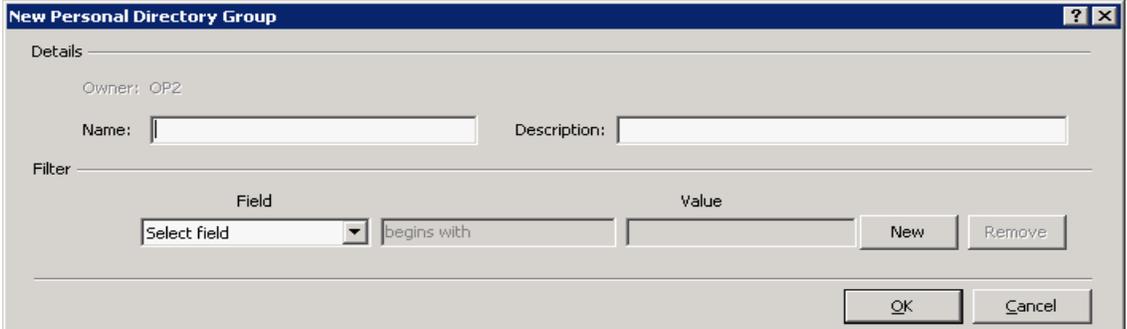

Примечание.

Можно создать до 100 личных групп каталогов.

Создание личной группы каталогов

- Шаг 1** Выберите область каталогов, а затем выполните любое из следующих действий:
- Нажмите клавишу **F4**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Личная группа каталогов > Создать**.
- Откроется диалоговое окно **Новая личная группа каталогов** (Рис. 1-6).

Рис. 1-6 Диалоговое окно «Новая личная группа каталогов»



- Шаг 2** Введите понятное **имя** и **описание** группы.
- Шаг 3** Выберите **поле**, по которому необходимо фильтровать контакты.
- Шаг 4** Выберите тип выполняемого сравнения:
- **начинается с**
 - **содержит**
 - **заканчивается на**
 - **равно**
 - **больше или равно** (только для полей с числовыми данными)
 - **меньше или равно** (только для полей с числовыми данными)

Шаг 5 Введите **значение**, с которым должны сравниваться данные поля.

Пример. Поле: **Фамилия**, сравнение: **начинается с** и «значение»: **К** — создается каталог контактов, чьи имена начинаются с К.

Шаг 6 Чтобы добавить дополнительные критерии (не больше трех), можно щелкнуть **Новый**. Для удаления критериев щелкните **Удалить**.

Шаг 7 Нажмите кнопку **ОК**, чтобы создать личную группу каталогов.



Примечание. Обратите внимание на следующее.

- Если вы создаете каталог с помощью фильтрации по полю и **номеру**, введенное значение сравнивается со *всеми* индексированными полями с номерами (например, «Основной добавочный номер», «Рабочий 1», «Рабочий 2» и «Мобильный») и на экран выводятся все контакты, соответствующие указанным критериям. Если в каталоге отражается только основной добавочный номер или замещающий номер (заданный на вкладке «**Настройки**» > «**Общее**» и «**Приоритет номеров внутренних контактов**»), в вашей личной группе каталогов могут отображаться несогласованные результаты. Это означает, что контакт имеет другое поле с номером, которое соответствует критериям.

Например, если основной номер контакта — **22222** а его номер «Рабочий 1» — **1111**, в заполненном каталоге отображается номер **22222**. Если поле «Рабочий 1» является индексированным, то при создании личной группы каталогов с **номером, равным 2222** или **1111**, контакт отображается с номером **22222**.

- После предоставления общего доступа к личной группе каталогов невозможно изменить критерии, которые использовались для ее создания.

Просмотр сведений о личной группе каталогов

Для просмотра сведений о личной группе каталогов, например сведений о владельце или фильтре, выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите личную группу каталогов.

Шаг 2 Выполните одно из следующих действий.

- Нажмите сочетание клавиш **Shift-F4**
- Щелкните правой кнопкой мыши и последовательно выберите пункты **Личная группа каталогов** > **Сведения**.

Откроется диалоговое окно **Сведения о личной группе каталогов**. Щелкните **Отмена**, чтобы закрыть окно.

Изменение личных групп каталогов

Только владелец личной группы каталогов может изменять критерии, которые использовались для ее создания. Если вам предоставлен общий доступ к личной группе каталогов, вы не можете изменять эти критерии.

Для изменения личной группы каталогов выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Просмотрите сведения о личной группе каталогов.
- Шаг 2** В диалоговом окне **Сведения о личной группе каталогов** измените критерии и нажмите кнопку **ОК**.
-

Удаление личных групп каталогов

Удалить личную группу каталогов может только ее владелец. При удалении личной группы каталогов она перестает существовать в системе. Если вы собираетесь удалить личную группу каталогов, в которую были вручную добавлены контакты, вам предоставляется возможность переместить эти контакты в полный каталог, а не удалять их.

Для удаления личной группы каталогов выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите личную группу каталогов.
- Шаг 2** одно из следующих действий.
- Нажмите сочетание клавиш **Ctrl-F4**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и последовательно выберите пункты **Личная группа каталогов > Удалить**.

Откроется диалоговое окно **Удалить личную группу каталогов**. На экран выводится список контактов личной группы каталогов; контакты с альтернативными номерами отображаются в верхней части списка.

В диалоговом окне появляется запрос на подтверждение удаления личной группы каталогов. Если к группе предоставлен общий доступ, в диалоговом окне также содержится предупреждение, что к данной группе предоставлен общий доступ другим пользователям и в случае продолжения группа будет удалена с экранов этих пользователей.

- Шаг 3** Если личная группа каталогов не содержит вручную добавленных контактов, перейдите к шагу [Шаг 5](#).

Если вы вручную добавили в личную группу каталогов контакты, которые *не содержатся в других личных группах каталогов*, будет выведено соответствующее предупреждение с предоставлением возможности переместить эти контакты в полный каталог перед удалением группы.

- Шаг 4** Чтобы удалить личную группу каталогов и все содержащиеся в ней контакты, выберите параметр **Удалить контакты**.

Для перемещения контактов в полный каталог перед удалением личной группы каталогов, выполните следующие действия.

a. Выберите параметр **Переместить контакты в заполненный каталог**.

Выводится список вручную добавленных контактов. По умолчанию они все выбраны для перемещения в полный каталог.

b. Выберите все контакты, предназначенные для перемещения в полный каталог, и отмените выбор (снимите флажки) всех контактов, которые не требуется перемещать.



Примечание.

Невозможно отменить выбор *всех* контактов: вам необходимо либо выбрать часть контактов для перемещения, либо щелкнуть параметр **Удалить контакты** перед продолжением.

Шаг 5 Нажмите кнопку **Да**.

- Если вы *не* добавляли вручную контакты в личную группу каталогов, группа удаляется.
- Если вы *не выбрали вручную добавленные контакты для перемещения* в полный каталог, контакты и личная группа каталогов удаляются.
- Если вы *выбрали вручную добавленные контакты для перемещения* в полный каталог, контакты перемещаются, а личная группа каталогов удаляется.

Все пользователи, которым был предоставлен общий доступ к данной личной группе каталогов, получают сообщение о ее удалении; если ряд пользователей просматривал группу в этот момент, она исчезнет с их экранов консоли.



Примечание.

Личную группу каталогов можно также удалить из диалогового окна **Сведения о личной группе каталогов**, которое открывается при изменении группы; щелкните **Удалить** и следуйте приведенным выше инструкциям, начиная с шага [Шаг 3](#).

Добавление контактов в группы

Вы можете создавать новые контакты в любом из отображаемых каталогов: полном или личном. Контакты, добавляемые в полный каталог, доступны для всех операторов. Контакты, добавляемые в личную группу каталогов, доступны только владельцу (создателю) группы и всем другим операторам, которым предоставлен общий доступ к этой группе. Как владелец личной группы каталогов, так и все пользователи, имеющие общий доступ к этой группе, могут добавлять, удалять и изменять содержащиеся в ней контакты. Внесенные изменения отображаются для всех пользователей с общим доступом к личной группе каталогов.

Вы можете выбрать контакт в области «Заполненный каталог» и перетащить его на ранее созданную вкладку «Личная группа каталогов» независимо от того, соответствует ли перетаскиваемый контакт критериям, заданным для данной группы. Контакты, добавленные в личные группы каталогов, нельзя перетаскивать в полный каталог.



Примечание.

При использовании гибкой установки консоли Cisco Unified Attendant Console для добавления, удаления и изменения контактов необходимо войти на сервер издателя.

Для создания контакта в каталоге выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите необходимую область каталога, нажав соответствующее сочетание клавиш **Alt-<номер>** или перейдя на соответствующую вкладку.
- Шаг 2** При необходимости выполните одно из следующих действий.
- В области «Активные вызовы» нажмите клавишу **F12**.
 - В другой области нажмите сочетание клавиш **Ctrl-T** или щелкните область каталога правой кнопкой мыши и выберите команду **Добавить контакт**.
- Откроется окно **Сведения о контакте**.
- Шаг 3** Введите сведения о контакте, в том числе **тип контакта**: **внутренний контакт** (по умолчанию) или **внешний контакт**. Внешние контакты не имеют сведений о добавочном номере. При активном вызове номер контакта автоматически вставляется на вкладку **Номера контактов**. Если вызов производится с внутреннего номера, этот номер вставляется как **основной добавочный номер**; если вызов осуществляется с внешнего номера, он вставляется как номер **Рабочий 1**. Введите любые другие связанные номера контактов, например домашний или мобильный номер телефона контакта.

**Примечание.**

После создания контакта вы не можете изменить его тип.

-
- Шаг 4** Чтобы сохранить контакт в выбранном каталоге, нажмите кнопку **ОК**.

Если контакт добавлялся в личную группу каталогов, то использовать этот контакт смогут только вы и те операторы, которым вы предоставите общий доступ к личной группе каталогов. Дополнительные сведения об общем доступе к личным группам каталогов см. в разделе [Личные группы каталогов, стр. 2-10](#).

Удаление контактов из каталогов

Добавленные вручную контакты можно удалить из любого каталога. Вы не можете удалять контакты, предоставленные приложением Cisco Unified Communications Manager.

**Примечание.**

Удаление контакта из каталога приведет к его окончательному удалению из системы.

Чтобы удалить контакт, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт, а затем нажмите сочетание клавиш **Ctrl-D** или щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Удалить контакт**.
- Откроется окно с запросом на подтверждение.
- Шаг 2** Чтобы удалить контакт из каталога, нажмите кнопку **Да**.

Панель инструментов «Управление вызовом»

Панель инструментов «Управление вызовом» расположена между областями «Ждущие вызовы» и «Активные вызовы». На ней содержатся значки для всех доступных в данный момент операций управления вызовами. На Рис. 1-7 показан пример панели инструментов «Управление вызовом» с рядом доступных и недоступных значков.

Рис. 1-7 Панель инструментов «Управление вызовом»



В Табл. 1-10 описываются значки панели инструментов «Управление вызовом».

Табл. 1-10 Значки панели инструментов «Управление вызовом»

Название элемента управления	Значок	Описание
Ответить на вызов		Щелкните этот значок, чтобы ответить на звонящий вызов (не помещенный в очередь).
Отключить звук вызова		Щелкните этот значок, чтобы отключить звук вызова. Это действие поставит вызов на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызывающий будет слышать музыку.
Удалить вызов		Щелкните этот значок для удаления активного вызова.
Переслать вызов		Щелкните этот значок, чтобы выполнить перевод с обращением к абоненту.
Извлечь вызов		Щелкните этот значок для извлечения ждущего вызова.
Переключение вызова		Щелкните этот значок для переключения между <i>активным</i> и <i>ждущим</i> вызовами.
Восстановить		Щелкните этот значок для повтора предыдущего действия с вызовом.
Функция «Поставить на ожидание с примечаниями»		Присоединение информационных примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания.  Примечание. Эти примечания предназначены исключительно для пользователя, они не пересылаются вместе с вызовом.
Ожидание		Щелкните этот значок, чтобы перевести конкретный вызов непосредственно в режим ожидания.
Свойства контакта		Щелкните этот значок для просмотра контактных сведений вызывающего абонента.
Начать конференцию		Щелкните этот значок, чтобы обратиться к другому пользователю и начать с ним конференцию.

Табл. 1-10 Значки панели инструментов «Управление вызовом»

Название элемента управления	Значок	Описание
Конференция		Щелкните этот значок, чтобы подключить участников к конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Щелкните этот значок для перевода вызова на занятый добавочный номер.
Парковка вызова.		Щелкните этот значок, чтобы поместить вызов в устройство парковки.

Можно щелкнуть вызов в области «Активные вызовы» правой кнопкой мыши и выбрать соответствующий пункт меню для выполнения этих операций. Кроме того, доступ к этим параметрам можно получить с помощью клавиатуры (см. главу [Гл. 1, «Использование клавиатуры»](#)).

Ход выполнения вызова (F5)

В области «Ход выполнения вызова» отображаются следующие вызовы.

- Вызовы, переведенные в режим ожидания, которые будут возвращены по истечении времени ожидания
- Вызовы, возвращенные по истечении времени ожидания:
 - с парковки
 - после перевода на добавочный номер

Таймеры возврата настраиваются в приложении консоли Cisco Unified Attendant Console Administration.

Вызов из области «Ход выполнения вызова» можно извлечь или восстановить следующими способами.

- Выберите мышью контакт в каталоге и щелкните один из значков, описанных в разделе [Панель инструментов «Управление вызовом», стр. 1-20](#).
- Щелкните правой кнопкой мыши вызов и выберите пункт меню.
- Воспользуйтесь сочетаниями клавиш, описанными в разделе [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#).

Ниже приводится описание полей, отображаемых в области хода выполнения вызова.

Название элемента управления	Описание
Ход выполнения вызова	Номер вызывающего абонента.
Время	Время ожидания вызывающего абонента.
Добавочный номер	Добавочный номер, на который переводится вызов.

Название элемента управления	Описание
Состояние	Показывает состояние вызова: переведен в режим ожидания или возвращен по истечении времени ожидания.
Наклейка 	Значок наклейки, показывающий, что к вызову присоединены примечания.

