



## **Cisco Unified Attendant Console Advanced - Manuale utente**

Versione 12.0.2  
marts 30, 2018

**Cisco Systems, Inc.**  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Cisco Unified Attendant Console Advanced*

© 2018 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.



## **Prefazione** ix

---

### **CAPITOLO 1**

## **Guida introduttiva** 1-1

- Accessibilità per utenti con disabilità 1-1
- Utilizzo della tastiera 1-2
- Accesso 1-4
  - Accesso utilizzando l'accesso singolo (SSO) 1-4
  - Accesso utilizzando un account locale (senza accesso singolo, SSO) 1-5
  - Applicazione della politica della protezione 1-6
    - Utente inattivo - Disconnessione automatica 1-6
    - Protezione della password 1-6
  - Cronologia login 1-7
- Passa a Non disponibile 1-7
- Interfaccia 1-8
  - Barra dei menu 1-9
  - Riquadro Code 1-10
  - Riquadro Chiamate in entrata in coda 1-11
  - Riquadro Elenchi 1-11
    - Visualizzazione elenchi predefiniti 1-11
  - Barra degli strumenti Gestione chiamate 1-14
  - Riquadro Chiamate in corso 1-15
  - Riquadro Chiamate attive 1-15
  - Riquadro Chiamate parcheggiate 1-16
  - Riquadro Composizione veloce 1-17
  - Barra di stato 1-18

---

### **CAPITOLO 2**

## **Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced** 2-1

- Generale 2-2
- Visualizza 2-2
- Presenza 2-3
- Composizione 2-3
- Trasferimenti di chiamata 2-4
- Parcheggio chiamata 2-4
- Mute 2-4

- Toni **2-5**
- Chiamate in coda **2-5**
- Elenco **2-5**
- Gruppi di elenchi personali **2-6**
- Numeri alternativi **2-7**
- Intestazioni campi **2-7**
- Ordinamento secondario **2-8**
- Filtra ricerca **2-8**
- Sicurezza **2-9**
- Registrazione **2-10**
- Avanzate **2-10**

**CAPITOLO 3**

**Gestione di elenchi e composizioni veloci 3-1**

- Elenco completo **3-1**
- Gruppi di elenchi personali **3-1**
  - Creazione di gruppi di elenchi personali **3-2**
  - Visualizzazione dei dettagli dei gruppi di elenchi personali **3-3**
  - Modifica di gruppi di elenchi personali **3-3**
  - Eliminazione di gruppi di elenchi personali **3-3**
- Gestione delle Composizioni veloci **3-4**
  - Aggiunta di voci al riquadro Composizione veloce **3-4**
  - Eliminazione delle voci dal riquadro Composizione veloce **3-5**
  - Aggiornamento delle voci nel riquadro Composizione veloce **3-5**

**CAPITOLO 4**

**Gestione di contatti in elenco 4-1**

- Aggiunta di contatti a elenchi **4-1**
- Eliminazione di contatti dagli elenchi **4-2**
- Modifica di Dettagli contatto **4-3**
  - Definizione e modifica di un assistente e di contatti alternativi **4-3**

**CAPITOLO 5**

**Utilizzo di elenchi 5-1**

- Ricerca nell'elenco **5-1**
- Ricerca laterale **5-2**
- Dettagli contatto espanso **5-3**
  - Aprire Dettagli contatto **5-3**
  - Invio di messaggi di posta elettronica ai contatti dalla finestra Dettagli contatto **5-3**
  - Invio di numeri esterni dalla finestra Dettagli contatto **5-4**

Aggiunta, modifica e rimozione di messaggio di assenza e informazioni sul contatto	5-4
Stato telefono, Stato presenza e Contatti alternativi per il contatto di cui si visualizzano i dettagli	5-5
Visualizzazione dei dettagli di una chiamata attiva sull'interno di un contatto in elenco	5-7

**CAPITOLO 6****Controlli chiamate 6-1**

Esecuzione di chiamate in uscita	6-2
Esecuzione di una chiamata a un contatto in elenco o un numero di composizione veloce	6-2
Esecuzione di una chiamata a un numero composto manualmente	6-2
Cancellazione delle chiamate	6-2
Risposta a chiamate	6-3
Ricezione di chiamate dalle code di Cisco Unified Attendant Console	6-3
Code di recapito broadcast	6-3
Rispondi alla prossima	6-3
Selezione di una determinata chiamata	6-4
Code di recapito forzato	6-4
Trasferimento di chiamate	6-5
Messaggi Codice di autorizzazione forzata (FAC) e Codice di argomento client (CMC)	6-5
Trasferimento di chiamate senza consultazione	6-5
Trasferimento di chiamate senza consultazione a un numero composto	6-5
Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno	6-6
Chiamate di trasferimento con consultazione	6-6
Trasferimento con consultazione a un numero composto	6-6
Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco	6-7
Messa in attesa delle chiamate	6-8
Recupero di chiamate in attesa	6-8
Attivazione della funzione Mute per le chiamate	6-8
Parcheggio chiamate	6-9
Recupero di chiamate parcheggiate	6-9
Chiamate in conferenza	6-9
Alternanza chiamate	6-10
Gestione delle chiamate ripristinate	6-10
Come ristabilire una chiamata	6-11
Specificazione dei codici FAC e CMC	6-12
Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)	6-12
Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)	6-12
Inoltro di code a una destinazione in modalità Emergenza	6-12
Invio di messaggi di posta elettronica	6-13

