



Cisco Unified Attendant Console Advanced — руководство пользователя

Версия 10.5
23 июля 2014.

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 СВОЕМОМУ 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.

НЕСМОТРИ 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 ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ВЫРАЖЕННЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, ГАРАНТИИ ТОВАРНОГО СОСТОЯНИЯ, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННЫМ ЦЕЛЯМ И НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ДРУГИХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОДАЖИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

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 Lumina, 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.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© Cisco Systems, Inc., 2014. Все права защищены.



Введение vii

гл. 1

Начало работы 1-1

 Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями 1-1

 Использование клавиатуры 1-2

 Вход в приложение 1-4

 Стать недоступным 1-5

 Интерфейс 1-6

 Панель меню 1-7

 Область «Очереди» 1-8

 Область «Ждущие входящие вызовы» 1-9

 Область «Каталоги» 1-9

 Личные группы каталогов 1-12

 Создание личных групп каталогов 1-13

 Просмотр сведений о личной группе каталогов 1-14

 Изменение личных групп каталогов 1-14

 Удаление личных групп каталогов 1-15

 Добавление контактов в группы 1-16

 Удаление контактов из каталогов 1-17

 Панель инструментов «Управление вызовом» 1-17

 Область «Вызовы выполняются» 1-18

 Область «Активные вызовы» 1-19

 Область «Запаркованные вызовы» 1-20

 Область «Быстрый набор» 1-21

 Добавление записей в области «Быстрый набор» 1-22

 Удаление записей из области «Быстрый набор» 1-22

 Обновление записей в области «Быстрый набор» 1-22

 Строка состояния 1-23

 Часто выполняемые действия 1-23

 Набор номера 1-23

 Поиск контактов в каталогах 1-24

 Поиск в результатах 1-25

гл. 2	Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced	2-1
	Общее	2-2
	Показать	2-3
	Присутствие	2-3
	Набор номера	2-4
	Пересылка вызовов	2-4
	Парковка вызова	2-4
	Отключение звука	2-5
	Тональные сигналы	2-5
	Ждущие вызовы	2-5
	Каталог	2-6
	Личные группы каталогов	2-7
	Альтернативные номера	2-8
	Имена полей	2-8
	Вторичная сортировка	2-8
	Поиск с фильтром	2-9
	Протоколирование	2-10
	Дополнительно	2-10
гл. 3	Использование Cisco Unified Attendant Console Advanced	3-1
	Ответ на вызовы	3-2
	Ответить на следующий	3-2
	Выбор нужного вызова	3-2
	Обязательная доставка	3-4
	Пересылка вызова в каталоге	3-4
	Альтернативные номера и состояние присутствия	3-4
	Управление вызовами	3-6
	Пересылка вызовов	3-6
	Пересылка вслепую на известный номер	3-7
	Пересылка вслепую на контакт из внешнего каталога	3-7
	Пересылка 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	3-9
	Выполнение вызовов	3-11
	Выполнение внутренних вызовов	3-11
	Выполнение внешних вызовов	3-11
	Перевод вызовов в режим ожидания	3-12

Извлечение ожидающих вызовов	3-12
Отключение звука вызова	3-13
Парковка вызовов	3-13
Извлечение запаркованных вызовов	3-14
Объединение вызовов в конференцию	3-14
Восстановление вызовов	3-15
Переключение вызовов	3-15
Управление возвращенными вызовами	3-15
Предоставление обязательных кодов авторизации (FAC) и кодов профиля клиента (CMC)	3-16
Обязательный код авторизации (FAC)	3-17
Код профиля клиента (CMC)	3-17
Удаление вызовов	3-17
Использование режима срочности	3-17
Отправка электронных сообщений	3-18
Просмотр состояния вызова	3-18
Просмотр и использование сведений о контакте	3-19
Отправка электронных сообщений контактам	3-20
Набор внешних номеров	3-20
Определение альтернативных номеров	3-20
Изменение сведений о контакте	3-21
Добавление сообщения об отсутствии и сведений о контакте	3-21
Просмотр состояния присутствия Cisco Unified	3-21
Просмотр состояния присутствия Microsoft	3-23



Введение

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

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

Целевая аудитория данного руководства

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

Структура документа

В данном руководстве содержатся следующие главы.

Глава	Название	Описание
1	Начало работы	В этой главе описывается интерфейс Cisco Unified Attendant Console Advanced, процедуры запуска приложения и входа в систему.
2	Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced	В этой главе приведены инструкции по настройке конфигурации и пользовательской настройке приложения.
3	Использование Cisco Unified Attendant Console Advanced	В этой главе содержатся инструкции по выполнению и удалению вызовов, ответу на вызовы, созданию примечаний, постановке вызовов на ожидание и переводу вызовов.

Условные обозначения

В данном документе используются следующие условные обозначения.

Условное обозначение	Значение
полужирный шрифт	Полужирным шрифтом выделяются команды, ключевые слова, подписи к элементам интерфейса 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.
<аргумент>	Аргументы, значения которых задает пользователь, пишутся в угловых скобках
Вариант 1 > Вариант 2	Для обозначения связи между пунктами меню и подменю используется символ >. Например фраза «Выберите в меню Вариант 1 , а затем выберите в подменю Вариант 2 » будет записана так: «Последовательно выберите Вариант 1 > Вариант 2 ».



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.

Получение документации и отправка запроса на обслуживание

Сведения о получении документации, отправке запроса на обслуживание и сборе дополнительной информации см. в ежемесячном выпуске издания *What's New in Cisco Product Documentation* (Что нового в документации по продуктам Cisco), 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

Cisco Unified Attendant Console Advanced будет работать только после установки и настройки соответствующего телефонного программного обеспечения и оборудования, как описано в руководстве *Administration and Installation Guide Cisco Unified Attendant Console Advanced* (Руководство по администрированию и установке консоли Unified Attendant Console). Относительно настройки системы обратитесь к системному администратору.

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями

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

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 Advanced»](#).

Управление консолью осуществляется с использованием мыши или клавиатуры. Многие элементы управления интерфейсом представляют собой значки, при наведении на которые отображается всплывающая подсказка.

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

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 управления вызовами можно выполнить с помощью мыши или клавиатуры. В Табл. 1-1 приведены все доступные для использования в консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced сочетания клавиш.

Табл. 1-1 Сочетания 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. Индикатор занятости линий (BLF) показывает статус других добавочных номеров («занято», «вызов», «доступно»).
F3	Перемещение курсора в первое поле поиска области «Каталоги».
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	Редактирование существующей личной группы каталогов.
F5	Область «Вызовы выполняются».
F6	Область «Быстрый набор».
F7	Область «Активные вызовы».
F8	Область «Ждущие входящие вызовы».
F9	Область «Очереди».
F10	Переход в режим недоступности/доступности.
F12	Сведения о контакте.
Backspace	Удаление цифр во время ввода номера контакта.
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 «Вызовы выполняются», например вызов без ответа или запаркованный вызов, извлекается точно таким же образом.

Табл. 1-1 Сочетания клавиш (продолжение)

Название клавиши	Описание
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 «Активные вызовы» 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 Cisco Unified Attendant Console Advanced. Используйте клавиши со стрелками вверх и вниз для выделения элемента, затем нажмите клавишу Enter , чтобы выбрать его.
Пробел	Удаление номера в процессе набора.
Alt-<номер>	Отображение <номера> каталога, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10, которое соответствует выбираемой вкладке.

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	Выполнение поиска в результатах по данным выбранного контакта в каталоге. Можно выполнить, только если эта функция включена путем выбора элементов Параметры > Настройки > Поиск с фильтром .
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 консоли Attendant Console.
Ctrl-Q	Отключение звука вызова при выполнении определенных действий, как описано в разделе Отключение звука, стр. 2-5 .
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 Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Для входа в консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Нажмите сочетание клавиш **Ctrl-I** или последовательно выберите **Файл > Вход**.
Открывается диалоговое 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 вы хотите использовать другой номер, снимите флажок **Использовать сведения о существующем устройстве** и введите **добавочный номер**.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **Вход**.
-

Добавочный номер, который используется при входе в систему, должен быть **основным номером** для устройства. Иногда этот же добавочный номер может быть настроен в качестве основного для еще одного устройства в другом разделе. В таком случае, чтобы отличить устройства с одинаковыми добавочными номерами, используются MAC-адреса, являющиеся уникальным идентификатором для каждого устройства.

Если введенный добавочный номер существует в нескольких разделах или совместно используется в пределах одного раздела Cisco Unified Communications Manager, а флажок **Использовать сведения о существующем устройстве** не установлен, во время входа в систему отображается окно **Устройство-дубликат**. Оно используется для выбора **MAC-адреса** устройства (его уникального идентификатора). Если в диспетчере Cisco Unified Communications Manager есть несколько экземпляров номеров каталога для данного устройства, то для определения соответствующего устройства используется MAC-адрес. После выбора MAC-адреса отобразятся номер каталога, описание, раздел маршрута и область поиска вызовов этого добавочного номера. Если выбран правильный адрес, нажмите кнопку **ОК**.

После этого запустится приложение, которое будет использовать выбранный номер для последующих сеансов с этого же ПК.



Примечание.

Использование групповых абонентских линий в качестве телефонов оператора *не* поддерживается.

При входе в гибкую систему Cisco Unified Attendant Console Advanced, 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.