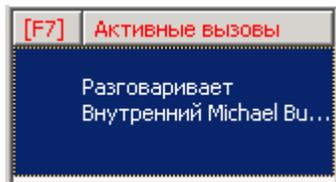
Активные вызовы (F7)

В области «Активные вызовы» отображаются вызовы, которые обрабатываются в настоящий момент. Здесь можно просматривать следующую информацию о вызовах.

- Название очереди.
- Текущее состояние вызова, например «В ожидании», «Вызов», «Разговаривает» или «Занято».

На [Рис. 1-8](#) показан пример области «Активные вызовы».

Рис. 1-8 Область «Активные вызовы»



Примечание.

Если в консоли Cisco Unified Attendant Console Administration для очереди была настроена обязательная доставка, для ответа на вызов не нужно нажимать **Плюс**. Он автоматически появится в области «Активный вызов» F7, и вызывающий абонент появится на линии.

В [Табл. 1-11](#) описываются клавиши, которые можно использовать в области «Активные вызовы».

Табл. 1-11 Клавиши, используемые для обработки вызовов в области «Активные вызовы»

Клавиша	Функция
Стрелка вверх	Перемещение вверх в списке вызовов.
Стрелка вниз	Перемещение вниз в списке вызовов.
Enter	Ответ на входящий вызов, удаление принятого вызова, завершение перевода вызова с обращением к абоненту.
Page down	Постановка выбранного вызова на ожидание и извлечение ожидающего вызова.
Insert	Постановка вызова на ожидание из-за занятости номера.
Ctrl-F5	Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера

Табл. 1-11 Клавиши, используемые для обработки вызовов в области «Активные вызовы»

Клавиша	Функция
Плюс (+)	Ответ на вызов с самым высоким приоритетом из оставшихся. Это действие не требуется, если очередь была настроена в качестве обязательной доставки. Вызывающий абонент будет незамедлительно подключен.
Минус (-)	Отмена перевода вызова с обращением к абоненту.
End	Начало конференции и присоединение к ней всех участников.
Delete	Восстановление вызова.
F2	Отображение альтернативных номеров, индикатора занятости линий (BLF) и состояния присутствия.
Ctrl-F2	Отображение поиска в результатах (перекрестной таблицы) внутри каталогов. Предварительно эту функцию необходимо включить в окне «Настройки».
F12	Сведения о контакте, добавление контакта.
HOME	Помещение принятого вызова в парковочное устройство.
Ctrl-M	Отправка сообщения электронной почты пользователю добавочного номера, не отвечающему на вызов.
Ctrl-Q	Отключение звука вызова при выполнении определенных действий. Эта возможность устанавливается в окне «Настройки» для следующих действий: <i>выполнение поиска, нажатие цифровых клавиш для набора номеров и изменение или выбор экранов каталогов.</i>

Для выполнения этих операций можно щелкнуть вызов в области **Активные вызовы** правой кнопкой мыши и выбрать соответствующий пункт меню.

Запаркованные вызовы

В области «Запаркованные вызовы» отображается список устройств парковки вызовов (виртуальных устройств, в которых можно временно помещать ждущие вызовы с последующим их извлечением с любого другого добавочного номера центра обработки вызовов).

Чтобы скрыть или отобразить область «Запаркованные вызовы», можно использовать элемент управления **Просмотр > Парковка вызова**. По умолчанию отображаются все устройства.

В [Табл. 1-12](#) описываются элементы управления, которые можно использовать для управления областью «Запаркованные вызовы».

Табл. 1-12 Элементы управления запаркованными вызовами

Элемент управления	Функция
	Отображение всех парковочных устройств.
	Отображение парковочных устройств, доступных для текущего оператора. Неиспользуемые устройства указываются в списке с этим символом.

Табл. 1-12 Элементы управления запаркованными вызовами

Элемент управления	Функция
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы. Устройства с вызовами, запаркованными текущим оператором, указываются в списке с этим символом.
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы других операторов. Устройства с вызовами, запаркованными другими операторами, указываются в списке с этим символом.

Отображаются также следующие поля.

- **Последняя парковка вызова в** — номер устройства, в котором запаркован последний вызов текущего оператора.
- **Запаркован для** — в случае парковки вызова, возвращенного от занятого добавочного номера, в этом поле отображается имя контакта, от которого был возвращен вызов.

Значок  **Не работает** возле парковочного устройства означает, что устройство не работает и не может использоваться для парковки вызовов.

Вызовы можно парковать или извлекать следующими способами.

- Выберите мышью парковочное устройство и щелкните любой значок на панели инструментов «Управление вызовом». [Панель инструментов «Управление вызовом», стр. 1-20](#)
- Щелкните устройство правой кнопкой мыши и выберите пункт меню.
- Воспользуйтесь сочетаниями клавиш, описанными в разделе [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#)

Быстрый набор (F6)

В области «Быстрый набор» содержится список часто вызываемых номеров, позволяющий быстро выполнять набор номера.

На [Рис. 1-9](#) показан пример имени в области «Быстрый набор».

Рис. 1-9 Область «Быстрый набор»



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

Операции управления вызовами можно выполнять следующими способами.

- Выберите мышью контакт и щелкните любой из значков, описанных в разделе [Панель инструментов «Управление вызовом»](#), стр. 1-20.
- Воспользуйтесь сочетаниями клавиш, описанными в разделе [Использование клавиатуры](#), стр. 1-2.



Примечание.

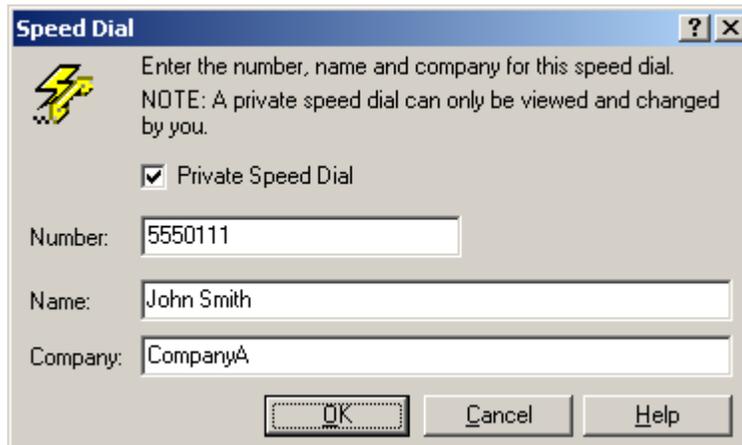
При использовании гибкой установки консоли Cisco Unified Attendant Console для добавления, удаления и изменения номеров быстрого набора необходимо войти на сервер издателя.

Добавление записи в области «Быстрый набор»

Для добавления номера в области «Быстрый набор» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Щелкните область «Быстрый набор» правой кнопкой мыши и выберите команду **Добавить быстрый набор**.
- Шаг 2** Введите значения в полях **Номер**, **Имя** и **Компания** для контакта. На [Рис. 1-10](#) показано диалоговое окно «Быстрый набор».

Рис. 1-10 Диалоговое окно «Быстрый набор»



В Табл. 1-13 описываются поля диалогового окна «Быстрый набор» (показанного на Рис. 1-10).

Табл. 1-13 Поля диалогового окна «Быстрый набор»

Поле	Пример	Описание
Частный быстрый набор		Изменение и просмотр частных номеров быстрого набора разрешены только текущему оператору. Другие пользователи, входящие в приложение, не смогут просматривать номера, для которых установлен этот флажок. Если флажок снят, номера будут доступны для просмотра ВСЕМИ пользователями.
Номер	5550111	Номер контакта, сохраняемый в списке быстрого набора.
Имя	John Smith	Имя контакта.
Компания	CompanyA	Название компании, в которой работает контакт.

Шаг 3 Нажмите кнопку **ОК**.



Примечание.

Можно просто перетащить контакт из областей каталога в область **Быстрый набор**.

Удаление записи из области «Быстрый набор»

Для удаления записи из области «Быстрый набор» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите номер быстрого набора, который нужно удалить.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Удалить быстрый набор**.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **Да** в запросе на подтверждение.

Обновление записи в области «Быстрый набор»

Для обновления записи в области «Быстрый набор» выполните следующие действия.

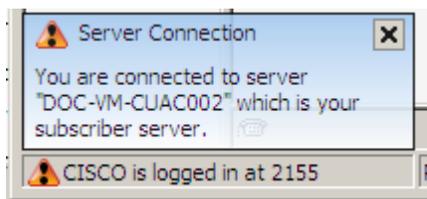
-
- Шаг 1** Выберите номер быстрого набора, который нужно обновить.
 - Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Изменить быстрый набор**.
 - Шаг 3** При необходимости измените **имя, номер и компанию** контакта.
 - Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Строка состояния

Строка состояния — это информационная область, расположенная в нижней части окна консоли Cisco Unified Attendant Console. Она состоит из разделов, в каждом из которых отображаются сведения о текущем состоянии определенного аспекта приложения. Ниже перечислены разделы строки состояния (слева направо).

- Подключение к серверу.
- Состояние приложения. Например, **Готово**.
- Подключение к базе данных.

Если при потере подключения к серверу или в случае подключения к серверу абонента навести указатель мыши на раздел «Подключение к серверу», открывается соответствующее сообщение. Пример:



Аналогичным образом, если в случае подключения к базе данных абонента навести указатель мыши на раздел «Подключение к базе данных», открывается соответствующее сообщение.

Чтобы закрыть любое из этих сообщений, щелкните значок крестика или подождите 10 секунд.

Если после просмотра сообщений неисправное состояние не будет устранено, в соответствующем разделе строки состояния продолжает отображаться значок восклицательного знака.

Часто выполняемые операции

В этом разделе описаны следующие часто выполняемые в консоли Cisco Unified Attendant Console действия.

- [Набор номера](#)
- [Поиск контактов в каталогах](#)
- [Расширенный поиск \(CTRL-F2\), стр. 1-30](#)

Набор номера

При выполнении вызова можно не выбирать контакт в каталогах, а набрать номер с помощью клавиатуры. При вводе номера цифры появляются в **поле вызова** области **Активные вызовы**. В Табл. 1-14 перечислены клавиши, которые можно использовать для изменения набранного номера.

Доступны следующие клавиши:

Табл. 1-14 *Клавиши, используемые для изменения набранного номера*

Клавиша	Функция
Backspace	Удаление цифр во время ввода номера контакта
Пробел	Удаление номера в процессе набора.
Enter	Набор введенного номера.

Поиск контактов в каталогах

Поисковая система консоли консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет находить в каталогах конкретное лицо по настраиваемым критериям. Если в консоли содержится очень много контактов, эта система оказывается очень полезной.

Для поиска лица или номера выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите каталог, в котором находится необходимый контакт. Это может быть либо заполненный каталог, либо личная группа каталогов. Для перехода между личными каталогами можно также выбирать имя вкладки. Кроме того, для выбора следующего или предыдущего каталога можно воспользоваться сочетаниями клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав **Alt-<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10.
- Шаг 2** После того, как выбрана вкладка каталога, курсор по умолчанию переместится в первое поле поиска. Кроме того, курсор автоматически помещается в первое поле поиска при начале ввода символов.
- Шаг 3** Можно выбрать любые критерии поиска. Поиск может выполняться по любым из следующих полей.
- Фамилия.
 - Имя.
 - Department;
 - Номер
- Шаг 4** Для перехода между полями нажмите клавишу **табуляции** или щелкните мышью соответствующее поле поиска.

Шаг 5 Введите ключевое слово.



Примечание.

Ключевые слова можно ввести в двух полях, при условии что включен параметр «Поиск с оператором «И»». Чтобы сделать это, откройте меню **Параметры > Настройки > Фильтровать поиск** и установите флажок **Хочу выполнить поиск с оператором «И»**, или откройте меню **Параметры > Фильтровать поиск** и установите флажок **Использовать поиск с оператором «И»**. Пример: *John* в поле **Имя** и *Smith* в поле **Фамилия**. В результатах поиска будут отображены все записи, соответствующие критериям, введенным в ОБОИХ полях. Записи, соответствующие только одному из критериев, будут исключены.

Шаг 6 Нажмите клавишу **Enter**.

В выбранном каталоге будут отфильтрованы все контакты, не соответствующие введенному ключевому слову. Пример.

Заполненный каталог		Op1 PDG				
Фамилия	Имя	Отдел	Должность	Мест		
?	?	Номер	Фамилия	Имя	Отдел	Должнос
?	?	2025	Adair	Adam	Sales	
?	?	2016	Grant	Alan	IT	
?	?	2015	Melchard	Andrew	Sales	
?	?	2012	Chen	Annabel	Finance	
?	?	2018	Gale	Anthony	Sales	

Шаг 7 Для вызова найденного контакта щелкните его дважды или нажмите клавишу **Ввод** два раза.

После завершения вызова результаты поиска в каталоге очищаются и на экране снова отображается полный каталог. Вы можете настроить консоли Cisco Unified Attendant Console таким образом, чтобы результаты поиска продолжали отображаться во время событий управления вызовами, таких как ответ на вызов или его завершение. Дополнительные сведения см. в разделе [Поиск с фильтром, стр. 2-15](#).

Расширенный поиск (CTRL-F2)

Поиск в результатах предоставляет возможность фильтрации, которая позволяет выполнять поиск по определенным критериям, например по отделу, имени или фамилии. Данную функцию можно использовать в любом из каталогов с контактами.

Для использования функции поиска в результатах выберите контакт в каталоге с помощью мыши или клавиатуры. Затем запустите функцию поиска в результатах, нажав сочетание клавиш Ctrl-F2. При этом открывается окно расширенного поиска, в котором отображаются все контакты, соответствующие значению в области поиска в результатах.

Можно переместить окно расширенного поиска и изменить его высоту. После внесения изменений новое положение окна и его размер запоминаются консолью консоли Cisco Unified Attendant Console.

Окно расширенного поиска можно закрыть в любой момент, нажав клавишу ESC или щелкнув значок закрытия окна (x).

Для продолжения работы с консолью консоли Cisco Unified Attendant Console после запуска функции поиска в результатах необходимо сделать выбор или закрыть окно расширенного поиска.

Чтобы задать предпочтительное поле поиска в результатах, необходимо указать соответствующие критерии на вкладке **Поиск с фильтром** в окне **Параметры > Настройки**. Для отключения функции расширенного поиска выберите значение Нет.



Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console

С помощью консоли Cisco Unified Attendant Console можно настраивать как внешний вид, так и функциональные возможности приложения.

Чтобы приступить к настройке консоли, последовательно выберите в главном меню пункты **Параметры > Настройки**. Откроется окно **Настройки**.


Примечание.

Изменить пользовательские настройки можно *только* при наличии подключения к серверу издателя. При подключении к серверу абонента изменить их невозможно.

Ниже приведено описание вкладок окна **Настройки**.

Общее

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Вывод приложения на экран, когда**

Консоль Cisco Unified Attendant Console предоставляет возможность восстановления окна приложения в следующих случаях.

- **Вызовы в очереди ожидают ответа.**
- **Мое локальное устройство звонит** (если вход в приложение выполнен с помощью этого устройства).
- **Минимизировать, если не используется.**

При установке одного или двух первых флажков окно приложения будет восстановлено на рабочем столе, если оно было свернуто. Третий параметр позволяет сворачивать окно приложения в случае отсутствия активных или ожидающих в очереди вызовов.

- **Приоритет номеров внутренних контактов**

В этом списке показано, в каком порядке выбираются типы номеров внутреннего контакта для заполнения поля «Номер». Если у контакта нет номера типа, который занимает верхнюю позицию в списке, используется следующий тип номера, и т. д.

Порядок, указанный в списке, можно изменить. Для этого необходимо выбрать тип номера и переместить его с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.

- **Приоритет номеров внешних контактов**

В этом списке показано, в каком порядке выбираются типы номеров внешнего контакта для заполнения поля «Номер». Если у контакта нет номера типа, который занимает верхнюю позицию в списке, используется следующий тип номера, и т. д.

Порядок, указанный в списке, можно изменить. Для этого необходимо выбрать тип номера и переместить его с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.



Примечание.

Если вы создаете каталог с помощью фильтрации по полю и **номеру**, введенное значение сравнивается со *всеми* индексированными полями с номерами (например, «Основной добавочный номер», «Рабочий 1», «Рабочий 2» и «Мобильный») и на экран выводятся все контакты, соответствующие указанным критериям. Если в каталоге отражается только основной добавочный номер или замещающий номер (заданный на вкладке «**Настройки**» > «**Общее**» и «**Приоритет номеров внутренних контактов**»), в вашей личной группе каталогов могут отображаться несогласованные результаты. Это означает, что контакт имеет другое поле с номером, которое соответствует критериям.

Например, если основной номер контакта — **22222** а его номер «Рабочий 1» — **1111**, в заполненном каталоге отображается номер **22222**. Если поле «Рабочий 1» является индексированным, то при создании личной группы каталогов с **номером, равным 2222** или **1111**, контакт отображается с номером **22222**.

На [Рис. 2-1](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Общее».

Рис. 2-1 **Вкладка «Общее» раздела «Настройки»**

Общее

Вывод приложения на экран, когда

- Возвобы в очереди ожидают ответа
- Мое локальное устройство звонит
- Минимизировать, если не используется

Приоритет номеров внутренних контактов

Необходимо установить приоритет, при котором, если для контакта отсутствует первый номер в списке, будет использован следующий номер.

Основной добавочный номер
Рабочий 1
Рабочий 2
Мобильный
Домашний
Пейджер

Приоритет номеров внешних контактов

Необходимо установить приоритет, при котором, если для контакта отсутствует первый номер в списке, будет использован следующий номер.

Рабочий 1
Рабочий 2
Мобильный
Домашний
Пейджер
Факс

Показать

На вкладке **Показать** можно установить следующие параметры.

- **Порядок очередей** — если необходимо изменить порядок очередей, в котором они создавались, установите флажок **Сортировать очереди в алфавитном порядке**.
- **Когда выбирается раздел** — параметр **Изменить цвет шрифта** позволяет настроить цвета шрифтов надписей в выбранной области консоли Cisco Unified Attendant Console. Это наглядно показывает, какая область выбрана при работе с консолью. По умолчанию текст становится красным.
- **Сведения о вызове**
 - Параметр **Показать тэг маршрута** позволяет выводить название очереди для каждого вызова и стандартные сведения. Этот параметр установлен по умолчанию.
 - При установке флажка **Показать условия отключения по времени** отображается информация о причине возврата вызова оператору.
- **Во время вызова** — здесь можно управлять выводом на экран запроса индикатора занятости линий (BLF) или состояния присутствия. По умолчанию флажок **Показать приглашение, если статус присутствия установлен снят**.
- **При перетаскивании** – флажок **Показать значок перетаскивания** позволяет просматривать на экране полное изображение вызова, перетаскиваемого по экрану.
- **Размер шрифта** — с помощью этого параметра можно изменить размер шрифта интерфейса консоли Cisco Unified Attendant Console для повышения удобства его использования. Выберите одно из следующих значений: **По умолчанию**, **Средний**, **Большой** или **Огромный**. Этот параметр можно также задать в главном меню приложения, выбрав пункты **Параметры > Размер шрифта**.
- **Устойчивость** — установите флажок **Выводить запрос при переключении серверов** (установлен по умолчанию), чтобы получать запросы при переключении между серверами в случае сбоя или восстановления.

На [Рис. 2-2](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Показать».

Рис. 2-2 Вкладка «Показать» раздела «Настройки»

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

Присутствие

На этой вкладке оператор может настроить сведения о присутствии.

- **Экран сведений о присутствии по умолчанию** – предоставляется выбор между значениями **Состояние присутствия Microsoft**, **Состояние присутствия Cisco** или **Нет**.
- **Включить сведения о присутствии Microsoft** — для отображения сведений о присутствии Microsoft (из OCS или Lync) установите этот флажок и выберите поле, из которого будет извлекаться информация.

Необходимо выбрать из раскрывающегося списка одно из следующих значений: **эл. почта**, **адрес электронной почты 2**, **адрес электронной почты 3**, **пользовательское поле 1**, **пользовательское поле 2**, **пользовательское поле 3** и **профиль пользователя**.

- **Включить сведения о присутствии Cisco** – для отображения сведений о присутствии Cisco установите этот флажок и выберите поле, из которого будет извлекаться информация.

Необходимо выбрать из раскрывающегося списка одно из следующих значений: **эл. почта**, **адрес электронной почты 2**, **адрес электронной почты 3**, **пользовательское поле 1**, **пользовательское поле 2**, **пользовательское поле 3** и **профиль пользователя**.

На [Рис. 2-3](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Присутствие».

Рис. 2-3 **Вкладка «Присутствие» раздела «Настройки»**

Presence

Default Presence Display

Microsoft Presence Status

Cisco Presence Status

None

Enable Microsoft Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

Email

Enable Cisco Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

User Profile

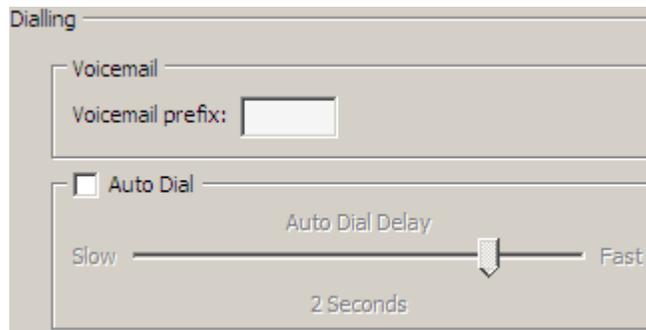
Набор номера

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Префикс голосовых сообщений** — этот параметр позволяет вводить префикс, отправляющий вызов непосредственно на голосовую почту добавочного номера, когда пользователь щелкает контакт правой кнопкой мыши и выбирает **Передача в голосовую почту**.
- **Автонабор** — этот параметр включает автоматический набор внутреннего или внешнего номера по истечении определенного периода времени. Можно задать продолжительность временного периода для функции автонабора. Желаемый интервал вводится в области «Активные вызовы».

На [Рис. 2-4](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Набор номера».

Рис. 2-4 **Вкладка «Набор номера» раздела «Настройки»**



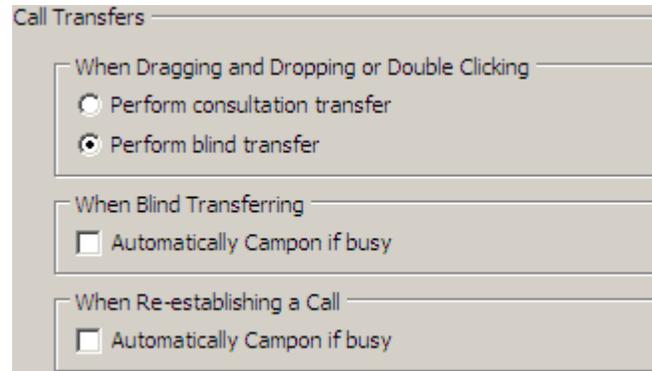
Перевод вызовов

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **При перетаскивании или двойном щелчке**
 В этом разделе можно выбрать тип перевода вызова, который необходимо выполнять при его перетаскивании или двойном щелчке. С помощью переключателя можно выбрать один из следующих параметров:
 - **Выполнить перевод с обращением к абоненту**
 - **Выполнить перевод вслепую** (выбран по умолчанию)
- **При пересылке вслепую**
 В случае пересылки вызова вслепую можно установить флажок **Автоматическая постанровка на ожидание, если занято**. Вызов автоматически переводится в режим ожидания до тех пор, пока соответствующий добавочный номер не освободится, что повышает скорость обработки вызовов.
- **При восстановлении вызова**
 В случае восстановления вызова можно установить флажок **Автоматическая постанровка на ожидание, если занято**. Вызов автоматически переводится в режим ожидания до тех пор, пока соответствующий добавочный номер не освободится, что повышает скорость обработки вызовов.

На [Рис. 2-5](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Пересылка вызовов».

Рис. 2-5 **Вкладка «Перевод вызовов» раздела «Настройки»**

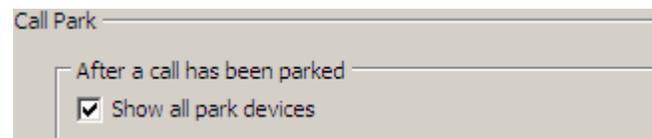


Парковка вызова

На этой вкладке находится флажок. Если он выбран, то после парковки вызова все парковочные устройства будут отображаться в области «Парковка вызова».

На [Рис. 2-6](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Парковка вызова».

Рис. 2-6 **Вкладка «Парковка вызова» раздела «Настройки»**



Отключение звука

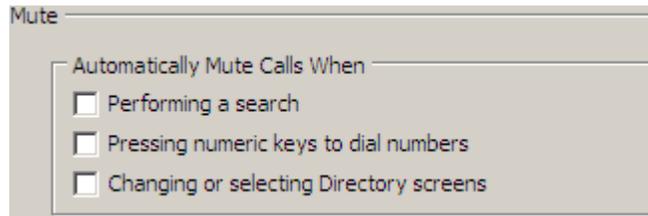
На этой вкладке выполняется установка автоматического отключения звука вызовов. Можно выбрать любой из следующих параметров:

- **Выполнение поиска** – при установке этого флажка происходит автоматическое отключение звука вызова, когда оператор щелкает одно из полей поиска.
- **Нажатие цифровых клавиш для набора номеров** – при установке этого флажка происходит автоматическое отключение звука вызова, когда оператор набирает номер.
- **Изменение или выбор экранов каталогов** – при установке этого флажка звук вызова автоматически отключается, когда оператор щелкает каталоги.

При выборе одного из этих параметров вызов будет поставлен на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызывающий абонент будет слышать музыку.

На [Рис. 2-7](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Отключить звук».

Рис. 2-7 Вкладка «Отключить звук» раздела «Настройки»



Тональные сигналы

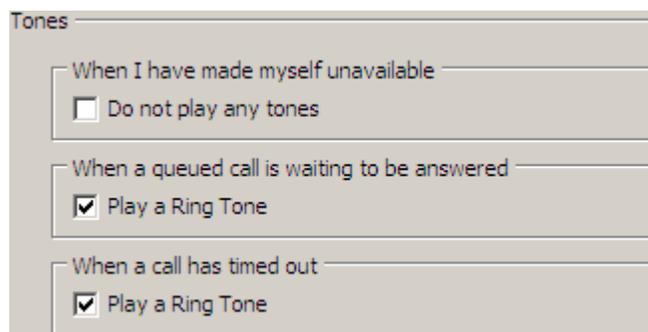
На этой вкладке выполняется включение или отключение тональных сигналов в зависимости от конкретных событий. В случае возникновения установленных событий консоль оператора воспроизводит тональные сигналы.

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Когда я сделал себя недоступным** – этот параметр содержит флажок **Никаких звуковых сигналов**. Установите этот флажок, если требуется, чтобы приложением не воспроизводилось никаких звуковых сигналов в случае временного отсутствия оператора возле консоли.
- **Когда вызов в очереди ждет ответа** – этот параметр содержит флажок **Дать звуковой сигнал**. Установите этот флажок, если требуется воспроизводить звуковой сигнал при наличии в очереди ожидающего вызова.
- **Когда время ожидания для вызова истекло** – этот параметр содержит флажок **Дать звуковой сигнал**. Установите этот флажок, если требуется воспроизводить звуковой сигнал при возвращении вызова из области «Ход выполнения вызова» или «Парковка вызовов».

На Рис. 2-8 показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Тональные сигналы».

Рис. 2-8 Вкладка «Тональные сигналы» раздела «Настройки»



Каталог

Вкладка «Каталог» позволяет настраивать способ отображения сведений о контактах в области «Каталог» консоли Cisco Unified Attendant Console. Вкладка состоит из следующих разделов.

- **Группы каталогов** — в этом разделе можно определить способ отображения определенного каталога. Это можно сделать для всех каталогов, вместе взятых, установив флажок **Все группы каталогов используют одинаковые параметры** и выбрав каталог, у которого все остальные заимствуют параметры. Если отображается несколько каталогов, изменение положения или ширины столбца в одном каталоге немедленно приведет к аналогичному изменению столбца в других каталогах.

В качестве альтернативного варианта можно выбрать каталог из таблицы, а затем настроить его независимо от других, если флажок Все группы каталогов используют одинаковые параметры не установлен.