Sommario A-1

Attività comuni A-2

Accesso A-2

Disconnessione A-2

Verifica del proprio stato attuale A-2

Risposta a chiamate A-2

Esecuzione di chiamate A-2

Cancellazione delle chiamate A-3

Chiamate a numeri errati A-3

Trasferimento di chiamate A-3

Trasferimento senza consultazione se l'interno è noto A-3

Trasferimento senza consultazione utilizzando una ricerca nell'elenco A-3

Recupero in caso di Nessuna risposta A-4

Trasferimento annunciato/con consultazione A-4

Nessuna risposta A-4

Alternanza tra due chiamate attive A-4

Camp-on di una chiamata su un interno A-5

Esecuzione del camp-on di chiamate utilizzando un trasferimento con consultazione A-5

Esecuzione del camp-on di chiamate utilizzando un trasferimento senza consultazione A-5

Messa in attesa e recupero delle chiamate A-5

Messa in attesa di una chiamata A-5

Messa in attesa di una chiamata con note A-5

Recupero di una chiamata A-6

Come ristabilire una chiamata A-6

Chiamate in conferenza A-6

Parcheggio chiamata A-7

Come mettere una chiamata in posizione di parcheggio A-7

Recuperare la chiamata prima della scadenza del tempo A-7

Recuperare la chiamata allo scadere del tempo A-7

Utilizzo dell'elenco A-8

Alternanza tra elenchi A-8

Esecuzione di una ricerca A-8

Esplorazione dei risultati A-8

Opzioni delle icone di stato A-9

Stato presenza (CUPS) A-9

Stato presenza (Microsoft OCS/LCS) A-9

Ricerca laterale (Ctrl+F2)	<b>A-10</b>
Configurazione della ricerca laterale	<b>A-10</b>
Composizioni veloci	<b>A-11</b>
Utilizzo di composizioni veloci	<b>A-11</b>
Aggiunta composizioni veloci	<b>A-11</b>
Eliminazione delle composizioni veloci	<b>A-11</b>
Modifica delle composizioni veloci	<b>A-11</b>
Utilizzo dell'area Chiamate in corso (F5)	<b>A-12</b>
Funzionalità utili	<b>A-12</b>
Modalità emergenza	<b>A-12</b>
Non disponibile	<b>A-12</b>
Coda non disponibile	<b>A-12</b>

---

**INDICE**





## Prefazione

---

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

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

## Scopo del presente manuale

Il presente manuale illustra i dettagli di Cisco Unified Attendant Console:

- Interfaccia (definizione e opzioni di personalizzazione)
- Gestione dell'elenco e icona stato presenza
- Funzioni di gestione chiamate

## Destinatari del presente manuale

Questo documento è destinato agli utenti di Cisco Unified Attendant Console e al relativo personale di formazione.

## Struttura

Questo manuale è composto dai seguenti capitoli:

Capitolo	Titolo	Descrizione
1	<a href="#">Guida introduttiva</a>	In questo capitolo viene illustrata l'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console Advanced e viene descritto come avviare e accedere all'applicazione.
2	<a href="#">Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced</a>	In questo capitolo viene descritto come configurare e personalizzare l'applicazione.

Capitolo	Titolo	Descrizione
3	Gestione di elenchi e composizioni veloci	In questo capitolo viene descritto come gestire e configurare i Gruppi di elenchi personali e la Composizione veloce.
4	Gestione di contatti in elenco	In questo capitolo viene descritto come aggiungere, eliminare e modificare i contatti nell'elenco.
5	Utilizzo di elenchi	In questo capitolo viene descritto come effettuare ricerche nell'elenco e visualizzare informazioni aggiuntive associate ai contatti.
6	Controlli chiamate	In questo capitolo viene descritto come effettuare, rispondere e cancellare chiamate e come prendere note, mettere in attesa e trasferire chiamate.
7	Raccolta di registri	Questo capitolo illustra come raccogliere i registri.
A	Riferimento rapido per il client utente della console con JAWS	Questa appendice funge da guida di riferimento rapido per JAWS.

## Convenzioni

Nel presente documento vengono adottate le seguenti convenzioni:

Convenzione	Indicazione
<b>grassetto</b>	I comandi, le parole chiave, le etichette GUI e il testo immesso dall'utente vengono visualizzati in <b>grassetto</b> .
<i>corsivo</i>	I titoli dei documenti, i termini nuovi o enfatizzati e i valori delle variabili specificati dall'utente sono in <i>corsivo</i> .
<variabile>	I valori delle variabili specificati dall'utente sono rappresentati tra parentesi angolate.
<b>Opzione1 &gt; Opzione2</b>	La relazione tra elementi di menu e sottomenu viene mostrata utilizzando >. Ad esempio, "Nel menu fare clic su <b>Opzione1</b> , e successivamente nel sottomenu fare clic su <b>Opzione2</b> ", sarà scritto "Scegliere <b>Opzione1 &gt; Opzione2</b> ".



**Nota**

Significa *prendere nota*.