Стать недоступным

Чтобы сделать перерыв, можно *стать недоступным*. Вызовы по-прежнему будут поступать на консоль, но ответить на них можно будет, только если они поступят на ваше устройство. При переходе в режим недоступности все вызовы, для которых было продлено время ожидания, будут отображаться в другой консоли Attendant Console в области «Вызовы выполняются». Если для очереди задан параметр *Обязательная доставка* (дополнительные сведения см. в разделе [Обязательная доставка, стр. 3-4](#)), вызовы из этой очереди не поступают непосредственно на телефон оператора, а ожидают перенаправления в системе или переполнения очереди. Если оператор недоступен, система пытается направить вызов в место назначения при переполнении, заданное в поле *Отсутствует оператор* с помощью программы Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

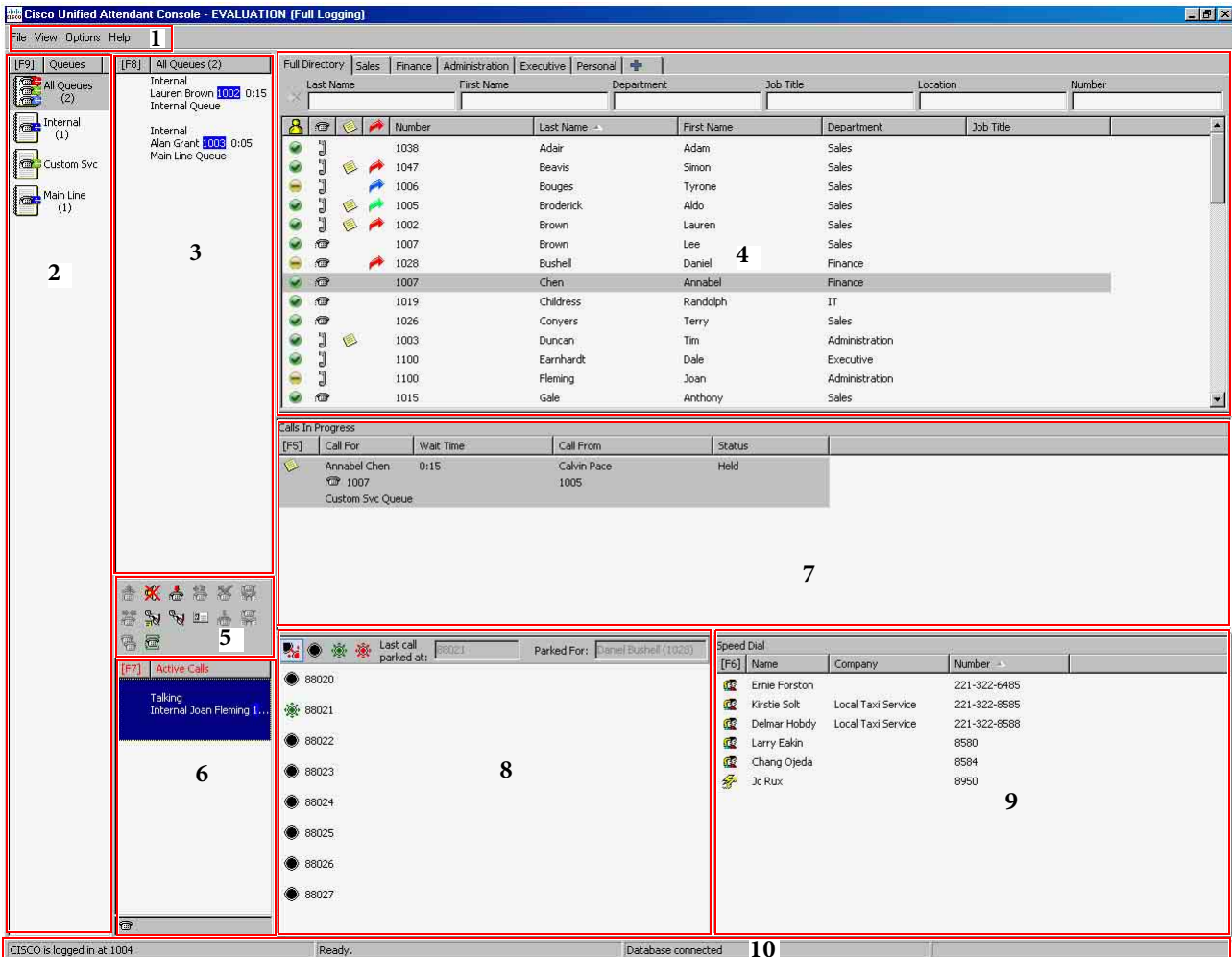
Чтобы перейти в состояние недоступности, нажмите клавишу **F10**, а затем в окне сообщения о подтверждении **Стать недоступным** нажмите кнопку **Да**.

Чтобы восстановить свою доступность, нажмите клавишу **F10**.

Кроме того, можно настроить консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced таким образом, чтобы переход в режим недоступности осуществлялся автоматически, если компьютер находится в неактивном состоянии в течение определенного времени. Дополнительную информацию об этих настройках см. в разделе [Автоматический набор недоступен, стр. 2-2](#).

Интерфейс

Клиентский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Advanced состоит из нескольких частей.



Пояснения к рисунку:

1. Панель меню
2. Область «Очереди»
3. Область «Ждущие входящие вызовы»
4. Область «Каталоги»
5. Панель инструментов «Управление вызовом»
6. Область «Активные вызовы»
7. Область «Вызовы выполняются»
8. Область «Запаркованные вызовы»
9. Область «Быстрый набор»
10. Строка состояния.

Панель меню

В Табл. 1-3 описывается панель меню.

Табл. 1-3 Параметры меню

Название элемента управления	Описание
Файл	
Вход	Используется для входа в систему.
Закрытие сеанса	Закрытие сеанса в Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Выход	Закрытие приложения.
Просмотр	
Панели инструментов	Включение и отключение панели инструментов «Управление вызовом».
Очереди	Выберите Просмотр всех очередей или Просмотр отдельных очередей . Для статистики очередей выберите Просмотр статистики по очередям .
Быстрый набор	Включение или отключение области «Быстрый набор».
Парковка вызова	Включение или отключение области «Запаркованные вызовы».
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 Cisco Unified Attendant Console Advanced.
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 Cisco Unified Attendant Console Advanced и сведений об авторских правах.

Область «Очереди»

В области «Очереди» отображаются очереди, доступные выполнившим вход операторам. Для каждой очереди отображается значок.







Можно отобразить все доступные очереди одним значком, последовательно выбрав в главном меню элементы **Просмотр > Очереди > Просмотр всех очередей**, или отобразить отдельные значки для каждой очереди, выбрав элементы **Просмотр > Очереди > Просмотр отдельных очередей**. Чтобы просмотреть статистику по очередям (количество отклоненных вызовов, вошедших в систему операторов и доступных операторов), последовательно выберите **Просмотр > Очереди > Просмотр статистики по очередям**. Сброс статистики выполняется в полночь. Если параметры в разделе **Просмотр > Очереди** не выбраны, область «Очереди» скрыта.

При постановке входящего вызова в очередь отображается количество вызовов, ожидающих ответа. В зависимости от настроек сервера Cisco Unified Attendant Console Advanced вызывающий абонент в режиме ожидания слышит сигнал соединения или музыку, которые звучат, пока его вызов не будет принят.

В конфигурации по умолчанию на консоли помощника отображаются все входящие вызовы, адресованные всем выполнившим вход операторам. Однако в программе Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration можно настроить принудительную циклическую обработку вызовов, адресованных выполнившим вход в систему операторам. Вам не нужно нажимать клавишу **Ответить на следующий**, чтобы вызов отобразился в области «Активные вызовы».

В Табл. 1-4 приведены описания значков, отображаемых в области «Очереди».

Табл. 1-4 **Значки в области «Очереди»**

Значки	Типы очередей
	Очередь, для которой настроена обязательная доставка.
	Активная очередь, готовая принимать вызовы.
	Очередь в состоянии ночного обслуживания.
	Все очереди (общее число ожидающих вызовов во всех доступных очередях).
	Очередь в режиме срочности.
	Все очереди в режиме срочности.

Щелкните правой кнопкой мыши в области «Очереди», чтобы выполнить следующие действия:

- выбрать очереди в режиме срочности (отобразить диалоговое окно **Срочно** можно также с помощью клавиш **Ctrl-E**);
- выбрать элемент **Просмотр статистики по очередям** (или последовательно выбрать элементы **Просмотр > Очереди > Просмотр статистики по очередям**). Это переключатель, который позволяет включить или отключить функцию.

Область «Ждущие входящие вызовы»

В области «Ждущие входящие вызовы» отображаются вызовы, ожидающие в очередях, а также перечисленные ниже сведения.

- Имя вызывающего абонента — отображается только для вызовов, в которых CLI (идентификация линии вызывающего абонента) соответствует номеру телефона в каталоге.
- Номер (CLI) вызывающего абонента.
- Время, в течение которого вызов ожидает в очереди.
- Название очереди (необязательно).
- Треугольный значок в тон цвета очереди, из которой поступил вызов (если для очереди в разделе «Цвета вызовов из очередей» настроены параметры, как описано в разделе [Ждущие вызовы, стр. 2-5](#)).