С помощью этого списка также можно изменить порядок отображения каталогов. Для этого надо выбрать каталог и переместить его внутри списка с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.



Примечание.

Создание и редактирование содержимого каталога фактически выполняется в области «Каталог» консоли Cisco Unified Attendant Console.

- **Порядок отображения по умолчанию** — данные в этом поле записи о контакте используются для сортировки контактов при отображении в каталоге. Выберите **Отдел, Имя, Должность, Фамилия** (по умолчанию), **Место, Номер** или **Пользовательское поле 1**.



Примечание.

Если внести изменения в **Стандартный порядок вывода**, изменения не отобразятся на экране до тех пор, пока пользователь не выполнит выход из консоли Cisco Unified Attendant Console и повторный вход.

- **Показать следующую информацию** — выберите поля данных о контакте, которые требуется отображать в каталоге. Поля отображаются в том же порядке, что и перечислены. Чтобы изменить порядок отображения, выберите поле, а затем с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз измените его положение в списке.
- **Поиск по** — выберите поля поиска, которые будут использоваться для поиска записей во внутреннем каталоге. Используйте элемент управления **Выводить на экран следующее количество полей поиска**, позволяющий выводить на экран до шести полей.

На [Рис. 2-9](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Внутренний каталог».

Рис. 2-9 Вкладка «Каталог» раздела «Настройки»

Каталог

Группы каталогов

Все группы каталогов используют одинаковые параметры

Заполненный каталог
Op1 PDG

Стандартный порядок вывода
Фамилия

Показать следующую информацию

Значок присутствия по умолчанию
 Значок состояния телефона
 Значок примечаний
 Значок альтернативных контактов
 Номер
 Фамилия
 Имя
 Отдел
 Должность
 Адрес электронной почты 2

Поиск по

Выводить на экран следующее количество полей поиска: 6

Поиск 1: Фамилия
Поиск 2: Имя
Поиск 3: Отдел
Поиск 4: Должность
Поиск 5: Место
Поиск 6: Номер

Личные группы каталогов

Вкладка «Личные группы каталогов» позволяют обмениваться личными группами каталогов с другими операторами сообщества. Дополнительные сведения о личных группах каталогов см. в разделе [Личные группы каталогов \(F4\)](#), стр. 1-14.

Вкладка «Личные группы каталогов» доступна только при соблюдении следующих условий:

- Создана хотя бы одна личная группа каталогов.
- При использовании гибкой установки Cisco Unified Attendant Console необходимо выполнить вход на сервер издателя. Вкладка не отображается, если выполнен вход на сервер абонента.

- Имеется хотя бы один другой оператор в том же сообществе, которому можно предоставить общий доступ к личной группе каталогов.

Рис. 2-10 Вкладка «Личная группа каталогов» раздела «Настройки»

На вкладке отображаются следующие списки:

- Личные группы каталогов, к которым можно предоставить общий доступ
- Операторы, которым можно предоставить общий доступ к личным группам каталогов

Для предоставления общего доступа к личной группе каталогов выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите группу из верхнего списка.
- Шаг 2** В нижнем списке установите флажки, соответствующие пользователям, которым вы хотите предоставить общий доступ. При необходимости с помощью элементов управления установите или снимите флажки напротив всех пользователей.



Примечание.

Чтобы отменить предоставленный пользователю общий доступ к личной группе каталогов, снимите флажок напротив имени этого пользователя.

- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК** или **Применить** (при нажатии кнопки **ОК** вкладка закроется).
На всех остальных интерактивных консолях отобразится сообщение, информирующее операторов о предоставлении или отмене общего доступа к личной группе каталогов.
-

Альтернативные номера

Вкладку «Альтернативные номера» можно использовать для определения способа отображения сведений об альтернативных номерах, которые могут быть у контакта. Эта вкладка показана на рисунке [Рис. 2-11](#).

Рис. 2-11 Вкладка «Альтернативные номера» раздела «Настройки»

Параметр **Показать следующую информацию** позволяет задавать информацию, которая будет отображаться для контакта. Установите флажки, чтобы выбрать соответствующую информацию. С помощью клавиш со стрелками вверх и вниз можно задать порядок отображения сведений.

Порядок вывода альтернативных номеров — с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз можно задать порядок отображения сведений. Задайте тот же порядок, что и в области «Каталог».

Имена полей

Текст **имен полей**, отображаемый в приложении, можно изменить. Для этого достаточно ввести новую строку в поле **Показать текст**, которая заменит **стандартный** текст.

Для изменения текста в поле **Показать текст** на вкладке **Имена полей** выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выделите текст в столбце **Отображаемый текст**. Изначально это тот же текст, что и в столбце **Текст по умолчанию**.
 - Шаг 2** Введите новый **Отображаемый текст**.
 - Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Чтобы восстановить стандартный текст, нажмите кнопку **Вернуть стандартные параметры**. На Рис. 2-12 показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Имена полей».

Рис. 2-12 **Вкладка «Имена полей» раздела «Настройки»**

Field Headers

You can change the names of the field headers that appear in the application by simply entering the new name of the field next to the field name you wish to change.

If at any time you are not happy with the names you have assigned, you can restore them back to the default settings by pressing the Restore Defaults button.

Default Text	Display Text
Title	Title
Initials	Initials
First Name	First Name
Middle Name	Middle Name
Last Name	Last Name
Email	Email
Email 2	Email 2
Email 3	Email 3
Address Line 1	Address Line 1
Address Line 2	Address Line 2
Address Line 3	Address Line 3
Address Line 4	Address Line 4
Post/Zip Code	Post/Zip Code

Restore Defaults

Вторичная сортировка



Примечание.

Эта вкладка активна, только если пользователь выполнил выход из Cisco Unified Attendant Console. невозможно изменить параметры вторичной сортировки после выхода из системы.

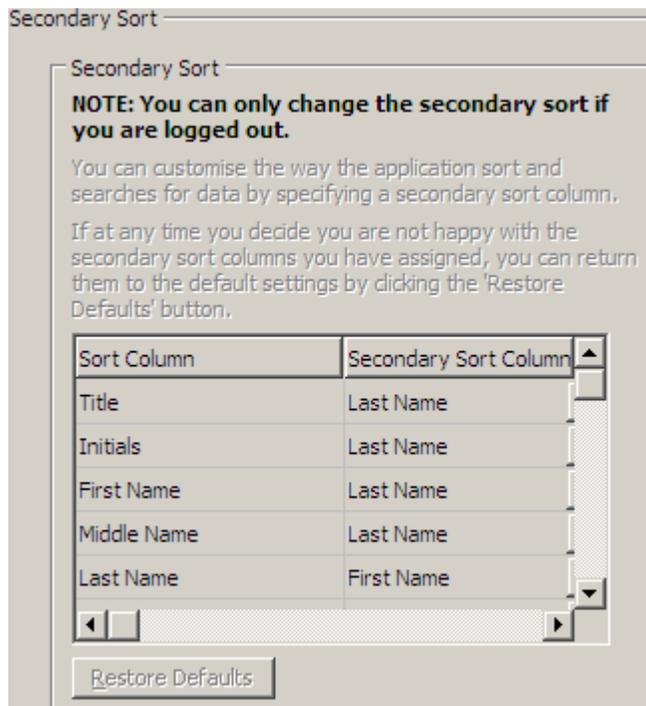
Способ сортировки и поиска данных в консоли Cisco Unified Attendant Console задается посредством указания **столбца для вторичной сортировки** (по умолчанию в качестве этого столбца задан столбец **Имя**). При необходимости можно восстановить значения по умолчанию. Кнопка **Вернуть стандартные параметры** становится активной при изменении значения в поле **Столбец для вторичной сортировки**.

Для изменения значений в поле «Столбец для вторичной сортировки» выполните следующие действия.

- Шаг 1** Щелкните значение в поле **Столбец для вторичной сортировки**.
- Шаг 2** Появится раскрывающееся меню, содержащее различные параметры, связанные со значениями в поле «Столбец для сортировки».
- Шаг 3** Выберите значение для замены предыдущего.
- Шаг 4** Для замены дополнительных значений повторите шаги 1–3.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.

На [Рис. 2-13](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Вторичная сортировка».

Рис. 2-13 **Вкладка «Вторичная сортировка» раздела «Настройки»**



Поиск с фильтром

При использовании полей поиска внутри каталогов можно указать способ выполнения поиска на экране. Эта настройка выполняется на данной вкладке с помощью следующих параметров.

- **Во время управления вызовом**

Выберите параметр **Сохранять имеющийся поиск в каталоге**, чтобы сохранять результаты поиска во время событий управления вызовами. Если данный параметр не выбран, события управления вызовами (такие как ответ на вызов, его завершение или непосредственный перевод на добавочный номер оператора) очищают результаты поиска и снова отображают полный каталог. При выборе этого параметра для очистки результатов поиска потребуется нажать клавиши Shift + F3.

- **Поиск с оператором «И»**

Это позволит консоли Attendant выбрать два критерия одновременно и осуществить поиск записей в соответствии с обоими критериями. Пример: *John* в поле **Имя** и *Smith* в поле **Фамилия**. В результатах поиска будут отображены все записи, соответствующие критериям, введенным в ОБОИХ полях. Записи, соответствующие только одному из критериев, будут исключены.

Чтобы включить эту функцию, установите флажок **Хочу выполнить поиск с оператором «И»**.



Примечание.

Эту функцию также можно активировать в меню **Параметры**, выбрав пункт **Фильтровать поиск** и установив флажок **Использовать И при поиске**.

- **При поиске с фильтром**

- **Нажать Enter для поиска** – при выборе этого параметра поиск после ввода данных в одно из полей поиска осуществляется нажатием клавиши **Enter**.
- **Поиск после каждого нажатия клавиши** — при выборе этого параметра результаты поиска обновляются при каждом нажатии клавиши во время ввода критерия поиска в поле. Этот параметр установлен по умолчанию. Этот параметр отключен, если выбрать **Хочу выполнить поиск с оператором «И»**.
- **Поиск после задержки** — если при вводе сведений в поле поиска выбран этот параметр, результат поиска отобразится с задержкой в секундах, заданной с помощью ползунка **Задержка поиска**.

- **Поиск в результатах**

Функция поиска в результатах позволяет выполнять поиск альтернативных контактов посредством нажатия сочетания клавиш CTRL и F2. Выберите **Нет**, **Имя**, **Фамилия**, **Пользовательское поле 1**, **Должность**, **Место**, **Отдел** или **Номер**. При выборе значения **Нет** поиск в результатах отключается.

На [Рис. 2-14](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Поиск с фильтром».

Рис. 2-14 Вкладка «Поиск с фильтром» раздела «Настройки»

Поиск с фильтром

Во время управления вызовом

Сохранять имеющийся поиск в каталоге

Поиск с оператором "И"

Во время поиска с оператором "И" одновременно запрашиваются несколько полей. Например, можно одновременно искать по имени и фамилии.

Хочу выполнить поиск с оператором "И"

При поиске с фильтром

Нажать Enter для поиска

Поиск после каждого нажатия клавиши

Поиск после задержки

Задержка поиска

1 ————— 5
Секунды

2 Секунды

Поиск в результатах

Удерживая клавиши Ctrl+F2, выполните поиск среди результатов, используя следующий столбец:

Нет

Протоколирование

Эта вкладка позволяет включать и отключать ведение журнала. С помощью флажков можно управлять следующими параметрами ведения журнала.

- **База данных:** включение в консоли приложения ведения журнала операций базы данных.
- **Серверная связь:** включение в консоли приложения ведения журнала операций связи с сервером.

Отобразятся путь к журналу и имя файла.

На Рис. 2-15 показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Подключение».

Рис. 2-15 Вкладка «Подключение» раздела «Настройки»

Logging

Logging Information

Database

Server Communication

Log path and filename:

C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

Дополнительно

На вкладке «Дополнительно» можно указать типы *непосредственно переведенных вызовов* (в соответствии с их назначением), которые отправляются обратно оператору в случае отсутствия ответа.

**Примечание.**

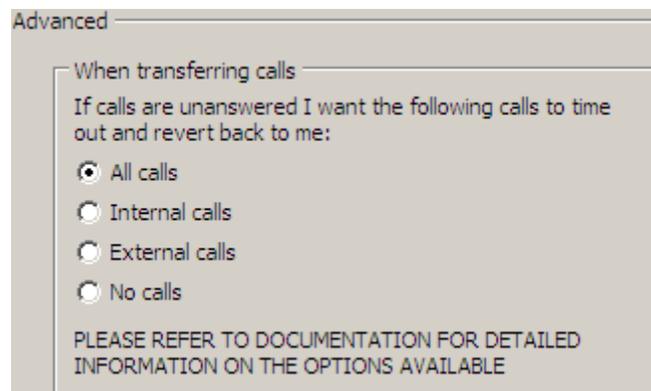
Если используются непосредственные переводы, функция отмены вызовов не работает и внутри системы могут отменяться только вызовы устройств, отслеживаемых сервером консоли Cisco Unified Attendant Console.

Непосредственные переводы позволяют конечному абоненту видеть исходную идентификацию CLI (идентификация линии вызывающего абонента, номер вызывающего абонента). Однако использование непосредственных переводов ограничивает возможность консоли возвращать переведенные вызовы оператору в случае отсутствия ответа.

По умолчанию переводы вслепую перенаправляют вызовы с трубки оператора в сервисную очередь (порт CTI), после чего вызов подключается к конечному абоненту. Непосредственные переводы, напротив, обходят сервисную очередь и отправляют вызов непосредственно конечному абоненту. Вызывающий не переводится в режим ожидания (поэтому он слышит звук вызова, а не музыку), и для конечного абонента отображаются не сведения о сервисной очереди, а исходная идентификация CLI.

На [Рис. 2-16](#) показаны параметры, которые можно настроить на вкладке «Дополнительно».