**Suggerimento**

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



**Attenzione**

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

---

## Ottenere la documentazione e inviare una richiesta di assistenza

Per informazioni su come ottenere la documentazione, inviare una richiesta di assistenza e raccogliere ulteriori informazioni, consultare la pubblicazione mensile *What's New in Cisco Product Documentation*, in cui viene riportata anche tutta la documentazione tecnica nuova e rivista di Cisco:

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

Eeguire la sottoscrizione a *What's New in Cisco Product Documentation* come feed RSS e impostare l'invio diretto dei contenuti sul desktop utilizzando un'applicazione di lettura. I feed RSS sono un servizio gratuito. Cisco supporta attualmente la versione RSS 2.0.





## Guida introduttiva

---

In questo capitolo viene descritto come iniziare a utilizzare Cisco Unified Attendant Console; include il layout dell'interfaccia e le funzioni di utilizzo più frequente. Viene inoltre descritto come raccogliere i dati del file di registro della Console.



### Nota

---

Cisco Unified Attendant Console Advanced sarà in grado di funzionare solamente a seguito dell'installazione e della configurazione dei relativi componenti software e hardware di telefonia, come descritto in *Cisco Unified Attendant Console Advanced* e nella guida di installazione. Per configurare il sistema, rivolgersi all'amministratore di sistema.

---

## Accessibilità per utenti con disabilità

Cisco Unified Attendant Console Advanced include funzionalità di accesso facilitato che agevolano i non vedenti e le persone con problemi di vista nell'utilizzo dell'applicazione. Le funzionalità comprendono:

- Dimensioni carattere regolabili: per modificarle, selezionare **Opzioni > Dimensioni carattere** nella barra dei menu. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- Controlli tramite mouse o tastiera: gli utenti possono utilizzare la tastiera e/o il mouse per tutte le attività associate alla console.
- Descrizioni comando: le icone dei controlli della console al passaggio del puntatore del mouse su di esse visualizzano la descrizione del comando corrispondente.
- Supporto del plug in di lettura dello schermo JAWS (vedere [Riferimento rapido per il client utente della console con JAWS](#)): JAWS offre informazioni sullo stato della propria Attendant Console oltre alla lettura del testo visualizzato sull'interfaccia della console. Se occorre utilizzare questa funzionalità, si prega di rivolgersi al proprio amministratore del sistema.
  - Le istruzioni per l'installazione dello script del lettore dello schermo JAWS e per la configurazione del profilo utente sulla console sono disponibili nel *Manuale di amministrazione e installazione*.
- Menu della guida sensibile al contesto: per informazioni specifiche su una finestra o su un riquadro, premere **F1**.

---

Per ulteriori informazioni sul programma di accesso facilitato Cisco, visitare la pagina Web all'indirizzo: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

# Utilizzo della tastiera

La maggior parte delle operazioni di gestione chiamate può essere eseguita utilizzando sia il mouse che la tastiera. La [Tabella 1-1](#) mostra i tasti di scelta rapida di Cisco Unified Attendant Console.

**Tabella 1-1** Tasti di scelta rapida

Nome tasto	Descrizione
Freccia Su	Consente di spostarsi verso l'inizio di un elenco.
Freccia Giù	Consente di spostarsi verso la fine di un elenco.
Freccia Sinistra	Consente di scorrere un elenco a sinistra o di selezionare l'elemento a sinistra.
Freccia Destra	Consente di scorrere un elenco a destra o di selezionare l'elemento a destra.
Tab	Consente di spostarsi da sinistra verso destra e dall'alto verso il basso tra le sezioni della console.
Maiusc+Tab	Consente di spostarsi da destra verso sinistra e dal basso verso l'alto tra le sezioni della console.
F1	Consente di visualizzare la guida.
F2	Consente di visualizzare i dettagli dello stato presenza, compresi campo spia occupato (BLF), WebEx Messenger, Cisco IM&P e la presenza Skype for Business/Lync sul telefono.
F3	Consente di spostare il puntatore del mouse sul primo campo di ricerca nel riquadro Elenchi.
Maiusc+F3	Consente di cancellare eventuali risultati di ricerca visualizzati nell'elenco attivo. <b>Nota:</b> è anche possibile cancellare i risultati di ricerca facendo clic su  .
F4	Consente di creare un gruppo di elenchi personali.
Maiusc+F4	Consente di modificare un gruppo di elenchi personale esistente.
F5	<a href="#">Riquadro Chiamate in corso.</a>
F6	<a href="#">Riquadro Composizione veloce</a>
F7	<a href="#">Riquadro Chiamate attive.</a>
F8	<a href="#">Riquadro Chiamate in entrata in coda</a> (tutte le code).
F9	<a href="#">Riquadro Code.</a>
F10	Consente di commutare la disponibilità.
F12	Consente di visualizzare i dettagli del contatto.
Inserisci	Camp-on. Utilizzato per accodare una chiamata a un interno occupato.
Canc	Ristabilisci. Riprova una chiamata.
Pagina Giù	Attesa/Recupera. Qualsiasi chiamata che torna nel riquadro Chiamate in corso, ad esempio una chiamata senza risposta o parcheggiata, viene recuperata in modo analogo.
Invio	Connetti/Cancella. Connette o cancella la chiamata a seconda della transazione operativa in corso.
+ (più)	Rispondi alla prossima/Alterna. Risponde alla chiamata successiva con priorità più elevata oppure, durante una chiamata con consultazione, alterna tra chiamante e chiamato. Se per una coda è stato impostato il Recapito forzato, la chiamata verrà spostata nell'area Chiamate attive, senza premere + (più).