Для управления вызовами в этой области можно использовать следующие сочетания клавиш:


- **+** (плюс) — ответ на следующий входящий вызов. Если для очереди настроена обязательная доставка, вызов автоматически перемещается в область «Активные вызовы».
- **Enter** — ответ на входящий вызов.

Доступ к этим функциям можно получить в меню, вызвав его щелчком правой кнопкой мыши в области.

Область «Каталоги»

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



- **Полный каталог** — отображается по умолчанию, и содержит все контакты (как внутренние, так и внешние), синхронизированные с консолью Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **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. Дополнительные сведения см. в разделе [Личные группы каталогов, стр. 1-12](#).



Несмотря на то, что открыть можно несколько каталогов одновременно (для каждого из них отобразится вкладка с его именем), просматривать их можно только по очереди. Чтобы просмотреть другой каталог, просто выберите вкладку с его именем. По умолчанию крайняя слева вкладка — «Заполненный каталог», а крайняя справа вкладка — **Создать новую личную группу каталогов** . Порядок всех вкладок, кроме **Создать новую личную группу каталогов**, можно изменить. Это можно сделать одним из следующих способов.

- Выберите пункт **Параметры > Настройки > Каталог**, а затем измените порядок элементов в списке **Группы каталогов** (см. раздел [Каталог, стр. 2-6](#)).
- Перетащите вкладку в необходимое положение.

Настройте область «Каталоги», выбрав элементы **Параметры > Настройки** (дополнительные сведения см. в разделе [Каталог, стр. 2-6](#)).

По умолчанию отображаются следующие сведения о контакте.

- Состояние присутствия . См. [Табл. 1-5 на стр. 1-10](#).
- Состояние телефона . См. [Табл. 1-5 на стр. 1-10](#).

- Примечания . См. Табл. 1-5 на стр. 1-10.
- Помощник, альтернативные контакты или дополнительные номера контакта . См. Табл. 1-5 на стр. 1-10.
- Номер.
- Фамилия.
- Имя.
- Отдел.
- Должность.

Вы можете менять размер столбцов каталога, перетаскивая границы их заголовков, или перемещать их по горизонтали, перетаскивая и отпуская их заголовки.

В приведенной ниже таблице описаны столбцы со значками в качестве заголовка.

Табл. 1-5 Значки в области «Каталоги»





















Заголовок столбца	Описание
	Состояние присутствия контакта. Сведения о значках в этом столбце см. в разделе Просмотр состояния присутствия Microsoft , стр. 3-23 или Просмотр состояния присутствия Cisco Unified , стр. 3-21 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. 1-5 Значки в области «Каталоги»

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. 3-20.  = 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 – Домашний – Пейджер – Факс <p>Этот значок не отображается, если у контакта имеется помощник или какие-либо альтернативные контакты.</p>

В любом каталоге для управления вызовами контактов можно сделать следующее.


- Выберите контакт в каталоге, а затем выберите один из элементов управления (см. раздел [Панель инструментов «Управление вызовом», стр. 1-17](#)).
- Щелкните правой кнопкой мыши контакт и выберите команду из меню.
- Воспользуйтесь соответствующим сочетанием клавиш (см. раздел [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#)).

В [Табл. 1-6](#) приведены описания сочетаний клавиш, которые можно использовать в области «Каталоги».

Табл. 1-6 Сочетания клавиш, используемые в области «Каталоги»

Клавиша	Функция
Стрелка вверх	Перейти в начало списка.
Стрелка вниз	Перейти в конец списка.
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.

Табл. 1-6 Сочетания клавиш, используемые в области «Каталоги» (продолжение)

Клавиша	Функция
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».
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	Выполните <i>поиск в результатах</i> . При этом будет выполнена фильтрация списка контактов для отображения в нем только тех контактов, которые соответствуют условиям, выбранным в определенном поле. Дополнительные сведения см. в разделе Поиск в результатах, стр. 1-25 .
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. Например, если есть пять каталогов и нажать сочетание клавиш Alt-2 , отобразится вкладка второго каталога.

Личные группы каталогов

Личные группы каталогов дают оператору Cisco Unified Attendant Console Advanced 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. 2-7](#).



Примечание.

Обратите внимание на следующее.


- При наличии гибкой установки Cisco Unified Attendant Console Advanced 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. Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 перемещения между личными каталогами можно выбирать заголовки вкладок или воспользоваться сочетанием клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**, чтобы выбрать следующий или предыдущий каталог. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав клавиши **Alt-<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 1 до 10.



Примечание.

Этот метод не позволяет выбрать вкладку **Создать новую личную группу каталогов**  .


Создание личных групп каталогов



Примечание.

Можно создать до 100 личных групп каталогов.

Создание личной группы каталогов

- Шаг 1** Выберите область «Каталоги» и выполните одно из следующих действий.
- Перейдите на вкладку **Создать новую личную группу каталогов**  .
 - Нажмите клавишу **F4**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Личная группа каталогов > Создать**.
- Откроется диалоговое окно **Новая личная группа каталогов**.
- Шаг 2** В области **Сведения** введите в одноименных полях понятное **имя** и **описание** группы.
- Шаг 3** В разделе **Фильтр** выберите **Поле**, по которому следует фильтровать контакты.
- Шаг 4** В разделе **Фильтр** 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** В разделе **Фильтр** заполните поле **Значение** для сравнения с данными в поле.
- 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 Cisco Unified Attendant Console Advanced для добавления, удаления и изменения контактов необходимо войти на сервер издателя.

Для создания контакта в каталоге выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите необходимую область «Каталоги», 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 «Каталоги» 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. 2-7](#).

Удаление контактов из каталогов

Добавленные вручную контакты можно удалить из любого каталога. Нельзя удалять контакты, предоставленные консолью 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»

На панели инструментов «Управление вызовом» содержатся элементы управления вызовами. То, какие из этих элементов активны и доступны для использования, зависит от выполняемых в настоящее время операций управления вызовом, например:



Ниже перечислены элементы управления .

Название элемента управления	Значок	Описание
Ответить на вызов		Ответ на звонящий вызов (не помещенный в очередь).
Отключить звук вызова		Отключение звука вызова. Это действие поставит вызов на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызывающий будет слышать музыку.

Название элемента управления	Значок	Описание
Удалить вызов		Удаление активного вызова.
Переслать вызов		Выполнение перевода с обращением к абоненту.
Извлечь вызов		Извлечение ждущего вызова.
Переключить вызов		Переключение между активным и ожидающим вызовами.
Восстановить		Повтор предыдущего действия с вызовом.
Поставить на ожидание с примечаниями		Присоединение информационных примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания. Эти примечания предназначены исключительно для пользователя, они не пересылаются вместе с вызовом.
Ожидание		Перевод конкретного вызова непосредственно в режим ожидания.
Свойства контакта		Просмотр сведений о контакте вызывающего абонента.
Начать конференцию		Обращение к другому пользователю и начало конференции с этим пользователем.
Конференция		Подключение участников к конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Перевод вызова на занятый добавочный номер.
Припарковать вызов		Парковка вызова.

Можно щелкнуть вызов в области «Активные вызовы» правой кнопкой мыши и выбрать соответствующий пункт меню для выполнения этих операций или выполнить их с помощью сочетаний клавиш (см. раздел [Гл. 1 «Использование клавиатуры»](#)).

Область «Вызовы выполняются»

В области «Вызовы выполняются» отображаются следующие данные.


- 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 с помощью приложения Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Вызов из области «Вызовы выполняются» можно извлечь или восстановить следующими способами.

- Выберите контакт в каталоге, а затем выберите один из инструментов (см. раздел [Панель инструментов «Управление вызовом», стр. 1-17](#)).
- Щелкните правой кнопкой мыши вызов и выберите пункт меню.
- Воспользуйтесь соответствующим сочетанием клавиш (см. раздел [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#)).

Область «Вызовы выполняются» содержит следующие сведения.

- **Вызов для** — планируемый получатель вызова.
- **Время ожидания** — приблизительное время ожидания абонента.
- **Вызов от** — номер, с которого был переведен вызов.
- **Статус** — указывает, переведен ли вызов в режим ожидания, запаркован, направлен на занятый добавочный номер или возвращен по истечении времени ожидания (отображаются состояния «Лимит ожидания до отключения», «Лимит паркинга до отключения», «Нет ответа»).
-  — к вызову присоединены примечания. Наведите указатель мыши на вызов, чтобы их просмотреть.
- Треугольный значок в тон цвета очереди, из которой поступил вызов (если для очереди в разделе «Цвета вызовов из очередей» настроены параметры, как описано в разделе [Ждущие вызовы, стр. 2-5](#)).

Область «Активные вызовы»

В области «Активные вызовы» отображаются вызовы, которые обрабатываются в настоящий момент. При этом отображаются следующие сведения о вызове.

- Название очереди.
- Текущий статус вызова: «В ожидании», «Вызов», «Разговаривает» или «Занято».
- Треугольный значок в тон цвета очереди, из которой поступил вызов (если для очереди в разделе «Цвета вызовов из очередей» настроены параметры, как описано в разделе [Ждущие вызовы, стр. 2-5](#)).



Примечание.

Если в программе Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration для очереди была настроена обязательная доставка, для ответа на вызов не нужно нажимать + (плюс). Он автоматически отобразится в области «Активные вызовы», и вызывающий абонент появится на линии.

В Табл. 1-7 описываются клавиши, которые можно использовать в области «Активные вызовы».