Рис. 2-16 **Вкладка «Дополнительно» раздела «Настройки»**





Использование консоли Cisco Unified Attendant Console

В этом разделе описано использование консоли Cisco Unified Attendant Console для решения следующих задач:

- [Ответ на вызовы, стр. 3-2](#)
- [Перевод вызовов, стр. 3-7](#)
- [Выполнение вызовов, стр. 3-11](#)
- [Перевод вызовов в режим ожидания, стр. 3-12](#)
- [Извлечение ожидающих вызовов, стр. 3-14](#)
- [Отключение звука вызова, стр. 3-14](#)
- [Парковка вызова, стр. 3-14](#)
- [Извлечение запаркованных вызовов, стр. 3-15](#)
- [Объединение вызовов в конференцию, стр. 3-16](#)
- [Восстановление вызовов, стр. 3-16](#)
- [Переключение вызовов, стр. 3-17](#)
- [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-17](#)
- [Предоставление обязательных кодов авторизации \(FAC\) и кодов профиля клиента \(CMC\), стр. 3-18](#)
- [Удаление вызовов, стр. 3-19](#)
- [Использование режима срочности, стр. 3-20](#)
- [Отправка электронных сообщений, стр. 3-21](#)
- [Просмотр состояния вызова, стр. 3-21](#)
- [Просмотр и использование сведений о контакте, стр. 3-23](#)
- [Просмотр состояния присутствия Cisco Unified, стр. 3-27](#)
- [Просмотр состояния присутствия Microsoft, стр. 3-28](#)

Ответ на вызовы

Консоль консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет обрабатывать два типа вызовов.

- **Внутренние вызовы** – принимаются от локального добавочного номера.
- **Внешние вызовы** – принимаются от внешнего номера.

Обрабатываемые вызовы отображаются в области **Активные вызовы (F7)**. В [Рис. 1-8 на стр. 1-22](#) показан пример вызова в области «Активные вызовы».

Вызовам, входящим в систему, присваивается приоритет, после чего они помещаются в очередь в области «Ждущие вызовы» (**F8**). Ответ на вызовы можно выполнять посредством следующих трех методов:

- **Ответить на следующий** — ответ на следующий вызов в очереди.
- **Выбрать нужный** – выбор из очереди определенного вызова для ответа.
- **Обязательная доставка** – для очередей может быть задан параметр «Обязательная доставка». Это значит, что они будут переданы оператору с наиболее продолжительным временем простоя.

Ответить на следующий

Система определяет приоритетность входящих вызовов, а затем отображает их в области «Ждущие вызовы» (**F8**) в порядке убывания приоритета.

Используйте функцию «Ответить на следующий» для ответа на ждущие вызовы в установленном системой порядке приоритетности.

Для ответа на следующий вызов с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

Шаг 1 Нажмите клавишу F8, чтобы выбрать область «Ждущие вызовы».

Шаг 2 Нажмите клавишу **плюс (+)**.

Следующий вызов с наивысшим приоритетом отправляется на телефон.

Для ответа на следующий вызов с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Щелкните правой кнопкой мыши в области «Ждущие вызовы».

Шаг 2 В меню выберите пункт **Ответить на следующий**.

Независимо от того какой вызов пользователь щелкнул правой кнопкой мыши, на телефон отправляется следующий вызов с наивысшим приоритетом.

Выбор нужного вызова

При необходимости отображаемые входящие вызовы можно отобразить из конкретной очереди.

Для ответа на вызов необходимо выбрать очередь, а затем указать вызов, на который требуется ответить.

Для выбора очереди с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F9**, чтобы выбрать область **Очереди**.
 - Шаг 2** Выберите нужную очередь с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** В области **F8** отобразятся вызовы, ожидающие ответа в выбранной очереди.

**Примечание.**

Чтобы вернуться к просмотру всех вызовов из всех очередей, выберите значок **Все очереди** в поле **F9**.

В случае использования мыши достаточно щелкнуть очередь в области **Очереди (F9)**. После выбора очереди можно принимать вызовы, ожидающие ответа.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите область «Ждущие вызовы» с помощью клавиши **F8**.
 - Шаг 2** Выберите вызов для ответа с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Чтобы соединиться с вызовом, нажмите клавишу **Enter**.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите область **Все очереди**.
 - Шаг 2** Щелкните нужный вызов.
 - Шаг 3** Нажмите кнопку  **Ответить на вызов** на панели инструментов управления вызовами.

В области «Активные вызовы» появится личный вызов, направленный на добавочный номер текущего пользователя, и прозвучит звонок телефона. Для ответа на вызов можно поднять трубку или нажать кнопку  **Ответить на вызов**.

**Примечание.**

Для ответа можно просто перетащить вызов из области **Ждущие вызовы (F8)** в область **Активные вызовы**.

Обязательная доставка

Можно назначить очередь, на вызовы из которой должен будет незамедлительно ответить следующий свободный оператор. Вызовы из этой очереди настроены для отправки оператору с наиболее продолжительным временем простоя или для распределения по круговому принципу между операторами, вошедшими в систему и готовыми ответить на вызовы из очереди. Не требуется нажимать клавишу «Ответить на следующий» («плюс»), поскольку вызов перейдет непосредственно в область «Активные вызовы», и телефон зазвонит. Для ответа на вызов можно поднять трубку или нажать кнопку  **Ответить на вызов**.

Операторы могут выйти из системы, когда в их телефонах звонит вызов с обязательной доставкой.

Пересылка вызова в каталоге

Если на устройстве контакта установлена функция пересылки вызовов, в области «Внешний каталог» это будет видно по значку.



Примечание.

Если контакт имеет несколько линий, значок пересылки вызовов будет отображаться лишь в том случае, если пересылка вызовов настроена на первичную линию.

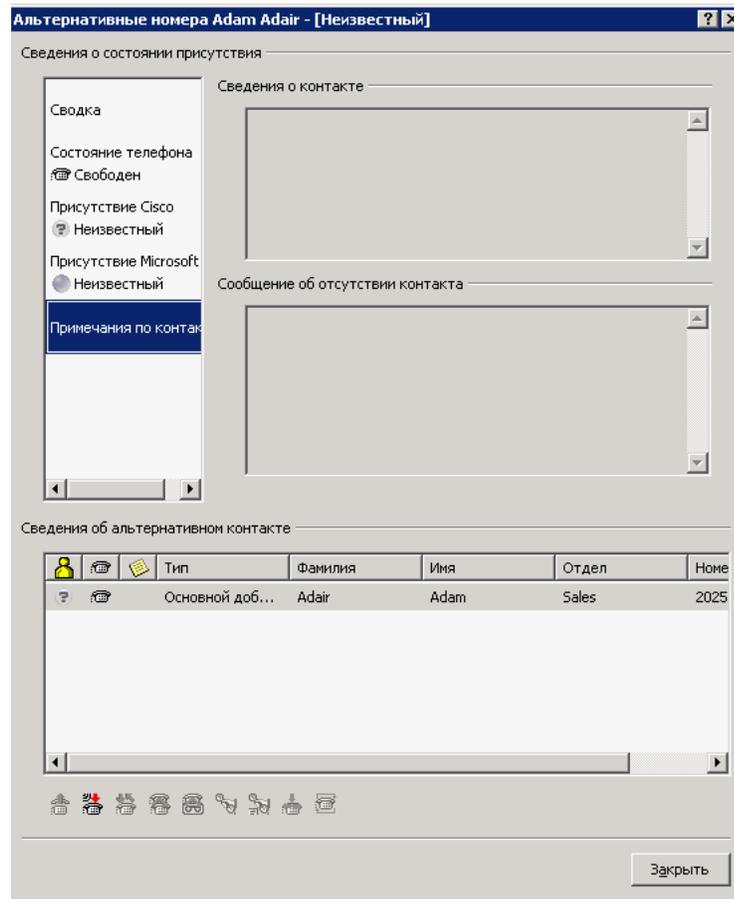
Если навести указатель на контакт, отобразится подсказка с дополнительными сведениями, такими как номер, установленный для пересылки вызовов. Пример.



Для отображения вторичных линий необходимо нажать клавишу F2, после чего отобразится окно «Состояние присутствия».

Альтернативные номера и состояние присутствия

Чтобы отобразить вкладки «Альтернативные номера» и «Состояние присутствия» для определенного контакта, выделите контакт и нажмите клавишу **F2**. Отобразится окно **Альтернативные номера для <контакта> — [<присутствие>]**. Пример.



При переводе вызова на добавочный номер, которому назначено состояние присутствия, также отображается окно «Альтернативные номера».

Щелкните элементы управления в левой части окна, чтобы отобразить панель, содержащую релевантную информацию. Все панели содержат следующее.

- Сведения об альтернативном контакте — перечисляет все альтернативные номера для контакта. Если этот номер сохранен в каталоге, то вместо номера здесь отображается полное имя контакта.
- Средства управления вызовом — используйте их для управления вызовом на альтернативный номер, например для удержания такого вызова. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление вызовами, стр. 3-6](#).

Ниже перечислено конкретное содержание каждой панели.

Табл. 3-1 Панели альтернативных номеров

Панель	Отображает
Сводка	Состояние телефона контакта, присутствие Cisco и присутствие Microsoft.
Состояние телефона	Состояние телефона контакта, включая состояние любого числа линий, подключенных к телефону.
Присутствие Cisco	Присутствие Cisco. Если присутствие Cisco не настроено, отображается статус «Неизвестно».
Присутствие Microsoft	Присутствие Microsoft и примечания. Если присутствие Microsoft не настроено, отображается статус «Неизвестно».

Значки состояния телефона показаны в таблице [Табл. 3-2](#).

Табл. 3-2 Значки состояния телефона

Значок	Описание
	Состояние отбоя
	Состояние ответа абонента
	Недоступный
	Входящий вызов.
	Исходящий вызов.
	Исходящий вызов на занятом добавочном номере.
	Вызов подключен
	Ждущий вызов.
	Пересылка вызова.
	Примечания.

Управление вызовами

Для управления вызовом выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите контакт в области «Сведения об альтернативном контакте».

Шаг 2 Щелкните нужный значок управления вызовом.

- Ответить на вызов.
- Вызов.
- Обратиться к
- Перевод вслепую.
- Передача в голосовую почту.
- Ожидание
- Поставить на ожидание с примечаниями

- Начать конференцию.
- Парковка вызова.

Либо щелкните **Заккрыть** для отмены.

Табл. 3-3 содержит все доступные для использования сочетания клавиш.

Табл. 3-3 Сочетания клавиш для управления вызовом

Клавиша	Описание
Enter	Вызов переводится консультантом на выбранный альтернативный номер.
Ввод + Ввод (нажмите клавишу «Ввод» дважды)	Вызов переводится на выбранный альтернативный номер вслепую.
Ctrl-P	Открывается диалоговое окно «Парковка/пейджер» для перевода вызова выбранному альтернативному контакту. Эта возможность доступна только в том случае, если пейджинговая связь включена и поддерживается телефоном альтернативного контакта, а сам контакт находится во внутреннем каталоге.

Перевод вызовов

После ответа на вызов его можно перевести на требуемое устройство, контакт или добавочный номер. Перевод можно осуществлять с предварительным обращением к абоненту (с консультацией) или без обращения (вслепую). Вызовы можно передавать в любое доступное внешнее или внутреннее место назначения.

Перевод вызова осуществляется путем выполнения простых операций с помощью клавиатуры или мыши. Для этого можно ввести требуемый добавочный номер (если он известен) или выполнить поиск соответствующего контакта в каталогах.

Пересылка вслепую — это перевод вызова без предварительного обращения к получателю.

Пересылка вслепую на известный номер

Для перевода вызова вслепую на известный номер с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Введите номер назначения (внутренний или внешний). Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Быстро нажмите клавишу **Ввод** дважды, чтобы перевести вызов.
-

Для перевода вызова вслепую на известный номер с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** С помощью клавиатуры введите номер назначения (внутренний или внешний). Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Enter**. При этом начнется процесс пересылки.
 - Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать** еще раз, чтобы переслать вызов.
-

Пересылка вслепую на контакт из внешнего каталога

Если добавочный номер требуемого получателя неизвестен, можно с легкостью выполнить поиск в каталоге, чтобы найти соответствующий контакт. В каталогах можно осуществлять поиск с помощью ряда полей поиска, которые отображаются в верхней части области «Внешний каталог».

Для перевода вызова вслепую на контакт из внешнего каталога с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Если необходимо выполнить поиск контакта по первому отображаемому полю поиска, просто начните вводить данные. Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое отображаемое поле поиска. Курсор будет автоматически помещен в первое поле поиска. Если необходимо использовать поле поиска, которое не отображается первым на экране, перейдите в требуемое поле с помощью клавиши **Tab**.
 - Шаг 3** По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию (в зависимости от состояния кнопки «Поиск с фильтром» — см. дополнительные сведения в разделе [Поиск с фильтром, стр. 2-15](#)). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не будет найден требуемый контакт, или выделите контакт с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 4** Дважды нажмите клавишу **Ввод**, чтобы перевести вызов.
-

Для перевода вызова вслепую на контакт из внешнего каталога с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Щелкните требуемое поле поиска в области «Каталог». Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое поле поиска отображаемого каталога.
 - Шаг 3** Начните вводить критерий поиска. По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию. Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не отобразится требуемый контакт, и выделите его с помощью мыши.
 - Шаг 4** Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.
 - Шаг 5** Щелкните значок  **Переслать** для пересылки вызова.

Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Наведите указатель мыши на нужный вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Нажмите левую кнопку мыши.
 - Шаг 3** Удерживая клавишу мыши, перетащите вызов в соответствующее место назначения в области **Внешний каталог**, а затем отпустите кнопку мыши.



Примечание.

Если контакт находится в определенной личной группе каталогов, можно открыть этот каталог, наведя курсор мыши на вкладку «Личная группа каталогов», чтобы открыть ее, прежде чем выбирать контакт.

Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Выберите сведения о вызове, отображаемые в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Наведите указатель мыши на соответствующее место назначения в области **Внешний каталог** или **Быстрый набор** и щелкните правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.
 - Шаг 3** В контекстном меню выберите пункт **Вызов**.
 - Шаг 4** Убедитесь, что инициализируемый вызов выбран в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 5** Нажмите кнопку **Закончить передачу**.

Если абонент не ответил на переведенный вызов в течение определенного периода времени, вызов *возвращается* обратно в область «Активные вызовы». Затем вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами](#), стр. 3-17.

Инициализация пересылки вызова с обращением к абоненту

В данном случае перед фактическим выполнением перевода вызова происходит обращение к вызываемому абоненту.