**Tabella 1-1** *Tasti di scelta rapida (continua)*

Nome tasto	Descrizione
- (meno)	Annulla consultazione. Consente di rimuovere il chiamato consultato che rifiuta una chiamata. Il chiamante rimane attivo nel circuito.
Abitazione	Parcheggio chiamata. Premere per parcheggiare una chiamata su un numero interno di parcheggio.
Fine	Conferenza. Utilizzato per avviare la procedura di chiamata in conferenza e aggiungere partecipanti.
Tasto menu	Consente di visualizzare il menu di scelta rapida per la sezione selezionata dell'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console Advanced. Utilizzare <b>Freccia Su</b> o <b>Freccia Giù</b> per evidenziare l'elemento e premere <b>Invio</b> per selezionare.
Barra spaziatrice	Consente di eliminare il numero durante il processo di composizione.
Alt+<numero>	Visualizza <numero> elenco, dove il <numero> è un numero interno dell'intervallo 0-9 che seleziona la scheda corrispondente.
Alt+Backspace	Consente di ripristinare l'interfaccia al layout predefinito.

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

**Tabella 1-2** *Funzioni del tasto Ctrl*

Combinazione di tasti	Funzione
Ctrl+F2	Consente di eseguire una ricerca laterale basata sul contatto elenco selezionato. Funziona solamente se abilitato, utilizzando <b>Opzioni &gt; Impostazioni operatore &gt; Filtra ricerca</b> .
Ctrl+F4	Consente di eliminare un gruppo di elenchi personale.
Ctrl+F5	Consente di visualizzare le chiamate dell'agente con camp-on.
Ctrl+E	Consente di forzare le code in modalità emergenza.
Ctrl+I	Consente di visualizzare la finestra di dialogo Login.
Ctrl+M	Consente di inviare un messaggio di posta elettronica.
Ctrl+O	Consente di disconnettersi da Attendant Console.
Ctrl+Q	Consente di attivare la funzionalità Mute per una chiamata quando si intraprendono determinate azioni, come descritto nella sezione <a href="#">Mute</a> .
Ctrl+R	Consente di rivendicare una chiamata.
Ctrl+T	Consente di aggiungere un contatto.
Ctrl+Tab	Consente di spostarsi da una scheda elenco alla successiva da sinistra a destra.
Ctrl+Maiusc+Tab	Consente di spostarsi da una scheda elenco alla successiva da destra a sinistra.

La parte restante di questa sezione descrive:

- [Accesso](#)
- [Accesso utilizzando l'accesso singolo \(SSO\)](#)

- Accesso utilizzando un account locale (senza accesso singolo, SSO)
- Applicazione della politica della protezione
- Cronologia login
- Passa a Non disponibile
- Interfaccia

## Accesso

Dopo l'avvio dell'applicazione, viene visualizzata una finestra di **Login**. Se si accede alla console per la prima volta, può essere necessario modificare il metodo di autenticazione utente per accedere correttamente.

Cisco Unified Attendant Console dispone di due metodi di autenticazione per gli utenti, Single Sign On (SSO) e Local Accounts. Il metodo che si utilizzerà per l'accesso viene stabilito dall'amministratore del sistema.

Se l'amministratore del sistema ha fornito un nome di login e una password univoci (da questo punto in avanti denominati "account locale"), è possibile procedere selezionando **Accedi con account locale (non utilizzare Single Sign On)**.

Se l'amministratore del sistema ha comunicato di accedere all'applicazione utilizzando il metodo Single Sign On (di solito si utilizzano le stesse credenziali usate nell'accesso al PC), potrebbe essere necessario modificare il metodo di autenticazione utente prima di procedere, selezionando **Accedi utilizzando Single Sign On (SSO)**.

Per visualizzare o modificare il metodo di **Autenticazione utente**, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Avviare Cisco Unified Attendant Console Advanced.
  - Passaggio 2** Selezionare **Opzioni > Impostazioni operatore**.
  - Passaggio 3** Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Utilizza accesso singolo**.
  - Passaggio 4** Fare clic su **OK**.

## Accesso utilizzando l'accesso singolo (SSO)

Se il sistema è configurato per l'utilizzo dell'accesso singolo:

- 
- Passaggio 1** Premere **Ctrl+I** o scegliere **File > Login**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Login**.
  - Passaggio 2** Digitare il **Nome login** utilizzando questo formato: *nome\_utente@nome\_dominio* (ad esempio, utente.prova@azienda.com).
  - Passaggio 3** Selezionare **Ricorda il mio nome login** se si desidera che il nome di login venga inserito automaticamente all'accesso successivo al programma. Questa impostazione può essere modificata nella schermata di login o dal menu **Opzioni > Impostazioni operatore > Sicurezza** dopo l'accesso.
  - Passaggio 4** Digitare il numero **Interno** da utilizzare.