Табл. 1-7 Клавиши 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.
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, как описано в разделе Отключение звука, стр. 2-5 .

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





Область «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) и их добавочные номера. При парковке вызова на экране устройства отображаются также следующие сведения.

- **Вызов для** — имя и добавочный номер контакта, которому адресован вызов.
- **Вызов от** — имя (если доступно) и добавочный номер вызывающего абонента.


- **Кем запаркован** — имя оператора, который запарковал вызов, если доступно.
- **Тэг маршрута** — сведения об очереди, из которой поступил вызов.

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

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

- **Последняя парковка вызова в** — номер устройства, в котором запаркован последний вызов текущего оператора.
- **Запаркован для** — в случае парковки вызова, возвращенного с занятого добавочного номера, это 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. Дополнительные сведения см. в разделах [Парковка вызовов, стр. 3-13](#) и [Извлечение запаркованных вызовов, стр. 3-14](#).

Область «Быстрый набор»

В области «Быстрый набор» содержится список часто вызываемых контактов, позволяющий быстро выполнять набор номера. Для каждого контакта в области «Быстрый набора» отображаются следующие сведения:

- Полное **имя**
- **Компания**
- **Номер** телефона

Операции управления вызовами можно выполнить следующими способами:

- выбрав контакт, а затем щелкнув любой инструмент (см. раздел [Панель инструментов «Управление вызовом», стр. 1-17](#));
- воспользовавшись соответствующим сочетанием клавиш (см. раздел [Использование клавиатуры, стр. 1-2](#)).

**Примечание.**

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

Добавление записей в области «Быстрый набор»

Для добавления номера в область «Быстрый набор» выполните одно из следующих действий.

- Перетащите контакт из каталога в область «Быстрый набор», а затем в диалоговом окне **Подтвердить частный быстрый набор** нажмите кнопку **Да**.
или
- a. Выполните одно из следующих действий.
 - Нажмите сочетание клавиш **Alt-F6**.
 - Щелкните область «Быстрый набор» правой кнопкой мыши и выберите команду «Добавить быстрый набор».
- b. Введите **Номер**, **Имя** и **Компанию** контакта для сохранения в качестве номера быстрого набора.
- c. Если необходимо, чтобы быстрый набор отображался для всех операторов, снимите флажок **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.
- d. Нажмите кнопку **ОК**.

Удаление записей 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 записей в области «Быстрый набор»

Для обновления записи из 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 значения полей **Имя**, **Номер** и **Компания**.
- Шаг 4** При необходимости измените настройку **Частный быстрый набор**.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.

Строка состояния

Строка состояния — это информационная область, расположенная в нижней части окна Cisco Unified Attendant Console Advanced. 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.

Установлено подключение к серверу «DOC-VM_CUAC002», который является сервером абонента.

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 действия

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

- [Набор номера](#)
- [Поиск контактов в каталогах, стр. 1-24](#)
- [Поиск в результатах, стр. 1-25](#)

Набор номера

Если курсор находится вне поля поиска, вместо того, чтобы выбирать контакт в каталоге, а затем выполнять вызов, можно набрать номер с помощью клавиатуры. Цифры отображаются по мере ввода в поле в нижней части области «Активные вызовы». Для изменения номера можно использовать следующие клавиши быстрого доступа.

- **Backspace** — удалить цифру.
- **Пробел** — стереть номер в процессе набора.
- **Enter** — набрать введенный номер.

Поиск контактов в каталогах

Поисковая система консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Выберите каталог, в котором находится необходимый контакт. Это может быть либо заполненный каталог, либо личная группа каталогов. Для перемещения между личными каталогами можно выбирать заголовки вкладок или нажать сочетание клавиш **Ctrl-Tab** и **Ctrl-Shift-Tab**, чтобы выбрать следующий или предыдущий каталог. Можно также перейти непосредственно на любую из первых десяти вкладок, нажав клавиши **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** Поиск в каталогах можно выполнять с помощью любых отображаемых полей (чтобы узнать, как выбрать отображаемые поля, см. раздел [Каталог, стр. 2-6](#)). Для перехода между полями поиска можно нажать клавишу **Tab**.
 - Шаг 4** Введите искомую строку.



Примечание.

Если включен поиск с оператором «И», можно выполнить поиск по двум полям одновременно. Например, *Василий* в поле **Имя** и *Иванов* в поле **Фамилия**. В результате поиска будут возвращены только записи о контакте, соответствующие ОБОИМ полям. Сведения об изменении поиска с оператором «И» см. в разделе [Поиск с фильтром, стр. 2-9](#).

-
- Шаг 5** Нажмите клавишу **Enter**.
В выбранном каталоге отображаются только контакты, соответствующие критериям поиска.
 - Шаг 6** Для вызова контакта щелкните его дважды или выберите его и нажмите клавишу **Enter** дважды.
-

После завершения вызова результаты поиска в каталоге очищаются и на экране снова отображается полный каталог. Вы можете настроить Cisco Unified Attendant Console Advanced 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. 2-9](#).

Поиск в результатах

При выполнении поиска в результатах выполняется фильтрация списка контактов для отображения в нем только тех контактов, которые соответствуют условиям, выбранным в этих полях:

- Нет — поиск в результатах отключен
- Имя
- Фамилия
- Пользовательское поле 1
- Должность
- Место
- Отдел
- Номер

Для выполнения поиска в результатах необходимо сначала задать значение этого поля. Чтобы определить значение поля «Поиск в результатах», последовательно выберите **Параметры** > **Настройки** > **Фильтровать поиск** (см. раздел [Поиск с фильтром, стр. 2-9](#)).

Поиск в результатах можно применять в любом каталоге.

Поиск в результатах позволяет отобразить в списке только те контакты, которые соответствуют данным, указанным в расположенных выше полях. Например, если задать в поле **Поиск в результатах** значение **Фамилия** и выбрать контакт с фамилией *Иванов*, при выполнении поиска в результатах в окне результатов **Поиск в результатах** будут перечислены только контакты с фамилией *Иванов*. Поиск можно также дополнительно уточнить (этот процесс называется *детализацией*). Для этого нажмите и удерживайте клавишу **Shift**, а затем щелкните поле в окне **Поиск в результатах** (при наведении курсора на каждое поле это поле подсвечивается). В этом окне отображаются только отфильтрованные контакты с данными, соответствующими значению этого поля.

Для выполнения поиска в результатах сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Выберите в каталоге контакт с данными, указанными в поле поиска в результатах.
- Шаг 2** Нажмите сочетание клавиш **Ctrl-F2**.
- Отобразится окно **Поиск в результатах**, содержащее контакты, соответствующие данному условию. Подробные сведения о поиске отображаются в строке заголовка. Если переместить окно или изменить его размер, в следующий раз при выполнении поиска в результатах окно отобразится в новом положении и для него будет использоваться этот новый размер. Чтобы закрыть окно, нажмите клавишу **Esc**.
- Шаг 3** Для дополнительной детализации нажмите и удерживайте клавишу **Shift**, а затем щелкните поле, содержащее искомые данные. Выбрать можно любое неграфическое поле, отображающееся для любого контакта, при условии, что оно было индексировано в каталоге. При наведении курсора на каждое поле это поле подсвечивается.
- Например, чтобы найти все контакты с именем *Петр Иванов* в списке Ивановых, щелкните тот из них, у которого в поле **Имя** указано значение *Петр*: после этого отобразятся только контакты с именем Петр Иванов.



Примечание.

Чтобы продолжить, необходимо закрыть окно «Поиск в результатах» или выбрать контакт в этом окне, а затем выполнить действие по управлению вызовом, например набрать номер контакта, дважды щелкнув его или нажав клавишу **Enter**.



Настройка консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced

В Cisco Unified Attendant Console Advanced предусмотрена возможность настройки как внешнего вида приложения, так и его функций, что позволяет обеспечить максимально удобные и эффективные условия работы. Все настроенные параметры хранятся в базе данных и будут использоваться при следующем входе в систему. Значения параметров можно изменить только в следующих случаях:

- если установлено подключение к серверу издателя (при подключении к серверу абонента настройки изменить нельзя);
- при наличии подключения к базе данных.

Для доступа к настройкам консоли последовательно выберите в главном меню пункты **Параметры > Настройки**, чтобы открыть окно **Настройки**. В левой части окна **Настройки** отображаются следующие вкладки, которым посвящена остальная часть этой главы.

- [Общее, стр. 2-2](#)
- [Показать, стр. 2-3](#)
- [Присутствие, стр. 2-3](#)
- [Набор номера, стр. 2-4](#)
- [Пересылка вызовов, стр. 2-4](#)
- [Парковка вызова, стр. 2-4](#)
- [Отключение звука, стр. 2-5](#)
- [Тональные сигналы, стр. 2-5](#)
- [Ждущие вызовы, стр. 2-5](#)
- [Каталог, стр. 2-6](#)
- [Личные группы каталогов, стр. 2-7](#)
- [Альтернативные номера, стр. 2-8](#)
- [Имена полей, стр. 2-8](#)
- [Вторичная сортировка, стр. 2-8](#)
- [Поиск с фильтром, стр. 2-9](#)
- [Протоколирование, стр. 2-10](#)
- [Дополнительно, стр. 2-10](#)

Общее

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Вывод приложения на экран, когда**

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced 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.