Пересылка вызова на известный номер с обращением к абоненту

Для пересылки вызова на известный номер с обращением к абоненту, используя клавиатуру, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Введите номер назначения. Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу **Ввод**.
 - Шаг 4** После консультации с получателем нажмите клавишу **Ввод** еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для пересылки вызова на известный номер с обращением к абоненту, используя мышь, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** С помощью клавиатуры введите номер назначения. Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Ввод**. При этом начнется процесс пересылки.
 - Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать** еще раз, чтобы переслать вызов.
-

Пересылка вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту

Если добавочный номер требуемого получателя неизвестен, можно с легкостью выполнить поиск в каталоге, чтобы найти соответствующий контакт. В каталогах можно осуществлять поиск с помощью ряда полей поиска, которые отображаются в верхней части области «Внешний каталог».

Для пересылки вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту, используя клавиатуру, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите каталог, в котором появляется контакт. Это можно сделать, нажав клавишу ALT и номер вкладки. *Пример. С помощью сочетания клавиш ALT и 3 можно открыть 3-ю вкладку, а с помощью ALT и 5 – 5-ю вкладку.*
 - Шаг 3** Если необходимо выполнить поиск контакта по первому отображаемому полю поиска, просто начните вводить данные. Курсор будет автоматически помещен в первое поле поиска. Можно также нажать клавишу F3, чтобы переместить курсор в первое поле поиска. Если необходимо использовать поле поиска, которое не отображается первым на экране, перейдите в требуемое поле с помощью клавиши **Tab**.
 - Шаг 4** По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию (в зависимости от состояния кнопки **Поиск с фильтром** — см. дополнительные сведения в разделе [Поиск с фильтром, стр. 2-15](#)). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не будет найден требуемый контакт, или выделите контакт с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 5** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу **Ввод**.
 - Шаг 6** После обращения к абоненту нажмите клавишу **Ввод** еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для перевода вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту, используя мышь, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов в области **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Щелкните требуемое поле поиска в необходимом каталоге. Если были созданы личные каталоги, щелкните на вкладке соответствующего каталога.
- Шаг 3** Начните вводить критерий поиска. По мере ввода в каталоге остаются лишь контакты, соответствующие данному критерию (в зависимости от состояния кнопки «Поиск с фильтром» — см. раздел [Поиск с фильтром, стр. 2-15](#)). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не отобразится требуемый контакт, и выделите его с помощью мыши.
- Шаг 4** Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.
- Шаг 5** Щелкните значок  **Переслать**, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
- Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Наведите указатель мыши на нужный вызов в области **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Нажмите левую кнопку мыши.
- Шаг 3** Удерживая кнопку мыши, перетащите вызов в соответствующее место назначения внутри нужного каталога: наведите курсор на вкладку каталога и выберите контакт, а затем отпустите кнопку мыши. При этом будет выполнен запрос на прием вызова.
- Шаг 4** Щелкните значок  **Переслать**, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
- Альтернативный вариант

-
- Шаг 1** Выберите сведения о вызове, отображаемые в области **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Наведите указатель мыши на соответствующее место назначения внутри необходимой области **Внешний каталог** или **Быстрый набор** и щелкните правой кнопкой мыши, чтобы открыть контекстное меню.
- Шаг 3** В контекстном меню выберите пункт **Вызов**.
- Шаг 4** Убедитесь, что инициализируемый вызов выбран в области **Активные вызовы**.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **Закончить передачу**.
-

Несмотря на то, что в ходе этих процедур производится консультация с абонентом или выполняется запрос на прием вызова, если по какой-либо причине в течение определенного периода времени не происходит соединения переведенного вызова с местом назначения, вызов возвращается обратно в область «Активные вызовы». Затем вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-17](#).

Выполнение вызовов

консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет набирать номера и выполнять вызовы. Вызовы можно направлять непосредственно на контакт или выполнять их с помощью различных элементов управления вызовами, таких как парковка вызовов, пересылка или конференции. Эти элементы управления подробно рассматривались выше (см. раздел [Приложение 1, «Значки панели инструментов «Управление вызовом»»](#)). Можно выполнять два типа вызовов.

- **Внутренний вызов** – вызов, выполняемый на номера, существующие в системе. Например, в центре обработки вызовов внутренними будут вызовы, которые направляются на номера, существующие в этом центре.
- **Внешний вызов** – вызов, выполняемый на номера, являющиеся внешними для системы. Например, оператор центра обработки вызовов может позвонить клиенту в маркетинговых целях.

Выполнение внутренних вызовов

Для вызова локального добавочного номера выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Введите требуемый номер. Вне зависимости от области, выбранной на консоли, цифры при вводе появляются в **поле набора** области **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Подключиться/Удалить** с помощью мыши или клавишу **Enter** на клавиатуре.
-

Начинается процедура вызова выбранного контакта, и в области **Активные вызовы** отображаются подробные сведения.

Выполнение внешних вызовов

Для выполнения внешнего вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Наберите код доступа, а затем внешний номер. (Если консоль консоли Cisco Unified Attendant Console не настроена для автоматического добавления кода доступа. Эта настройка выполнена в консоли Cisco Unified Attendant Console).
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Ввод**, чтобы начать набор.
-

Начиная ввод цифр, не обязательно устанавливать курсор в поле набора — при вводе курсор автоматически помещается в это поле.

Для выполнения внешнего вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите требуемый **Внешний каталог** с помощью мыши.
- Шаг 2** Дважды щелкните номер, который необходимо набрать.
-

Перевод вызовов в режим ожидания

Отвечая на вызов, можно перевести активный вызов в режим ожидания с помощью консоли консоли Cisco Unified Attendant Console, чтобы ответить на другие входящие вызовы. Вызов ожидает в **сервисной очереди** в течение периода времени, определенного параметром **Hold Recall Time** (Время возврата вызова из режима ожидания) в программе Cisco Unified Attendant Admin. По истечении **времени возврата вызова из режима ожидания**, состояние вызова **В ожидании** изменяется на значение **Лимит ожидания до отключения**. Вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-17](#). Вызов можно вернуть из режима ожидания и до истечения лимита ожидания. На [Рис. 3-1](#) показан пример ожидающего вызова, отображающегося в области «Ход выполнения вызова».

Рис. 3-1 Ожидающий вызов в области хода выполнения вызова

Вызовы выполняются					
[F5]	Вызов для	Время ожида...	Вызов от	Статус	
		0:05	Внешний 000001	В ожидании	

Вызов будет отображаться в области **Ход выполнения вызова**, и его в любое время можно извлечь в область **Активные вызовы**.

Для перевода вызова в режим ожидания с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать область **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу (**Page down**), чтобы перевести выбранный вызов в режим ожидания.
-

Для перевода вызова в режим ожидания с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите вызов в области **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Ожидание**.
-

Извлечение ожидающих вызовов

Вызовы, переведенные в режим ожидания, можно извлечь из области **Ход выполнения вызова** в область **Активные вызовы**. Вызовы, возвращенные из режима ожидания, парковки и пересылки, также отображаются в области **Ход выполнения вызова**.

Для извлечения ожидающего вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F5**, чтобы выбрать область **Ход выполнения вызова**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Чтобы извлечь вызов из режима удержания, нажмите клавишу (**Page down**).
-

Для извлечения ожидающего вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните ожидающий вызов в области **Ход выполнения вызова**.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Извлечь**.

Отключение звука вызова

В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрена возможность отключения звука вызова при выполнении определенных действий. Используется два типа отключения звука: первый является автоматическим и устанавливается на вкладке в меню **Параметры > Настройки > Отключить звук**. Если этот параметр установлен, звук отключается в следующих случаях: при выполнении поиска, при наборе номера, а также при изменении или выборе экранов каталогов.

Отключение звука вызова второго типа выполняется вручную посредством нажатия кнопки «Отключить звук» () или сочетания клавиш **Ctrl-Q**. Отмена отключения звука производится тем же сочетанием клавиш. Можно также щелкнуть активный вызов правой кнопкой мыши и выбрать команду **Отключить звук** в контекстном меню.

Парковка вызова

В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрена возможность парковки вызовов в парковочном устройстве. Запаркованный вызов можно принять с любого телефона в диспетчере вызовов Cisco Unified Communications Manager. Для этого достаточно набрать добавочный номер, на котором запаркован вызов. Вызов можно запарковать в определенном парковочном устройстве или позволить системе выбрать устройство автоматически. Доступные парковочные устройства отображаются в области **Парковка вызова**.

Для парковки вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать область **Активные вызовы**.
 - Шаг 2** Выберите нужный вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
 - Шаг 3** Нажмите клавишу **Home**, чтобы запарковать вызов в одном из доступных парковочных устройств.
-

Для парковки вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите вызов в области **Активные вызовы**.

Шаг 2 Нажмите кнопку  **Припарковать вызов**.

Для парковки вызова в определенном устройстве с помощью мыши выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите вызов в области **Активные вызовы**.

Шаг 2 Перетащите вызов в требуемое парковочное устройство и отпустите вызов, отжав кнопку мыши.

Если абонент не ответил на запаркованный вызов в течение определенного периода времени, вызов возвращается обратно в область «Ход выполнения вызова». Вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-17](#).

Извлечение запаркованных вызовов

Для извлечения припаркованного вызова с использованием мыши выполните одно из следующих действий на устройстве парковки вызовов, где припаркован вызов.

- Дважды щелкните устройство.
 - Перетащите вызов в область «Активные вызовы» (F7).
 - Щелкните правой кнопкой мыши устройство и щелкните «Извлечь» в меню.
 - Нажмите кнопку  **Извлечь**.
-

Для извлечения запаркованного вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

Шаг 1 Наберите номер парковочного устройства.

Шаг 2 Если абонент не ответил на запаркованный вызов в течение определенного периода времени (также называемого **отменой парковки вызова**), вызов возвращается в область **Ход выполнения вызова**, откуда его можно извлечь с помощью консоли консоли Cisco Unified Attendant Console, используя процедуры, описанные в разделе **Извлечение ожидающих вызовов**.

Объединение вызовов в конференцию

Конференция позволяет добавлять третьего участника в сеанс вызова.

Чтобы начать конференцию с третьим участником, используя мышь, после подключения вызова, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите или введите добавочный номер для добавления в конференцию.
 - Шаг 2** Нажмите кнопку  **Начать конференцию**, чтобы инициировать конференцию.
 - Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите кнопку  **Конференция**.
-

Чтобы начать конференцию с третьим участником, используя клавиатуру, после подключения вызова, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите или введите добавочный номер для добавления в конференцию.
 - Шаг 2** Нажмите клавишу **End**.
 - Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите клавишу **End**, чтобы присоединить всех участников.
-

Как только конференция будет запущена, в поле **Активные вызовы** появится дополнительное поле. Это поле, озаглавленное **Ведущий конференции**, используется для отключения пользователя от вызова после присоединения всех участников к конференции.

На [Рис. 1-8 на стр. 1-22](#) показан пример конференции в области «Активные вызовы».

Если какой-либо из участников не отвечает на конференц-вызов, вызов возвращается. Вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-17](#).



Примечание.

Если третий участник отказывается от участия в конференции, консоль консоли Cisco Unified Attendant Console удаляет инициированный вызов. При этом происходит возврат к первоначальному вызову.

Восстановление вызовов

Эта функция позволяет экономить время. Восстановление вызовов означает повторение предыдущего процесса посредством одного щелчка мыши. В областях F5 и F7 можно выполнить восстановление вызовов для отмены предыдущего действия применительно к таким операциям:

- Постановка вызова на ожидание.
- Пересылка вызова.
- Конференция.
- Парковка вызова.

Если в силу каких-либо причин процесс завершился неудачей, можно нажать кнопку **Восстановить**, чтобы повторить его. В случае использования клавиатуры нажмите для восстановления клавишу **Delete**.

Переключение вызовов

В ходе выполнения двух активных вызовов — одного ожидающего и одного подключенного — можно переключаться между ними.

Если контакт вызывается для консультации, входящий вызов ставится на ожидание. После того как принимающий абонент согласился ответить, можно щелкнуть правой кнопкой мыши входящий вызов в области **Активные вызовы** и выбрать команду **Переключить**. Входящий вызов, который находился в режиме ожидания во время консультации, станет активным.

Можно также перевести в режим ожидания вызов, отправленный на внешний номер. Переключение также можно производить с помощью клавиши «+» (плюс) на клавиатуре.

Управление возвращенными вызовами

Вызов, который не может быть принят добавочным номером, возвращается в область «Ход выполнения вызова» (F5). Это может быть связано с тем, что контакту не удалось ответить на вызов вовремя. В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console предусмотрен ряд элементов управления вызовами, специально предназначенных для обработки возвращенных вызовов без повторного поиска получателей.

После того как вызов попадает в область **Активные вызовы** после отмены в области **Ход выполнения вызова**, для просмотра **элементов управления возвращенными вызовами** достаточно щелкнуть вызов правой кнопкой мыши.

Эти элементы управления похожи на описанные выше. Единственное различие в том, что в случае возвращенных вызовов все элементы управления работают в контексте контакта, которому первоначально переводился вызов.

Если щелкнуть извлеченный вызов правой кнопкой мыши и выбрать команду **Начать конференцию**, контакт добавочного номера, с которого был возвращен вызов, будет автоматически добавлен в конференцию. Для этого конкретного контакта не требуется выполнять поиск в каталоге или вводить добавочный номер.

Табл. 3-4 обобщает возможные операции с извлеченным вызовом.

Табл. 3-4 Элементы управления вызовами, используемые для возвращенных вызовов

Название элемента управления	Значок	Описание
Удалить вызов		Удаление принятого вызова.
Обратиться к		Перевод принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен, с обращением к абоненту.
Перевод вслепую		Перевод принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен.
Восстановить		Повтор предыдущего действия с возвращенным вызовом.

Табл. 3-4 Элементы управления вызовами, используемые для возвращенных вызовов (продолжение)

Название элемента управления	Значок	Описание
Поставить на ожидание с примечаниями		Присоединение информационных примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания.
Ожидание		Перевод возвращенного вызова в режим ожидания для того же добавочного номера или контакта, от которого он был возвращен, не создавая примечаний для контакта.
Свойства контакта		Добавление или обновление сведений о контакте, от которого был возвращен вызов.
Начать конференцию		Обращение к контакту, от которого был возвращен вызов, и начало с ним конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Перевод вызова на занятого оператора.
Припарковать вызов		Помещение вызова на парковочное устройство.