**Passaggio 5** Selezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** se si desidera che l'interno venga inserito automaticamente al prossimo accesso. Questa impostazione può essere modificata nella schermata di login o dal menu **Opzioni > Impostazioni operatore > Sicurezza** dopo l'accesso. Se occorre utilizzare un nuovo interno, è necessario deselezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** e immettere il nuovo interno

**Passaggio 6** Fare clic su **Login**.

**Nota**

- Se il numero di interno è assegnato a più periferiche, dopo aver fatto clic su **Login**, viene richiesto di selezionare l'indirizzo MAC (un identificatore univoco della periferica) che appartiene alla periferica con cui si desidera accedere. In caso di dubbi su quale periferica selezionare, contattare l'amministratore del sistema.
- Se il client di Cisco Unified Attendant Console è la prima applicazione nella sessione corrente di Windows a effettuare un accesso singolo (SSO) con il nome login fornito, viene visualizzata la schermata di login SSO (che richiede le credenziali dell'utente). In caso contrario, l'applicazione esegue automaticamente l'accesso.
- Se si utilizza **Opzioni > Impostazioni operatore > Sicurezza** per ricordare il proprio nome login, non occorre fare clic su **Login**; il processo di accesso si avvia invece automaticamente se si seleziona **File > Login**.

## Accesso utilizzando un account locale (senza accesso singolo, SSO)

Se il sistema non è configurato per l'utilizzo dell'accesso singolo, per accedere alla Console:

**Passaggio 1** Premere **Ctrl+I** o scegliere **File > Login**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Login**.

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

**Passaggio 3** Selezionare **Ricorda il mio nome login** se si desidera che il nome di login venga inserito automaticamente all'accesso successivo al programma. Questa impostazione può essere modificata nella schermata di login o dal menu **Opzioni > Impostazioni operatore > Sicurezza** dopo l'accesso.

**Passaggio 4** Digitare il numero **Interno** da utilizzare.

**Passaggio 5** Selezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** se si desidera che l'interno venga inserito automaticamente all'accesso successivo al programma. Questa impostazione può essere modificata nella schermata di login o dal menu **Opzioni > Impostazioni operatore > Sicurezza** dopo l'accesso.

Se occorre utilizzare un nuovo interno, è necessario deselezionare **Utilizza i dettagli periferica esistenti** e immettere il nuovo interno.

**Passaggio 6** Fare clic su **Login**.

**Nota**

- Se il numero di interno è assegnato a più periferiche, dopo aver fatto clic su **Login**, viene richiesto di selezionare l'indirizzo MAC (un identificatore univoco della periferica) che appartiene alla periferica con cui si desidera accedere. In caso di dubbi su quale periferica selezionare, contattare l'amministratore del sistema.

## Applicazione della politica della protezione

Per proteggere il sistema, l'amministratore del sistema può configurare cicli di vita per le password e timer per la disconnessione automatica degli utenti inattivi.

### Utente inattivo - Disconnessione automatica

Se si effettua l'accesso ma non si utilizza la console per un periodo superiore al timeout impostato dall'amministratore del sistema, il server Cisco Unified Attendant Console Advanced disconetterà l'utente dalla console.

## Protezione della password

### Richieste di modifica della password

L'amministratore del sistema può forzare gli utenti a modificare la password a intervalli prestabiliti o a loro discrezione. La richiesta di modifica della password viene presentata al momento dell'accesso.

Per modificare la password, procedere come segue:

---

**Passaggio 1** Utilizzare una delle opzioni riportate di seguito per aprire la finestra di modifica della password:

- Opzione per modificare la password quando viene richiesto all'accesso.
- Premere **Ctrl+P**.
- Fare su **File** quindi selezionare **Modifica password**. Procedere dalla finestra di richiesta di modifica della password.

**Passaggio 2** Digitare la **Vecchia password**.

**Passaggio 3** Digitare la **Nuova password**.

**Passaggio 4** Digitare ancora la **Nuova password** nel campo **Conferma password**.



**Nota**

Nella finestra è presente un indicatore di forza della password. I requisiti per le password vengono definiti dall'amministratore di sistema. I requisiti possono essere definiti per lunghezza, tipo di carattere, maiuscolo/minuscolo, esistenza in un dizionario e utilizzo precedente.

---

**Passaggio 5** Fare clic su **Modifica password**.

Se l'account è bloccato, è necessario contattare l'amministratore di sistema per assistenza.

Le azioni che determinano il blocco dell'account comprendono:

- *Ignorare le richieste di modifica della password*

Può venire richiesto di modificare la password a intervalli prestabiliti. Prima che la password scada, si riceve una notifica in merito alla necessità di modificare la password e al tempo concesso per la modifica.

Se non si modifica la password dopo la prima notifica, il sistema lo richiederà a ciascun accesso successivo. Se non si modifica la password entro il periodo definito, l'account viene bloccato.

- *Superare il numero configurato di tentativi di login non riusciti*

Più tentativi di login non riusciti in un periodo di tempo definito portano al blocco dell'account.

- *Non utilizzare l'account per un periodo superiore a un numero di giorni specificato*  
Se l'account risulta inattivo per un periodo superiore a un numero di giorni predefinito, viene bloccato.