- **Автоматический набор недоступен**

Определите, в течение скольких минут компьютер должен быть неактивен, чтобы консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced автоматически установила *режим недоступности оператора*. Выберите параметр **Переводить меня в режим недоступности, если мой компьютер неактивен в течение такого времени**, а затем выберите одно из значений: **5, 10, 15** или **30 минут** или **1 час**.

- **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**.

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** — выберите параметр **Изменить цвет шрифта**, чтобы изменить цвета шрифтов надписей в консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced для выбранной области **Этого цвета**. Это наглядно показывает, какая область выбрана при работе с консолью. Нажмите кнопку **Цвет**, чтобы отобразилась цветовая палитра, на которой можно выбрать необходимый цвет. По умолчанию используется красный.
- **Сведения о вызове**
 - Параметр **Показать тэг маршрута** позволяет выводить название очереди для каждого вызова в качестве стандартных сведений. Этот параметр установлен по умолчанию.
 - При установке флажка **Показать условия отключения по времени** отображается информация о причине возврата вызова на консоль.
- **Во время вызова** — этот параметр определяет, будут ли запросы присутствия отображаться в поле индикатора занятости линий (BLF). 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 Advanced 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.

Присутствие

На этой вкладке можно настроить отображаемую информацию о присутствии.

- **Состояние телефона** — установите флажок **Включить состояние занятости линии** (установлен по умолчанию) для отображения символов состояния телефона в поле индикатора занятости линии (BLF) в областях «Каталоги» и «Вызов выполняется». Снимите флажок **Включить состояние занятости линии**, чтобы отключить функции Cisco Unified Attendant Console Advanced, которые зависят от индикатора занятости линий (BLF).
- **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, а затем выберите поле, из которого будет извлекаться информация. **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. **эл. почта, адрес электронной почты 2, адрес электронной почты 3, пользовательское поле 1, пользовательское поле 2, пользовательское поле 3 и профиль пользователя.**

Набор номера

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

- **Голосовые сообщения.** В поле **Префикс голосовых сообщений** введите префикс, отправляющий вызов непосредственно на голосовую почту добавочного номера, когда пользователь щелкает контакт правой кнопкой мыши и выбирает **Передача в голосовую почту.**
- **Автонабор** — выберите этот параметр для включения автоматического набора внутреннего или внешнего номера после задержки (от 0 до 10 секунд). Продолжительность задержки определяется с помощью элемента управления **Задержка автонабора.**

Пересылка вызовов

На этой вкладке можно настроить следующие параметры:

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



Примечание.

Это срабатывает, только если данная функция включена в диспетчере Cisco Unified Communications Manager, а у конечного пользователя нет голосовой почты.

- **При восстановлении вызова**
В случае восстановления вызова можно установить флажок **Автоматическая постанова на ожидание, если занято.** Вызов автоматически переводится в режим ожидания до тех пор, пока соответствующий добавочный номер не освободится, что повышает скорость обработки вызовов.

Парковка вызова

В области **После парковки вызова** установите флажок **Показать все парковочные устройства** для отображения всех парковочных устройств в области «Запаркованные вызовы».

Отключение звука

На этой вкладке можно активировать функцию **Автоматически отключать звук вызовов при**. Можно выбрать любой из следующих параметров.

- **Выполнение поиска** — выберите этот параметр для автоматического отключения звука вызова при выборе одного из полей поиска.
- **Нажатие цифровых клавиш для набора номеров** — выберите этот параметр для автоматического отключения звука вызова при наборе номера.
- **Изменение или выбор экранов каталогов** — выберите этот параметр для автоматического отключения звука вызова при выборе каталога.

При выборе любого из этих параметров вызов будет поставлен на ожидание локально (на телефоне), а вызывающий абонент будет слышать музыку.

Тональные сигналы

На этой вкладке можно включить или отключить воспроизведение тональных сигналов в зависимости от конкретных событий.

- **Когда я сделал себя недоступным** — установите флажок **Никаких звуковых сигналов**, чтобы звуковые сигналы не воспроизводились, если вы отсутствуете возле консоли.
- **Когда вызов в очереди ждет ответа** — установите флажок **Дать звуковой сигнал**, чтобы воспроизводить звуковой сигнал при наличии в очереди ожидающего вызова.
- **Когда время ожидания для вызова истекло** — установите флажок **Дать звуковой сигнал**, чтобы воспроизводить звуковой сигнал при возврате вызова из области «Вызовы выполняются» или «Запаркованные вызовы».

Ждущие вызовы

Эта вкладка позволяет задать цветовое кодирование для вызовов, чтобы обозначить очередь, из которой они поступили (например, в области «Активные вызовы»), и выполнять автоматическое соединение вызовов из определенной очереди, а также вызовов с обязательной доставкой на телефон.

Чтобы отличать вызовы из разных очередей, для каждой очереди можно задать различные цветовые индикаторы. В разделе **Цвета вызовов из очередей** выберите для каждой очереди, которую необходимо обозначить цветом, параметр **Отобразить индикатор**, а затем в разделе **Цвет** откройте диалоговое окно **Цвет** и выберите цвет, который следует использовать. Чтобы восстановить исходные цвета очередей, нажмите кнопку **Вернуть стандартные параметры**.

В разделе **Автоматическое подключение** выберите типы вызовов, для которых следует автоматически выполнять соединение, *когда звонит телефон*.

- **Ждущие вызовы** — автоматически соединяются только вызовы, поступающие на телефон со стандартных очередей. При поступлении всех остальных вызовов телефон будет звонить до тех пор, пока вызов не будет принят на самом деле.

- **Вызовы с обязательной доставкой** — автоматически соединяются только ждущие вызовы с обязательной доставкой, поступающие на телефон со стандартных очередей. При поступлении всех остальных вызовов телефон будет звонить до тех пор, пока вызов не будет принят на самом деле.

Если выбрать оба параметра, все ожидающие вызовы будут автоматически соединяться при поступлении на телефон. Вызовы из сервисной очереди соединяются автоматически и незамедлительно.

При включении любого параметра можно указать параметр **Задержка** — время (от 0,5 до 9 секунд), в течение которого телефон будет звонить при поступлении соответствующего типа вызова, прежде чем этот вызов будет соединен автоматически. Если не задать задержку, соединение вызова данного типа будет осуществляться автоматически.

Каталог

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

- **Группы каталогов** — этот раздел позволяет задать способ отображения определенного каталога. Установите флажок **Все группы каталогов используют одинаковые параметры**, а затем выберите 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.

Каталоги в области «Каталоги» отображаются в том же порядке (слева направо), в котором они перечислены в списке **Группы каталогов** (сверху вниз). Чтобы изменить порядок каталогов, выберите каталог в списке, а затем выполните одно из следующих действий.

- Воспользуйтесь элементами управления **Стрелка вверх** и **Стрелка вниз**.
- Перетащите его вверх или вниз.

Можно также непосредственно изменить порядок каталогов в области «Каталоги», перетащив вкладку, заголовок которой соответствует названию каталога, влево или вправо. Вкладку **Создать новую личную группу каталогов** переместить *нельзя*. Дополнительные сведения см. в разделе [Область «Каталоги», стр. 1-9](#).

- **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 Advanced и повторный вход.

- **Показать следующую информацию** — установите флажок рядом с полем данных контакта, чтобы это поле отображалось в каталоге. Поля отображаются в том же порядке, что и перечислены. Чтобы изменить порядок отображения, выберите поле, а затем либо перетащите его, либо воспользуйтесь клавишами со стрелками вверх и вниз, чтобы переместить его в нужное 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. По умолчанию заданы следующие значения:
 - 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, стр. 1-12](#).

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 Advanced необходимо выполнить вход на сервер издателя. Вкладка не отображается, если выполнен вход на сервер абонента.
- В вашем сообществе есть еще хотя бы один оператор, которому можно предоставить общий доступ к личной группе каталогов.

На вкладке отображаются следующие списки.

- Личные группы каталогов, к которым можно предоставить общий доступ (верхний список)
- Операторы, которым можно предоставить общий доступ к личным группам каталогов (нижний список)

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

-
- | | |
|--------------|--|
| Шаг 1 | Выберите группу из верхнего списка Выберите личную группу каталогов, которую вы хотите сделать общей . |
| Шаг 2 | В нижнем списке установите флажки, соответствующие пользователям, которым вы хотите предоставить общий доступ к личной группе каталогов. Чтобы отменить предоставленный пользователю общий доступ к личной группе каталогов, снимите флажок напротив имени этого пользователя. При необходимости с помощью элементов управления установите или снимите флажки напротив всех пользователей. |
| 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.

Параметр **Показать следующую информацию** позволяет задавать информацию, которая будет отображаться для контакта. Установите флажки, чтобы выбрать соответствующую информацию. Выберите тип информации, а затем воспользуйтесь клавишами со стрелками вверх и вниз, чтобы изменить порядок отображения информации.

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 «Каталоги».

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** сделайте следующее.

-
- 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 для всех имен полей, нажмите кнопку **Вернуть стандартные параметры**.

Вторичная сортировка

При поиске в каталоге контакты, соответствующие критериям, сначала сортируются по столбцу, по которому выполняется поиск, а затем — по *столбцу для вторичной сортировки*. Например, в случае поиска *фамилии*, начинающейся с «Ив», когда для столбца «Фамилия» в качестве столбца для вторичной сортировки задан столбец *Имя*, результаты могут выглядеть примерно так:

Иванишин Петр — отдел сбыта
 Иванова Анна — отдел сбыта
 Иванов Михаил — отдел маркетинга
 Иванова Тереза — администрация
 Иванченко Артем — отдел маркетинга

Ивановы отсортированы по имени.