Все перечисленные выше операции также можно выполнить, щелкнув правой кнопкой мыши вызов в области «Активные вызовы» и выбрав соответствующий параметр в меню. Кроме того, доступ к этим параметрам можно получить с помощью клавиатуры, как описано в разделе [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#).

Предоставление обязательных кодов авторизации (FAC) и кодов профиля клиента (СМС)

При выполнении внешнего вызова без предварительного обращения к абоненту может понадобиться ввести обязательный код авторизации (FAC) и код профиля клиента (СМС). Эти коды настраиваются администратором с помощью программы Cisco Unified Attendant Admin. Если ввод кода требуется при пересылке вызова с обращением к абоненту, открывается соответствующее диалоговое окно. После этого достаточно ввести правильный код, и вызов будет выполнен.

Обязательный код авторизации (FAC)

Обязательные коды авторизации используются для обеспечения безопасности в диспетчере Cisco Unified Communications Manager для набора **шаблонов маршрута**. Как правило, эти коды используются для блокировки вызовов на внешние или международные номера. Например, в центрах обработки вызовов зачастую только некоторым агентам разрешается выполнять вызовы на определенные номера с обращением к абоненту. Для обеспечения безопасности этим агентам предоставляется обязательный код авторизации. Принцип работы обязательного кода авторизации состоит в том, что при выполнении пересылки внешнего вызова, защищенного кодом FAC, необходимо ввести этот код. Если введен неправильный обязательный код авторизации или код не введен, происходит сбой вызова. [Рис. 3-2](#) показывает диалоговое окно обязательного кода авторизации.

Рис. 3-2 Диалоговое окно обязательного кода авторизации (FAC)



Код профиля клиента (СМС)

Коды профиля клиента (СМС) используются для обеспечения дополнительных возможностей ведения журнала в диспетчере Cisco Unified Communications Manager. Они используются для регистрации вызовов для различных клиентов.

Принцип работы кода профиля клиента состоит в том, что прежде чем выполнить внешний вызов или пересылку вызова, необходимо ввести код СМС. В коде СМС обновляются записи сведений о вызове вместе с информацией о вызове. Эти сведения впоследствии можно использовать для начисления оплаты за вызовы различным центрам затрат.

Удаление вызовов

Чтобы отключить активный вызов после завершения запроса, необходимо удалить его из области **Активные вызовы**.

Для удаления вызова с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F7**, чтобы выбрать область **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Enter**.
-

Для удаления вызова с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните соответствующий вызов в области **Активные вызовы**.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Удалить вызов**.
-

Использование режима срочности

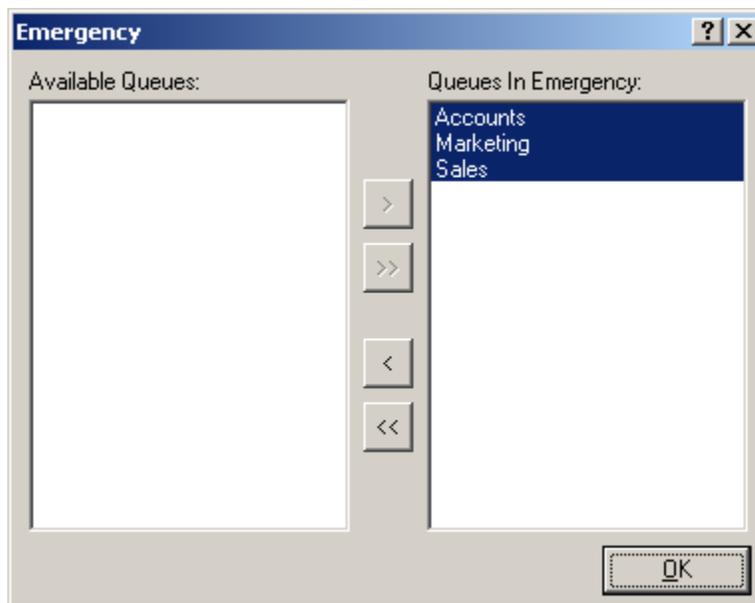
Консоль консоли Cisco Unified Attendant Console позволяет задавать режим срочности для всех очередей. Все вызовы из очередей, находящихся в режиме срочности, автоматически перенаправляются в другое место назначения, например в службу Night Service или в голосовую почту. Эти места назначения настраиваются в консоли консоли Cisco Unified Attendant Console.

Для перевода очереди в режим срочности с помощью мыши выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** В главном меню выберите **Параметры > Срочно**.
- Шаг 2** Переместите очереди из списка **Доступные очереди** в список **Очереди в режиме срочности**. Для этого нажмите кнопку , чтобы переместить все очереди, или кнопку  для выбора очередей из списка.
- Шаг 3** В окне с сообщением «Установить режим срочности» нажмите кнопку **Да**, чтобы перевести все очереди в режим срочности.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы завершить этот процесс.
-

Кроме того, режим срочности можно включить с помощью сочетания клавиш на клавиатуре. Выберите область очередей и нажмите сочетание клавиш Ctrl-E. Отобразится следующее окно. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы продолжить. На [Рис. 3-3](#) показан пример окна режима срочности с очередями, перемещенными в этот режим.

Рис. 3-3 Очереди в режиме срочности



Для возвращения очередей из режима срочности выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Щелкните выбранную очередь правой кнопкой мыши и выберите **Срочно**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы завершить процесс.
-

Отправка электронных сообщений

Если вызов возвращается вследствие истечения времени ожидания после его пересылки на добавочный номер, можно отправить соответствующему абоненту электронное сообщение с важной информацией о вызове. Для отправки сообщений электронной почты используется сочетание клавиш Ctrl-M. Можно также выбрать контакт, щелкнув на нем правой кнопкой мыши, и затем выбрать в подменю **Контакт** команду «Отправить сообщение электронной почты».



Примечание.

Для работы этой функции в консоли консоли Cisco Unified Attendant Console необходимо указать адрес электронной почты в сведениях о контакте.

Просмотр состояния вызова

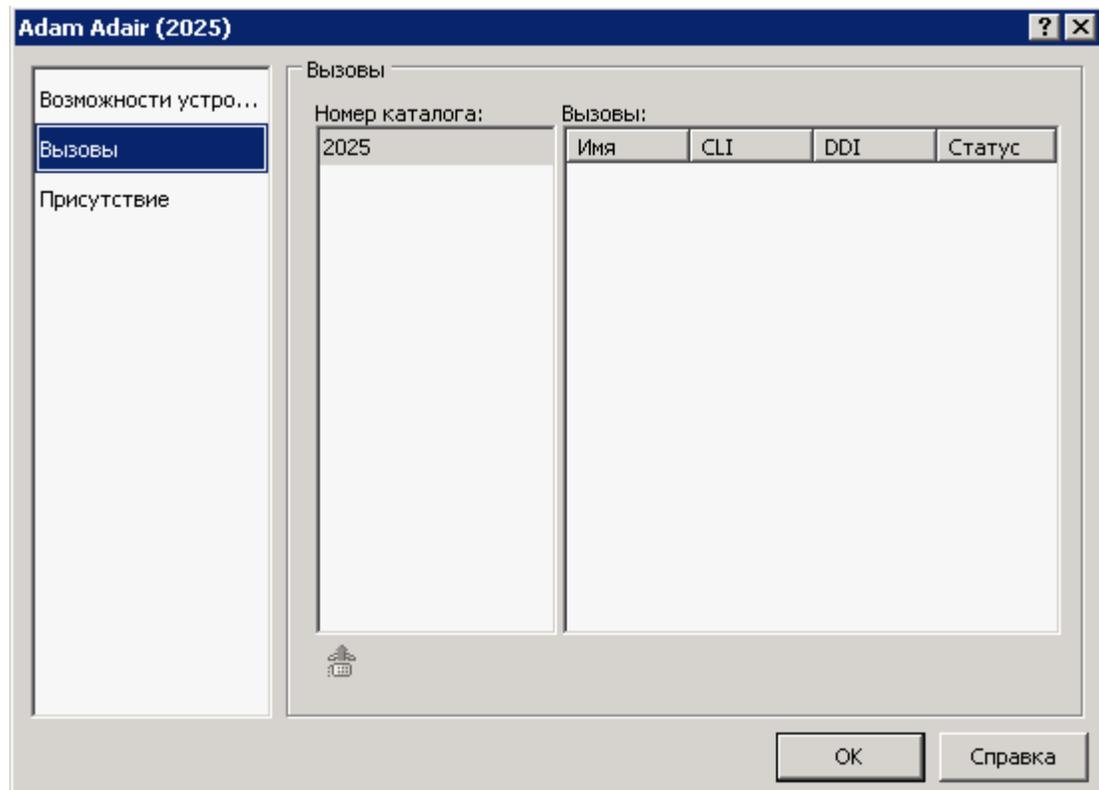
Состояние вызова — это то, что в настоящий момент происходит с вызовом: «Вызов», «В ожидании», «Разговаривает» или «Занято».

Можно просмотреть состояние вызова любого устройства в каталоге. Окно статуса позволяет просмотреть состояние контакта до передачи вызова или подключения контакта к конференции.

Для просмотра статуса устройства выполните следующие действия.

- Шаг 1** В разделе **Каталог** щелкните контакт правой кнопкой мыши, а затем выберите **Контакт > Статус > Вызовы**.

Отобразится окно состояния вызовов для выбранного контакта. Пример.



В Табл. 3-5 описываются столбцы в области «Вызовы».

Табл. 3-5 Поля окна состояния вызовов

Поле	Пример	Описание
Имя	John Smith	Имя контакта
CLI	2000	Это номер, с которого был произведен вызов
DDI	1001	Это номер, на который был произведен вызов
Состояние	Разговаривает	Текущий статус вызова

Для ответа на любой звонящий вызов можно также нажать кнопку  **Ответить**.

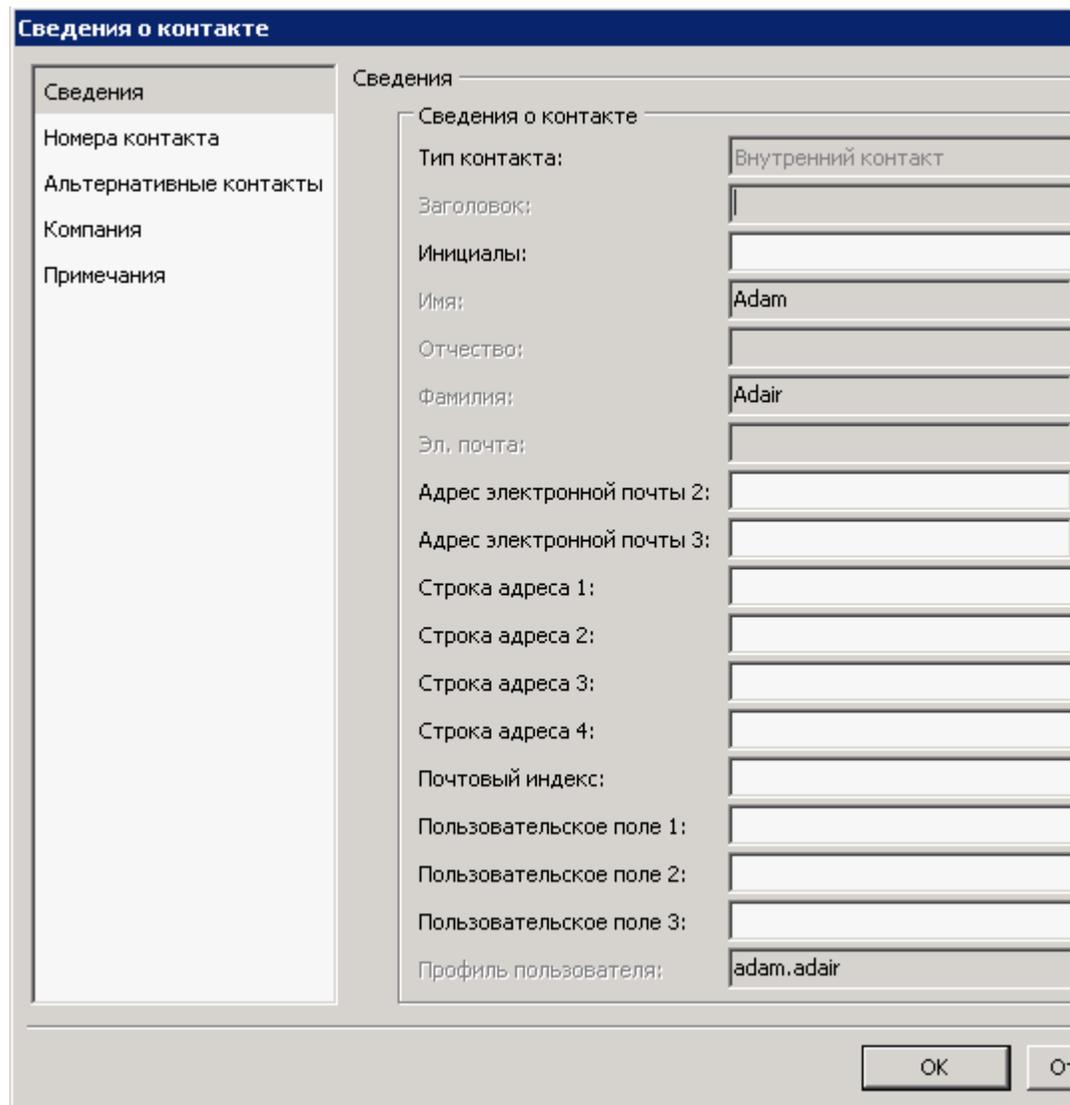
Просмотр и использование сведений о контакте

С каждым контактом каталога связаны соответствующие сведения; часть этих сведений отображается в области «Каталог». Чтобы просмотреть дополнительные сведения о конкретном контакте, выберите его и выполните одно из следующих действий.

- Щелкните  (свойства контакта).
- Щелкните правой кнопкой мыши и выберите пункты **Контакт > Сведения о контакте**.
- Нажмите клавишу **F12**.

Откроется окно «Сведения о контакте». Пример.