## Cronologia login

Una volta effettuato correttamente l'accesso alla console, è possibile ottenere i seguenti dettagli di login a partire dall'ultimo accesso riuscito e dall'ultimo accesso non riuscito:

- Data e ora
- Interno
- Indirizzo IP del computer
- Tentativi non riusciti dall'ultimo login

Per visualizzare la Cronologia login, fare clic su **File > Cronologia login**.

Per chiudere la Cronologia login, fare clic su **OK**.

## Passa a Non disponibile

È possibile fare una pausa *passando a Non disponibile*. Le chiamate continuano a essere visualizzate sulla Console, ma non è possibile rispondere, a meno che la propria periferica non stia squillando. Se si passa a Non disponibile, qualsiasi chiamata trasferita che scade sarà visualizzata su un'altra Attendant Console nel riquadro Chiamate in corso. Se una coda è impostata su *Recapito forzato* (per maggiori informazioni fare riferimento a [Recapito forzato, pagina 1-10](#)) le chiamate al suo interno non vengono recapitate direttamente al ricevitore dell'utente, ma rimangono in attesa nel sistema per il trasferimento o il rinvio. Se un operatore non è disponibile e l'opzione è stata configurata dall'amministratore di sistema, il sistema tenta di instradare le chiamate a una destinazione alternativa.

Per passare a Non disponibile, premere **F10**, quindi nella finestra di conferma **Passa a Non disponibile** fare clic su **Sì**.

Per tornare disponibili, premere **F10**.

È inoltre possibile configurare Cisco Unified Attendant Console Advanced in modo da passare a Non disponibile automaticamente dopo che il computer è rimasto inattivo per un determinato periodo di tempo. Per ulteriori informazioni in merito, fare riferimento a [Funzione automatica non disponibile, pagina 2-2](#).

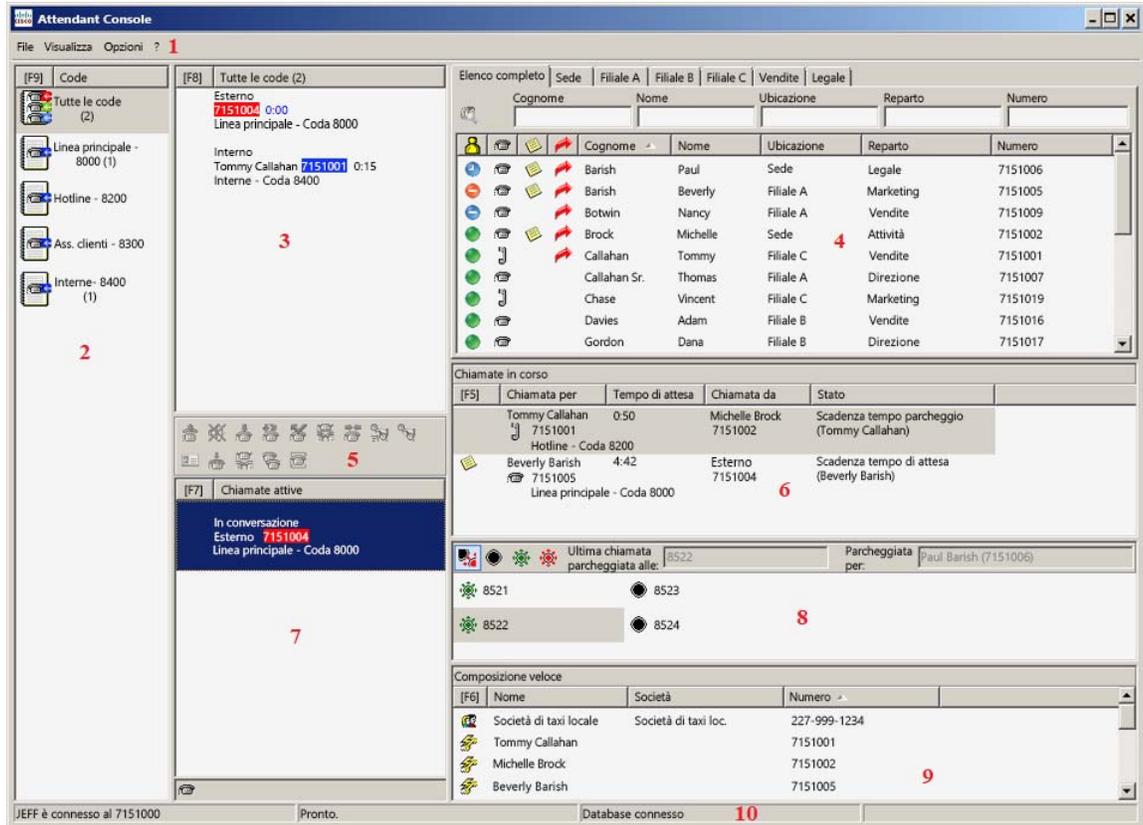


### Nota

Se l'amministratore di sistema ha configurato una disconnessione automatica per inattività, questa avrà la precedenza sulla durata di Funzione automatica non disponibile se il tempo per la disconnessione automatica è più breve di quello configurato per Funzione automatica non disponibile.

# Interfaccia

L'interfaccia del client Cisco Unified Attendant Console Advanced è costituita da diverse parti.