Если теперь изменить столбец для вторичной сортировки «Фамилия» на столбец *Отдел*, результаты такого же поиска будут выглядеть следующим образом:

Иванишин Петр — отдел сбыта

Иванова Тереза — администрация
Иванов Михаил — отдел маркетинга
Иванова Анна — отдел сбыта
Иванченко Артем — отдел маркетинга

Для каждого столбца в каталоге по умолчанию задан определенный столбец для вторичной сортировки. Этот столбец по умолчанию можно сменить на любой другой столбец.

Чтобы сменить столбец для вторичной сортировки, сделайте следующее.

-
- Шаг 1** В области **Вторичная сортировка** для выбранного столбца для сортировки выберите соответствующее значение в поле **Столбец для вторичной сортировки**.
- Шаг 2** Выберите в меню новый столбец для вторичной сортировки. Столбец для вторичной сортировки можно изменить для любого необходимого числа столбцов для сортировки.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Если столбец для вторичной сортировки изменен, для восстановления всех значений по умолчанию можно нажать кнопку **Вернуть стандартные параметры**.

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 выбрать два критерия одновременно и осуществить поиск записей в соответствии с обоими критериями. Например, **Василий** в поле **Имя** и **Иванов** в поле **Фамилия**. В результате поиска будут возвращены только те записи, которые соответствуют критериям, введенным в *обоих* полях.

Установите флажок **Хочу выполнить поиск с оператором «И»**, чтобы включить эту функцию.



Примечание.

Можно также активировать эту функцию, выбрав **Параметры > Фильтровать поиск**, а затем — **Поиск с оператором «И»**.

Если эта функция включена, по умолчанию при вводе в поле поиска данные, расположенные справа очищаются, что требует задавать условия поиска слева на право. Такое поведение можно отключить, сняв флажок **Очищать остальные поля поиска при вводе**.

- **При поиске с фильтром**
 - **Нажать Enter для поиска** — при выборе этого параметра поиск после ввода данных в одном 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.

Протоколирование

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

- **База данных** — установите этот флажок, чтобы включить ведение журнала операций базы данных.
- **Серверная связь** — установите этот флажок, чтобы включить ведение журнала операций связи с сервером.

При этом для справки отображаются путь к журналу оператора и имя файла.

Дополнительно

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

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

По умолчанию переводы вслепую перенаправляют вызовы с трубки в сервисную очередь (порт STI), 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.



Примечание.

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

На вкладке **При переводе вызовов** выберите типы оставшихся без ответа непосредственно переведенных вызовов, которые необходимо отправлять обратно по истечении следующего лимита ожидания:

- **Все вызовы** (значение по умолчанию);
- **Внутренние вызовы;**
- **Внешние вызовы;**
- **Нет вызовов.**



Примечание.

Для активации этой функции после ее включения или входа в систему может потребоваться до одной минуты, в зависимости от задержки в системе, полосы пропускания и заданной конфигурации.



Использование Cisco Unified Attendant Console Advanced

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

- [Ответ на вызовы, стр. 3-2](#)
- [Пересылка вызовов, стр. 3-6](#)
- [Выполнение вызовов, стр. 3-11](#)
- [Перевод вызовов в режим ожидания, стр. 3-12](#)
- [Извлечение ожидающих вызовов, стр. 3-12](#)
- [Отключение звука вызова, стр. 3-13](#)
- [Парковка вызовов, стр. 3-13](#)
- [Извлечение запаркованных вызовов, стр. 3-14](#)
- [Объединение вызовов в конференцию, стр. 3-14](#)
- [Восстановление вызовов, стр. 3-15](#)
- [Переключение вызовов, стр. 3-15](#)
- [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-15](#)
- [Предоставление обязательных кодов авторизации \(FAC\) и кодов профиля клиента \(CMC\), стр. 3-16](#)
- [Удаление вызовов, стр. 3-17](#)
- [Использование режима срочности, стр. 3-17](#)
- [Отправка электронных сообщений, стр. 3-18](#)
- [Просмотр состояния вызова, стр. 3-18](#)
- [Просмотр и использование сведений о контакте, стр. 3-19](#)
- [Просмотр состояния присутствия Cisco Unified, стр. 3-21](#)
- [Просмотр состояния присутствия Microsoft, стр. 3-23](#)

Ответ на вызовы

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

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

Обрабатываемые вызовы появляются в области «Активные вызовы».

Вызовам, входящим в систему, присваивается приоритет, после чего они помещаются в очередь в области «Ждущие входящие вызовы». 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 входящие вызовы» 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 сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F8**, чтобы выбрать область «Ждущие входящие вызовы».
- Шаг 2** Нажмите клавишу **+** (плюс).
- Следующий вызов с наивысшим приоритетом отправляется на телефон.
-

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

-
- Шаг 1** Щелкните правой кнопкой мыши область «Все очереди».
- 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 сделайте следующее.

- 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 «Ждущие входящие вызовы» отображаются вызовы, ожидающие ответа в выбранной очереди.



Примечание.


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


В случае использования мыши достаточно щелкнуть очередь в области «Очереди». После выбора очереди можно принимать вызовы, ожидающие ответа.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью клавиатуры сделайте следующее.

- Шаг 1 Выберите область «Ждущие входящие вызовы», нажав клавишу **F8**.
- Шаг 2 Выберите вызов для ответа с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
- Шаг 3 Чтобы выполнить соединение для вызова, нажмите клавишу **Enter**.

Для ответа на вызовы из выбранной очереди с помощью мыши сделайте следующее.

- Шаг 1 Выберите область «Все очереди».
- Шаг 2 Щелкните нужный вызов.
- Шаг 3 Нажмите кнопку  **Ответить на вызов** на панели инструментов «Управление вызовом».

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 на вызов достаточно перетащить его из области «Ждущие входящие вызовы» 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. Вызовы с обязательной доставкой можно идентифицировать по зеленому индикатору. Не нужно нажимать кнопку «Ответить на следующий» (+), так как вызов автоматически отобразится в области «Активные вызовы» и телефон зазвонит. Для ответа на вызов можно поднять трубку

или нажать кнопку  **Ответить на вызов.**

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced можно настроить так, чтобы вызовы с обязательной доставкой соединялись автоматически, когда зазвонит телефон. Дополнительные сведения см. в разделе [Ждущие вызовы](#), стр. 2-5.

Телефон может зазвонить при поступлении вызова с обязательной доставкой после выхода из системы.

Пересылка вызова в каталоге

Если на устройстве контакта установлена функция пересылки вызовов, в области «Каталоги» 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, отобразятся дополнительные сведения, такие как номер, установленный для пересылки вызовов.

Для отображения дополнительных линий выберите контакт и нажмите клавишу **F2**, чтобы открыть окно «Альтернативные номера».



Альтернативные номера и состояние присутствия

Чтобы отобразить вкладки «Состояние присутствия» и «Альтернативные номера» для определенного контакта, выделите контакт и нажмите клавишу **F2**. Отобразится окно **Альтернативные номера для <контакта> — [<присутствие>]**. Окно также отображается при пересылке вызова на добавочный номер с присвоенным статусом присутствия.

В области **Сведения о состоянии присутствия** можно использовать область навигации слева, чтобы отобразить страницы, содержащие следующую информацию.

- **Основная информация** — параметр по умолчанию, позволяющий просмотреть сведения о состоянии телефона, присутствии Cisco, присутствии Microsoft и сведения об альтернативном контакте.

Состояние телефона — состояние телефона контакта, включая состояние любого числа линий, подключенных к телефону. Этот параметр не отображается, если не задан параметр **Включить состояние занятости линии** (см. раздел [Присутствие](#), стр. 2-3). Значки состояния телефона показаны ниже.

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

- **Присутствие Cisco** — присутствие Cisco. Если присутствие Cisco не настроено, отображается статус «Неизвестно».
- **Присутствие Microsoft** — присутствие и примечания Microsoft. Если присутствие Microsoft не настроено, отображается статус «Неизвестно».
- **Примечания по контакту** — параметры «Сведения о контакте» и «Сообщение об отсутствии контакта».

Каждая из вышеуказанных страниц содержит следующую информацию.

- **Сведения об альтернативном контакте** — альтернативные номера для контакта. Если этот номер сохранен в каталоге, то вместо номера здесь отображается полное имя контакта. Можно выбрать альтернативный контакт и использовать элементы управления вызовами для него.
- **Элементы 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.

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
- Обратитесь к
- Пересылка вслепую
- Передача в голосовую почту
- Ожидание
- Поставить на ожидание с примечаниями
- Начать конференцию
- Припарковать вызов

Либо щелкните **Закреть** для отмены.

Для управления вызовами можно использовать следующие сочетания клавиш:

- **Enter** — вызов переводится консультантом выбранному альтернативному контакту.
- **Enter** дважды — вызов пересылается вслепую выбранному альтернативному контакту.
- **Ctrl-P** — открывается диалоговое окно **Парковка/пейджер**, но только если
 - используется пейджинговая связь;
 - выбранный контакт является внутренним;
 - выбранный альтернативный телефон поддерживает пейджинговую связь.