Рис. 3-4 Окно «Сведения о контакте»



В окне «Сведения о контакте» можно изменять любые сведения, за исключением полей с серыми подписями.

Отправка электронных сообщений контактам

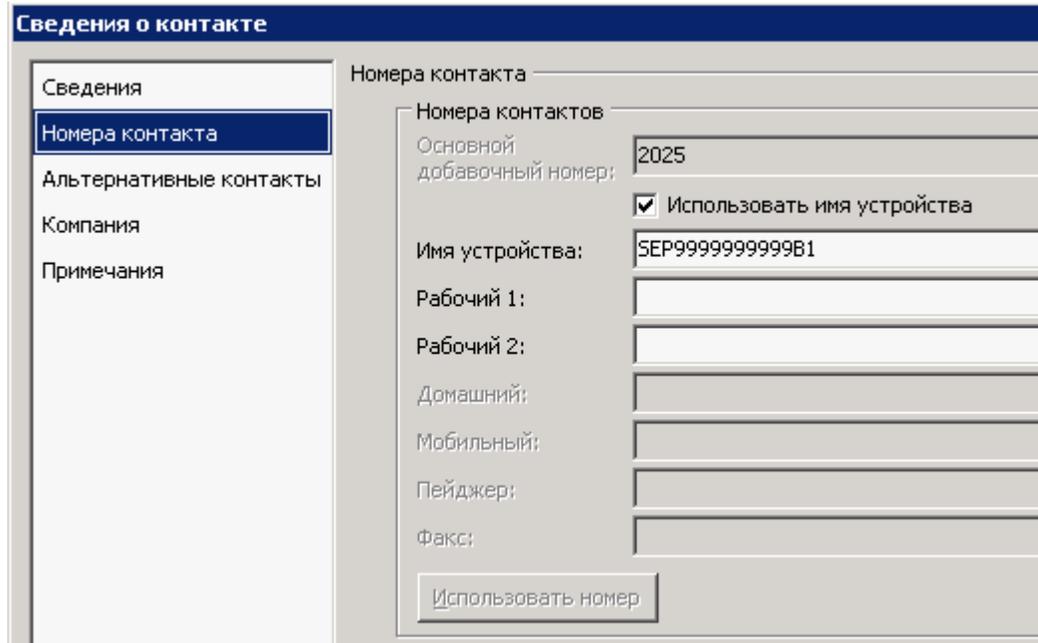
Если в окне **Сведения о контакте** добавлен адрес электронной почты контактного лица, консоль консоли Cisco Unified Attendant Console может отправлять сообщения электронной почты соответствующему контакту из этого окна. При этом открывается клиент электронной почты, настроенный на данном компьютере. Для написания электронного сообщения можно щелкнуть .

Набор внешних номеров

Перейдите на вкладку **Номера контакта**, чтобы просмотреть внешние телефонные номера контакта. Отобразятся все прямые номера, определенные для контакта.

Выберите номер и щелкните **Использовать номер**, чтобы набрать этот номер.

Рис. 3-5 Вкладка «Номера контактов»



Сведения о контакте	
Сведения	Номера контакта
Номера контакта	Номера контактов
Альтернативные контакты	Основной добавочный номер: 2025
Компания	<input checked="" type="checkbox"/> Использовать имя устройства
Примечания	Имя устройства: SEP99999999999B1
	Рабочий 1:
	Рабочий 2:
	Домашний:
	Мобильный:
	Пейджер:
	Факс:
	Использовать номер

Определение альтернативных номеров

Можно определить для контакта альтернативные номера.

- Один **помощник**.
- Любое число **альтернативных** контактов.

Для добавления альтернативного номера сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Перейдите на вкладку **Альтернативные номера**.
- Шаг 2** В разделе **Помощник** или **Альтернативный** (в зависимости от того что применимо) щелкните **Добавить**.
- Открывается диалоговое окно **Выбрать**.
- Шаг 3** Выберите контакт и нажмите кнопку **Добавить**.
- Шаг 4** В разделе **Сведения о контакте** нажмите кнопку **ОК**.
-

Элементы управления позволяют **Удалять** альтернативные номера или **заменять** один другим.

Изменение сведений о контакте

Чтобы изменить сведения о контакте, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите необходимую область каталога, нажав соответствующее сочетание клавиш Alt-<номер> или перейдя на соответствующую вкладку.
- Шаг 2** Выберите контакт.
- Шаг 3** Выполните одно из следующих действий.
- Нажмите клавишу **F12**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите пункты **Контакт > Сведения о контакте**.
 - Щелкните  (свойства контакта).
- Откроется окно **Сведения о контакте**.
- Шаг 4** Измените сведения о контакте.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Добавление сообщения об отсутствии и сведений о контакте

Можно добавить **сообщения об отсутствии** и **общие сведения о контакте** на вкладке **Примечания**. Сообщения об отсутствии — это краткие примечания, поясняющие, почему добавочный номер не обслуживается персоналом или имеет статус «Не беспокоить».

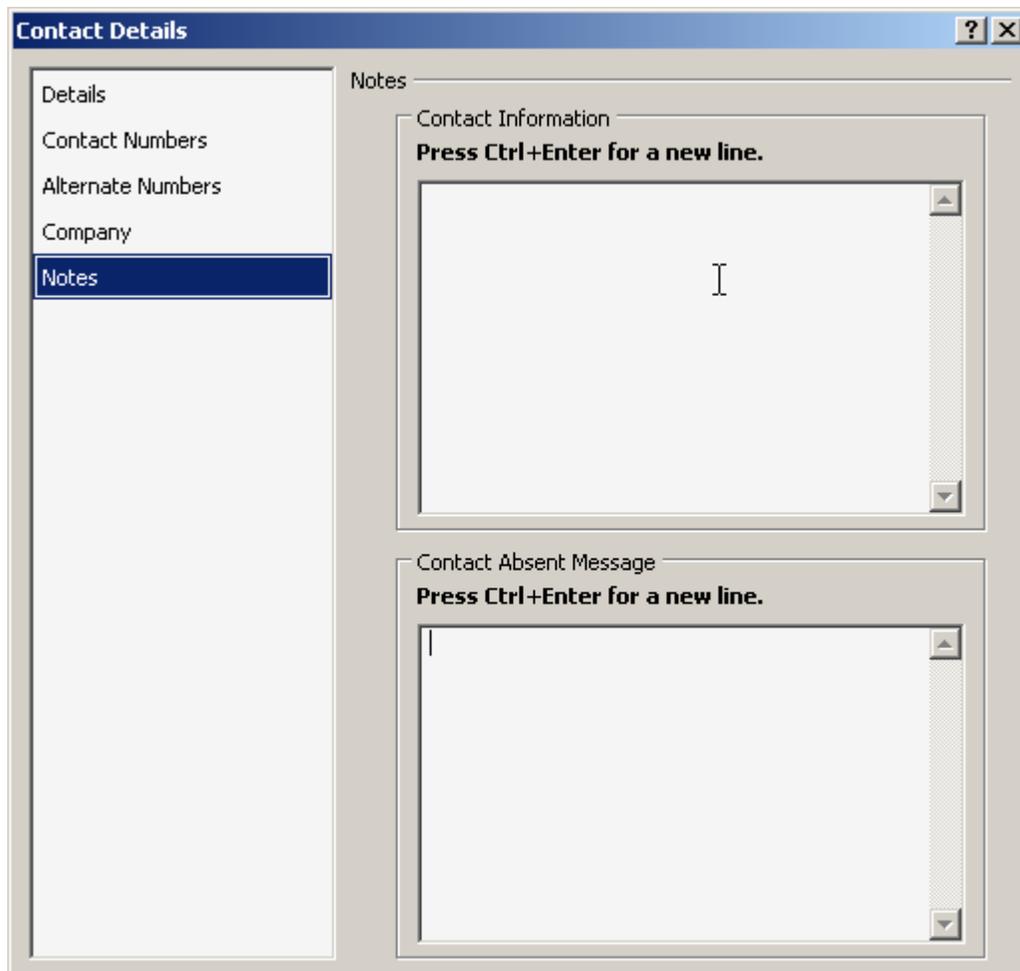
- **Сведения о контакте** — добавление дополнительных сведений к любому контакту из каталогов. Эти сведения отображаются для контакта в виде всплывающей подсказки.
- **Сообщение об отсутствии** — добавление сообщения об отсутствии для любого устройства в области **Внешний каталог**.



Примечание.

Эти сведения отображаются для контакта в виде всплывающей подсказки.

Рис. 3-6 Вкладка «Примечания» в окне «Сведения о контакте»



Просмотр состояния присутствия Cisco Unified

Помощники могут просматривать единые сведения о присутствии Cisco Unified Presence (CUP) пользователей IP-телефонов в области каталогов. Эти сведения указывают на доступность контакта. См. пример на рисунке [Рис. 3-7](#).

Рис. 3-7 Сведения CUP



Значки состояния присутствия перечислены ниже.

Значок	Состояние	Описание
	Нет на месте	Состояние присутствия — нет на месте или скоро вернусь.
	Занят	Состояние присутствия — занят.
	Не беспокоить	Состояние присутствия — не беспокоить.
	Вне сети	Состояние присутствия — вне сети.
	В сети	Состояние присутствия — в сети (доступен).
	Неизвестно	Состояние присутствия — неизвестно.
	Унаследовано	Состояние присутствия — занят.

Для просмотра состояния присутствия в виде текста наведите курсор мыши на значок состояния присутствия. Также отображаются любые дополнительные сведения, введенные контактом, например дата возвращения из отпуску.

Просмотр состояния присутствия Microsoft

В консоли консоли Cisco Unified Attendant Console могут отображаться сведения о присутствии Microsoft для контактов, добавленных к локальной копии программы Microsoft Office Communicator.

Если состояние для контактов установлено, в области **Каталог** отображаются следующие значки состояния присутствия.

Значок	Состояние	Описание
	Нет на месте	Состояние присутствия — нет на месте или скоро вернусь.
	Занят	Состояние присутствия — занят.
	Не беспокоить	Состояние присутствия — не беспокоить (состояние доступности «Не беспокоить»)
	Неактивный	Состояние присутствия — неактивный. Это состояние автоматически присваивается программой Communicator в случае отсутствия активности в течение заданного периода времени. Период времени по умолчанию — 5 минут.
	Занят (неактивный)	Состояние присутствия — занят (неактивный). Это состояние автоматически присваивается программой Communicator в случае перехода учетной записи из состояния «Занят» в состояние «Неактивный» в течение заданного периода времени. Период времени по умолчанию — 5 минут.
	Вне сети	Состояние присутствия — вне сети
	В сети	Состояние присутствия — в сети (состояние доступности «Доступен»)
	Неизвестно	Состояние присутствия — неизвестно (состояние доступности «Неизвестно»)

Для просмотра состояния присутствия выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт в каталоге.
 - Шаг 2** Наведите указатель мыши на значок состояния присутствия.
 - Шаг 3** На экран будут выведены сведения о состоянии присутствия
-

Можно также навести указатель мыши на значок контакта, после чего появится всплывающее окно, содержащее дополнительные сведения, которые могут быть доступны для данного состояния (например, в случае отпуска будет указана дата возвращения).



ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

A—Z

Attendant Console

- Вторичная сортировка [2-14](#)
- Имена полей [2-12](#)
- Каталог [2-9](#)
- Личные группы каталогов [2-10](#)
- Общее [2-1](#)
- Отключение звука [2-7](#)
- Парковка вызова [2-7](#)
- Перевод вызовов [2-6](#)
- Поиск с фильтром [2-15](#)
- Показать [2-3](#)
- Тональные сигналы [2-8](#)

Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)

A

- Автоматическая постановка на ожидание [2-6](#)
- Альтернативные номера [2-12, 3-25](#)

B

- Внешний каталог [1-14](#)
- Восстановление вызова [2-6](#)
- Восстановление вызовов [3-21](#)
- Выполнение внешних вызовов [3-12](#)
- Выполнение внутреннего вызова [3-12](#)

Д

- Добавление номеров быстрого набора [1-25](#)

И

Индикатор занятости линий (BLF) [1-2](#)

Интерфейс

- Активные вызовы [1-22](#)
- Быстрый набор [1-25](#)
- Внешний каталог [1-14](#)
- Все очереди [1-10](#)
- Каталоги [1-11](#)
- Очереди [1-10](#)
- Панель инструментов [1-20](#)
- Панель меню [1-9](#)
- Парковка вызова [1-23](#)
- Ход выполнения вызова [1-21](#)

Использование консоли Attendant Console

- Восстановление вызова [3-16, 3-23](#)
- Выполнение вызова [3-11](#)
- Извлечение запаркованных вызовов [3-15](#)
- Извлечение ожидающего вызова [3-14](#)
- Конференция [3-16](#)
- Ответ на вызовы [3-2](#)
- Отправка сообщения электронной почты [3-21](#)
- Парковка вызова [3-14](#)
- Переключение вызовов [3-17](#)
- Пересылка вызова [3-7](#)
- Поставить вызов на ожидание [3-12](#)
- Удаление вызовов [3-19](#)
- Использование режима срочности [3-20](#)

К

- контакты, добавление [1-18](#)

Л

личные группы каталогов
 общий доступ [2-10](#)

Н

Набор номера

 Автонабор [2-6](#)
 Номер [1-28](#)
 Префикс голосовых сообщений [2-6](#)

Начало работы

 Вход в приложение [1-4](#)
 Интерфейс [1-8](#)
 Стать недоступным. [1-7](#)

непосредственные переводы [2-17](#)

Номера контактов [1-13, 1-19, 3-24](#)

О

Обновление номера быстрого набора [1-27](#)

П

Параметр «Дополнительно» [2-17](#)

Параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (CMC) [3-11](#)

Пересылка вслепую [2-6](#)

Пересылка вызова [3-21](#)

 Непосредственный [2-17](#)
 Перевод с обращением на внутренний номер [3-9](#)
 Пересылка вслепую на внешний номер [3-7, 3-9](#)

Поиск контактов [1-28](#)

Показать [2-3](#)

С

Сведения о контакте (свойства контакта) [3-23](#)

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями [1-1](#)

У

Удаление номера быстрого набора [1-26](#)

Управление возвращенными вызовами [3-17](#)

Установка консоли Cisco Unified Attendant Console [1-2](#)