## Spiegazione della figura:

1. Barra dei menu
2. Riquadro Code
3. Riquadro Chiamate in entrata in coda
4. Riquadro Elenchi
5. Barra degli strumenti Gestione chiamate
6. Riquadro Chiamate in corso
7. Riquadro Chiamate attive
8. Riquadro Chiamate parcheggiate
9. Riquadro Composizione veloce
10. Barra di stato

## Barra dei menu

La [Tabella 1-3](#) descrive la barra dei menu.

**Tabella 1-3 Opzioni di menu**

Nome controllo	Descrizione
<b>File</b>	
Login	Consente di accedere a Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Disconnetti	Consente di effettuare la disconnessione da Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Modifica password	Consente di modificare la password.
Cronologia login	Consente di visualizzare i dettagli dell'ultimo accesso riuscito e dell'ultimo accesso non riuscito con il nome di login in uso.
Esci	Consente di chiudere l'applicazione.
<b>Visualizza</b>	
Barre degli strumenti	Consente di mostrare/nascondere la barra degli strumenti Gestione chiamate.
Code	Consente di scegliere <b>Visualizza tutte le code</b> o <b>Visualizza code individuali</b> o entrambe le opzioni. Per le statistiche sulle code, scegliere <b>Visualizza statistiche coda</b> .
Composizione veloce	Consente di mostrare/nascondere il riquadro Composizione veloce.
Parcheggio chiamata	Consente di mostrare/nascondere il riquadro Chiamate parcheggiate.
Visualizza saluto	Consente di mostrare/nascondere la finestra Saluto.
Visualizza chiamate dell'agente con camp-on	Consente di mostrare/nascondere la visualizzazione delle chiamate con camp-on. La scelta rapida per questa funzione è <b>(Ctrl+F5)</b> .
<b>Opzioni</b>	
Impostazioni operatore	Consente di aprire la finestra delle impostazioni operatore per la personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Emergenza	Consente di impostare tutte le code sulla modalità emergenza. Tutte le chiamate verranno inoltrate a una destinazione preconfigurata (impostata dall'amministratore di sistema).
Filtra ricerca	Consente di attivare la ricerca avanzata.
Dimensioni carattere	Consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia.
<b>Layout</b>	
Reimposta layout corrente	Consente di ripristinare l'interfaccia al layout predefinito.
<b>Guida</b>	
Sommario	Consente di visualizzare la guida.
Ricerca parola chiave	Consente di utilizzare le parole chiave per eseguire ricerche nel file della guida.
Raccogli registri	Consente di raccogliere i registri di attività in un file archivio ZIP e di utilizzare tale file per controllare l'applicazione e risolvere i relativi problemi.
Informazioni su Attendant Console	Consente di visualizzare il numero di versione e le informazioni sul copyright di Cisco Unified Attendant Console Advanced.

## Riquadro Code

Nel riquadro Code (premere **F9** per visualizzarlo) vengono visualizzate le code associate al nome di login. Viene visualizzata un'icona (vedere [Tabella 1-4](#)) per ogni coda.

Le viste della coda si possono gestire nel menu **Visualizza > Code**. Le opzioni del menu comprendono **Visualizza tutte le code**, **Visualizza code individuali** oppure nessuna selezione. In questo caso il riquadro Code viene nascosto. Per visualizzare le statistiche sulle code (numero di chiamate abbandonate, utenti connessi e utenti disponibili) scegliere **Visualizza > Code > Visualizza statistiche coda**. Le statistiche sulle code vengono azzerate a mezzanotte.

Quando una chiamata in entrata viene indirizzata a una coda, viene visualizzato il numero di chiamate in attesa di risposta.

Le code sono configurate dall'amministratore di sistema con una delle caratteristiche seguenti:

- **Recapito forzato**

Le chiamate in coda vengono automaticamente indirizzate agli utenti connessi e disponibili, in modalità round robin. Gli utenti non devono richiedere la chiamata utilizzando il mouse o un tasto di scelta rapida.

- **Recapito broadcast**

Le chiamate in coda restano nella coda e vengono visualizzate da tutti gli utenti connessi. Gli utenti devono utilizzare il tasto di scelta rapida Rispondi alla prossima o il mouse per recuperare una chiamata dalla coda. Per ulteriori dettagli, vedere [Risposta a chiamate](#).

La [Tabella 1-4](#) descrive le icone visualizzate nel riquadro Code.

**Tabella 1-4** *Icone del riquadro Code*

Icone	Tipi di coda
	Coda di recapito forzato. Per ulteriori dettagli, vedere <a href="#">Recapito forzato, pagina 1-10</a> .
	Coda di recapito broadcast. Per ulteriori dettagli, vedere <a href="#">Recapito broadcast, pagina 1-10</a> .
	Coda in servizio notturno.
	Tutte le code (numero totale di chiamate in attesa in tutte le code disponibili).
	Coda in modalità emergenza.
	Tutte le code in modalità emergenza.

Fare clic sulle code con il tasto destro del mouse per:

- selezionare le code in emergenza (premendo **Ctrl+E** è possibile visualizzare anche la finestra di dialogo **Emergenza**). Per ulteriori dettagli, vedere [Inoltro di code a una destinazione in modalità Emergenza](#).
- **Visualizza statistiche coda** (oppure scegliere **Visualizza > Code > Visualizza statistiche coda**). Si tratta di un interruttore: è possibile attivarlo o disattivarlo, facendo clic alternatamente.