Пересылка 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. 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 пересылки вызова вслепую на известный номер с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- 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 пересылки вызова вслепую на известный номер с помощью мыши сделайте следующее.

-
- Шаг 1 Ответьте на вызов или выберите вызов в области «Активные вызовы».
 - Шаг 2 Введите номер назначения (внутренний или внешний). Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3 Нажмите клавишу **Enter**, чтобы начать пересылку.
 - 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 «Каталоги».

Для пересылки вызова вслепую на контакт из каталога с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- 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, нажав клавишу **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. 2-9](#)). 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 Быстро нажмите клавишу **Enter** дважды (с интервалом менее 1,5 с), чтобы переслать вызов.
-

Для пересылки вызова вслепую контакту из каталога с помощью мыши сделайте следующее.

-
- Шаг 1 Ответьте на вызов или выберите вызов в области «Активные вызовы».
 - Шаг 2 Щелкните требуемое поле поиска в области «Каталоги». 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, а затем выделите его.
 - Шаг 4 Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.
 - Шаг 5 Щелкните значок  **Переслать** для пересылки вызова.

Альтернативный вариант

-
- Шаг 1 Выберите вызов в области «Активные вызовы».
 - Шаг 2 Перетащите вызов в соответствующее место назначения в области «Каталоги».



Примечание.

Если контакт находится в определенной личной группе каталогов, откройте этот каталог, подведя курсор к вкладке, а затем выберите контакт.

Альтернативный вариант

-
- Шаг 1 Выберите сведения о вызове в области «Активные вызовы».
 - Шаг 2 Выберите соответствующее место назначения в области «Каталог» или «Быстрый набор» и щелкните правой кнопкой мыши.
 - 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. 3-15](#).

Пересылка 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 с обращением к абоненту на известный номер с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- 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 **Enter**.
 - Шаг 4 После консультации с получателем нажмите клавишу **Enter** еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для пересылки вызова с обращением к абоненту на известный номер с помощью мыши сделайте следующее.

-
- 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 **Enter**, чтобы начать пересылку.
 - Шаг 4 Щелкните значок  **Переслать** еще раз, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
-

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 «Каталоги».


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, нажав клавишу **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. 2-9**). 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 инициировать запрос на прием вызова, нажмите клавишу **Enter**.
- Шаг 6** После обращения к абоненту нажмите клавишу **Enter** еще раз, чтобы завершить пересылку.

Для пересылки вызова на контакт из внешнего каталога с обращением к абоненту с помощью мыши сделайте следующее.

- 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 вкладку 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. 2-9**). Продолжайте вводить данные до тех пор, пока не отобразится требуемый контакт, а затем выделите его.
- Шаг 4** Дважды щелкните контакт, чтобы начать пересылку.
- Шаг 5** Щелкните значок  **Переслать**, чтобы переслать вызов после консультации с абонентом.
- Альтернативный вариант

- Шаг 1** Выберите вызов в области «Активные вызовы».
- Шаг 2** Перетащите вызов в соответствующее место назначения в необходимом каталоге. При этом будет выполнен запрос на прием вызова.
- Шаг 3** 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** Выберите необходимые области «Каталог» или «Быстрый набор» и щелкните правой кнопкой мыши.
- 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 для 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. 3-15**.

Выполнение вызовов

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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. Описание этих элементов управления вызовами содержится в разделе [Панель инструментов «Управление вызовом»](#), стр. 1-17.

Можно осуществлять вызовы двух типов:

- **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 сделайте следующее.

-
- | | |
|-------|--|
| Шаг 1 | Введите требуемый номер. Вне зависимости от области, выбранной на консоли, цифры при вводе появляются в поле Вызов области «Активные вызовы». |
| Шаг 2 | Нажмите кнопку Подключение/удаление или нажмите клавишу Enter . |
-

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

Выполнение внешних вызовов

Для выполнения внешнего вызова с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- | | |
|-------|--|
| Шаг 1 | Наберите код доступа, а затем внешний номер. (Если консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced не настроена для автоматического добавления кода доступа. Эта настройка выполнена в Cisco Unified Attendant Console Advanced). |
| 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 сделайте следующее.

-
- | | |
|-------|--|
| Шаг 1 | Выберите необходимый каталог . |
| 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, чтобы ответить на другие входящие вызовы. Вызов ожидает в сервисной очереди в течение периода времени, определенного параметром **Время возврата вызова из режима ожидания** в программе Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. По истечении **времени возврата вызова из режима ожидания** состояние вызова **В ожидании** меняется на **Лимит ожидания до отключения**. Эти *возвращенные* вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами** (см. раздел [Управление возвращенными вызовами](#), стр. 3-15). Вызов можно вернуть независимо от того, истекло ли время ожидания.

Для перевода вызова в режим ожидания с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- 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 постановить выбранный вызов на ожидание.
-

Для постановки вызова на ожидание с помощью мыши сделайте следующее.

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


Извлечение ожидающих вызовов

Вызовы, поставленные на ожидание, можно извлечь из области «Вызовы выполняются» в область «Активные вызовы». Вызовы, возвращенные из режима ожидания, парковки и пересылки, также отображаются в области «Вызовы выполняются».

Для извлечения ожидающего вызова с помощью клавиатуры сделайте следующее.


-
- Шаг 1 Нажмите клавишу **F5**, чтобы выбрать область «Вызовы выполняются».
 - 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 сделайте следующее.

-
- Шаг 1 Щелкните ожидающий вызов в области «Вызов выполняется».
 - Шаг 2 Нажмите кнопку  **Извлечь**.
-

Отключение звука вызова

В консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 вызовов

Парковка вызовов похожа на перевод вызовов в режим ожидания за тем исключением, что любой оператор, выполнивший вход в консоль, может извлечь вызов. Вызов переводится в режим ожидания парковочным устройством. Любой оператор консоли может ответить на вызов, просто набрав добавочный номер *парковочного устройства*. Вызов можно запарковать в определенном парковочном устройстве или позволить системе выбрать устройство автоматически. Доступные парковочные устройства отображаются в области «Запаркованные вызовы».

Для парковки вызова с помощью клавиатуры сделайте следующее.

-
- 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 сделайте следующее.

-
- Шаг 1 Выберите вызов в области «Активные вызовы».
 - Шаг 2 одно из следующих действий.
 - Нажмите кнопку  **Припарковать вызов**, чтобы запарковать его на любом доступном устройстве.
 - Перетащите вызов на выбранное парковочное устройство.
-

Если абонент не отвечает на запаркованный вызов в течение определенного периода времени, вызов возвращается обратно в область «Вызов выполняется». Вызовы можно обрабатывать с помощью **элементов управления возвращенными вызовами**, описание которых приведено в разделе [Управление возвращенными вызовами, стр. 3-15](#).

Извлечение запаркованных вызовов

Для извлечения запаркованного вызова с помощью мыши сделайте следующее.

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

Для извлечения запаркованного вызова с помощью клавиатуры просто наберите номер парковочного устройства.

Если запаркованный вызов остается без ответа в течение периода **отзыва парковки вызова**, он возвращается в область «Вызовы выполняются», в которой его можно извлечь с помощью методов, описанных в разделе [Извлечение ожидающих вызовов, стр. 3-12](#).



Объединение вызовов в конференцию

Конференция позволяет добавлять третьего участника в сеанс вызова.

Чтобы начать конференцию с третьим участником с помощью клавиатуры, после подключения вызова сделайте следующее.

-
- 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.
-

Чтобы начать конференцию с третьим участником с помощью мыши, после подключения вызова сделайте следующее.

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

Как только конференция будет запущена, в области «Активные вызовы» появится дополнительное поле. Поле помечается как **Ведущий конференции** и используется для завершения вызова после того, как все стороны начнут разговор.

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. 3-15](#).



Примечание.

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

Восстановление вызовов

Функция «Восстановление» позволяет повторить предыдущее действие управления вызовом одним нажатием кнопки или клавиши.

Если выполнить следующие действия, вызывающему абоненту придется ждать, и по истечении времени ожидания может снова отобразиться область «Вызовы выполняются».

- Ожидание
- Поставить на ожидание с примечаниями
- Перевести
- Конференция
- Ожидание из-за занятости номера
- Парковка

Эти операции можно повторить, нажав кнопку **Восстановить**  или 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 вызова можно также выполнить, нажав клавишу + (плюс).

Управление возвращенными вызовами

Вызов, который нельзя принять на добавочный номер, возвращается в область «Вызовы выполняются». Это может быть связано с тем, что контакту не удалось ответить на вызов вовремя. В консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced предусмотрен ряд элементов управления вызовами, специально предназначенных для обработки возвращенных вызовов без повторного поиска получателей.

Как только вызов попадает в область «Активные вызовы» после отмены в области «Вызовы выполняются», **элементы управления возвращенными вызовами** можно отобразить, щелкнув 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 к конференции. Для этого конкретного контакта не требуется выполнять поиск в каталоге или вводить добавочный номер.

В Табл. 3-1 приведено краткое описание элементов управления, используемых для возвращенных вызовов.

Табл. 3-1 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.
Пересылка вслепую		Пересылка принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен.
Восстановить		Повтор предыдущего действия с возвращенным вызовом.
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, которым он был возвращен, не создавая примечаний для контакта.
Свойства контакта		Добавление или обновление сведений о контакте, которым был возвращен вызов.
Начать конференцию		Обращение к контакту, которым был возвращен вызов, и начало с ним конференции.
Ожидание из-за занятости номера		Перевод вызова на занятого оператора.
Припарковать вызов		Парковка вызова на парковочном устройстве.

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 (CMC)

При выполнении внешнего вызова без предварительного обращения к абоненту может понадобиться ввести обязательный код авторизации (FAC) и код профиля клиента (CMC). Эти коды настраиваются администратором с помощью приложения Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. 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)

Как правило, в центрах обработки вызовов агентам запрещено выполнять вызовы на внешние или международные номера с обращением к абоненту. Агенты могут разблокировать такие вызовы, введя обязательный код авторизации (FAC). При выполнении пересылки внешнего вызова отображается диалоговое окно **Требуется код**, в котором необходимо ввести обязательный код авторизации. Если обязательный код авторизации не введен или введен неправильно происходит сбой вызова.

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 сделайте следующее.

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

Для удаления вызова с помощью мыши сделайте следующее.

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



Использование режима срочности

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced позволяет установить режим срочности для любой очереди. 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 с помощью приложения Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Чтобы перевести очередь в режим срочности, сделайте следующее.

- Шаг 1** Выполните одно из следующих действий.
- В главном меню выберите **Параметры > Срочно**.
 - Выберите область «Очереди» и нажмите сочетание клавиш **Ctrl-E**.

Откроется диалоговое окно **Срочно**.

- Шаг 2** Выделите все очереди, которые необходимо перевести в режим срочности, в списке **Доступные очереди** и переместите их в список **Очереди в режиме срочности**, щелкнув значок . Чтобы переместить все очереди, щелкните значок .



Примечание.

В списке **Доступные очереди** содержатся только те очереди, для которых с помощью приложения Cisco Unified Attendant Console Advanced Admin настроено *место назначения в режиме срочности*.

- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.

Чтобы вывести очередь из режима срочности, выполните эту же процедуру, но выберите очередь в списке **Очереди в режиме срочности**, а затем переместите их назад в список **Доступные очереди**.

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 почтой используется сочетание клавиш **Ctrl-M**. Можно также выбрать контакт, щелкнув его правой кнопкой мыши, а затем выбрать в подменю **Контакт** команду «Отправить сообщение электронной почтой».



Примечание.

Для работы этой функции в консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 **Статус** позволяет просмотреть состояние контакта до передачи вызова или подключения контакта к конференции.

Чтобы просмотреть состояние устройства, сделайте следующее.

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


Отобразятся следующие сведения о состоянии выбранного контакта.

- **Имя** — имя контакта (если доступно).
- **CLI** — номер, с которого был осуществлен вызов.
- **DDI** — номер, на который был осуществлен вызов.
- **Статус** — текущее состояние вызова.

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

Просмотр и использование сведений о контакте

С каждым контактом каталога связаны соответствующие сведения, часть которых отображается в области «Каталоги». 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». В нем отображаются следующие сведения.

- Тип контакта
- Название
- Инициалы
- Имя
- Отчество
- Фамилия
- Эл. почта
- Эл. почта 2
- Эл. почта 3
- Строка адреса 1
- Строка адреса 2
- Строка адреса 3
- Строка адреса 4
- Почтовый индекс
- Пользовательское поле 1
- Пользовательское поле 2
- Пользовательское поле 3
- Профиль пользователя

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 Cisco Unified Attendant Console Advanced 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**, на которой отображаются следующие сведения.

- Основной добавочный номер — поле, рядом с которым отображается флажок **Использовать имя устройства**, позволяющий использовать вместо номера имя устройства.
- Имя устройства — поле, рядом с которым отображается флажок **Использовать имя устройства**, позволяющий использовать имя устройства вместо основного добавочного номера.
- Рабочий 1 — номер рабочего телефона.
- Рабочий 2.
- Домашний — номер домашнего телефона.
- Мобильный — номер мобильного телефона.
- Пейджер — номер пейджера.
- Факс — номер факса.

Выберите номер и щелкните **Использовать номер**, чтобы набрать этот 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 «Каталоги», 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

На вкладке **Примечания** можно добавить сообщения об отсутствии и общие сведения о контакте. Эти сведения отображаются для контакта в виде всплывающей подсказки.







- **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 (короткое примечание, объясняющее, почему добавочный номер не обслуживается или находится в состоянии «Не беспокоить») с помощью любого устройства в области «Каталоги».

Просмотр состояния присутствия Cisco Unified

Помощники могут просматривать единые сведения о присутствии Cisco Unified Presence (CUP) пользователей IP-телефонов в области «Каталоги». Эти сведения указывают на доступность контакта. Пример.



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 указатель на значок состояния присутствия. Также отображаются любые дополнительные сведения, введенные контактом, например дата возвращения из отпуска.

Просмотр состояния присутствия Microsoft

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

Если состояние для контактов установлено, в области «Каталоги» 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»)

Чтобы просмотреть состояние присутствия, сделайте следующее.

- 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

Чтобы просмотреть дополнительные сведения о состоянии, можно навести указатель мыши на значок контакта (например, в случае отпуска будет отображаться дата возвращения).



ПРЕДМЕЖИЯТЕЛЬ

А

- автоматическая постановка на ожидание [2-4](#)
- автонабор, параметры [2-4](#)
- альтернативные номера, настройка [2-8](#)
- альтернативные номера, определение [3-20](#)

Б

- быстрый набор
 - удаление номеров [1-22](#)
- быстрый набор, добавление [1-22](#)
- быстрый набор, обновление номера [1-22](#)

В

- вкладка каталога, перемещение [1-9](#)
- внутренние вызовы, осуществление [3-11](#)
- возвращенные вызовы, управление [3-15](#)
- восстановление вызовов [2-4, 3-15, 3-19](#)
- вторичная сортировка, настройка [2-8](#)
- вход в приложение [1-4](#)
- выполнение внешних вызовов [3-11](#)
- выполнение вызовов [3-11](#)

Д

- детализировать поиск [1-25](#)

З

- запаркованные вызовы
 - извлечение [3-14](#)
 - сведения [1-20](#)

И

- извлечение запаркованных вызовов [3-14](#)
- извлечение ожидающих вызовов [3-12](#)
- имена полей, настройка [2-8](#)
- индикатор занятости линий (BLF) [1-2](#)
- интерфейс
 - активные вызовы [1-19](#)
 - быстрый набор [1-21](#)
 - все очереди [1-9](#)
 - вызовы выполняются [1-18](#)
 - каталоги [1-9](#)
 - личные группы каталогов [1-12](#)
 - макет [1-6](#)
 - очереди [1-8](#)
 - панель инструментов «Управление вызовом» [1-17](#)
 - панель меню [1-7](#)
 - парковка вызова [1-20](#)

К

- каталог, настройка [2-6](#)
- контакты
 - добавление [1-16](#)
 - поиск [1-24](#)

Л

- личные группы каталогов [1-12](#)
 - общий доступ [2-7](#)
- личные группы каталогов, настройка [2-7](#)

Н

- набор номера [1-23](#)
- настройки
 - отключение звука [2-5](#)
 - альтернативные номера [2-8](#)
 - вторичная сортировка [2-8](#)
 - имена полей [2-8](#)
 - каталог [2-6](#)
 - личные группы каталогов [2-7](#)
 - общее [2-2](#)
 - парковка вызова [2-4](#)
 - пересылка вызовов [2-4](#)
 - поиск с фильтром [2-9](#)
 - показать [2-3](#)
 - тональные сигналы [2-5](#)
- непосредственные переводы [2-10](#)
- номера контакта (сведения о контакте), вкладка [1-16, 3-20](#)
- номера контактов [1-11](#)

О

- область «Вызовы выполняются» [1-18](#)
- общее, настройка [2-2](#)
- объединение вызовов в конференцию [3-14](#)
- ответ на вызовы [3-2](#)
- отключить звук, настройка [2-5](#)
- отправка электронных сообщений [3-18](#)

П

- параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (СМС) [3-11](#)
- парковка вызова, настройка [2-4](#)
- парковка вызовов [3-13](#)
- перевод вызовов в режим ожидания [3-12](#)
- переключение вызовов [3-15](#)

- переслать вызов
 - непосредственный [2-10](#)
 - пересылка вслепую на внешний номер [3-9](#)
 - пересылка с обращением на внутренний номер [3-9](#)
- пересылка вслепую [2-4](#)
- пересылка вызовов
 - пересылка вслепую на внешний номер [3-7](#)
- пересылка вызовов, настройка [2-4](#)
- поиск с оператором «И» [2-9](#)
- поиск с фильтром, настройка [2-9](#)
- показать, настройка [2-3](#)
- префикс голосовой почты для набранных номеров [2-4](#)

Р

- режим срочности [3-17](#)

С

- сведения о контакте (свойства контакта) [3-19](#)
- состояние присутствия
 - присутствие Cisco Unified [3-21](#)
 - присутствие Microsoft [3-23](#)
- специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями [1-1](#)
- статистика очереди, просмотр [1-8](#)
- стать недоступным [1-5, 2-2](#)

Т

- тональные сигналы, настройка [2-5](#)

У

- удаление вызовов [3-17](#)

Ф

- функции, которые зависят от индикатора занятости линий (BLF), отключение [2-3](#)

Ц

цвет очереди [2-5](#)

Э

электронные сообщения, отправка [3-18](#)