## Riquadro Chiamate in entrata in coda

Il riquadro Chiamate in entrata in coda (premere **F8** per visualizzarlo) mostra le chiamate in attesa nelle code, in aggiunta alle seguenti informazioni:

- Nome del chiamante, visualizzato solamente per le chiamate in cui l'identificazione linea chiamante (CLI) corrisponde a quella di un numero telefonico dell'elenco
- Numero (CLI) del chiamante
- Tempo trascorso da quando la chiamata è stata messa in attesa nella coda
- Nome della coda (facoltativo)
- Barra colorata (se i colori della chiamata in coda sono stati configurati per la coda, come descritto nella sezione [Chiamate in coda](#))

## Riquadro Elenchi

In Cisco Unified Attendant Console Advanced sono disponibili due tipi di elenco:

- **Elenco completo:** visualizzato per impostazione predefinita. Contiene tutti i contatti aziendali (se configurato dall'amministratore di sistema) e i contatti generati manualmente.
- **Gruppi di elenchi personali:** elenchi creati e gestiti dagli utenti. Questi elenchi possono essere privati o condivisi con utenti selezionati. Ciascun utente può creare fino a 100 gruppi di elenchi personali. Per scoprire come creare, gestire, compilare, condividere ed eliminare i Gruppi di elenchi personali, vedere la [Gruppi di elenchi personali](#).

Configurare il riquadro Elenchi da **Opzioni > Impostazioni operatore** (per ulteriori informazioni, vedere [Elenco](#)).

## Visualizzazione elenchi predefiniti

Le seguenti colonne vengono visualizzate nel riquadro Elenchi per impostazione predefinita:

- Stato presenza . Vedere la [Tabella 1-5](#).
- Stato dell'interno principale . Vedere la [Tabella 1-5](#).
- Note . Vedere la [Tabella 1-5](#).
- Assistente, contatti alternativi o numeri contatto aggiuntivi . Vedere la [Tabella 1-5](#).
- Numero
- Cognome
- Nome
- Reparto
- Qualifica

È possibile ridimensionare gli elenchi trascinando i bordi delle intestazioni corrispondenti.

La [Tabella 1-5](#) descrive le colonne del riquadro Elenchi con icone nell'intestazione.

Tabella 1-5 Icone negli elenchi

Intestazione colonna	Descrizione
	Stato presenza del contatto. Per informazioni dettagliate sulle icone di questa colonna, vedere <a href="#">Tabella 5-2</a> .
	<p>Stato del contatto interno principale. Per informazioni dettagliate sulle icone di questa colonna, vedere <a href="#">Tabella 5-1</a>.</p> <p>Se il numero presentato nell'elenco non è un numero interno principale, il tipo di contatto viene rappresentato in questa colonna mediante le icone seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  (cellulare)</li> <li>•  (ufficio)</li> <li>•  (abitazione)</li> <li>•  (fax)</li> <li>•  (cercapersone)</li> </ul>
	Al contatto sono allegate delle note. Se si passa il cursore del mouse su una nota del contatto, il contenuto della nota viene visualizzato in una descrizione comando.
	<p>Assistente, contatti alternativi o numeri contatto aggiuntivi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  = È stato aggiunto un assistente ai numeri alternativi del contatto. Questa icona ha la precedenza sulle icone Contatti alternativi  e Numeri contatto aggiuntivi . Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Stato telefono</a>, <a href="#">Stato presenza e Contatti alternativi per il contatto di cui si visualizzano i dettagli</a>.</li> <li>•  = Sono stati aggiunti uno o più contatti alternativi (ma nessun assistente) ai numeri alternativi del contatto. Questa icona ha la precedenza sull'icona Numeri contatto aggiuntivi .</li> <li>•  = Il contatto dispone di due o più dei seguenti numeri contatto aggiuntivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cellulare</li> <li>- Ufficio 1</li> <li>- Ufficio 2</li> <li>- Abitazione</li> <li>- Cercapersone</li> <li>- Fax</li> </ul> </li> </ul> <p>Questa icona non viene visualizzata se il contatto dispone di un assistente o di contatti alternativi.</p>

La [Tabella 1-6](#) descrive i tasti di scelta rapida che è possibile utilizzare nel riquadro Elenchi.

**Tabella 1-6** *Tasti di scelta rapida utilizzati negli elenchi*

Tasto	Funzione
Freccia Su	Consente di spostarsi verso l'inizio dell'elenco.
Freccia Giù	Consente di spostarsi verso la fine dell'elenco.
Freccia Sinistra	Consente di scorrere l'elenco a sinistra o di selezionare l'elemento a sinistra.
Freccia Destra	Consente di scorrere l'elenco a destra o di selezionare l'elemento a destra.
Pagina Giù	Consente di mettere in attesa/recuperare la chiamata selezionata.
Invio	Consente di chiamare il numero selezionato/terminare la chiamata attiva/recuperare la chiamata in attesa selezionata.
Tab	Consente di spostarsi da sinistra verso destra e dall'alto verso il basso tra le sezioni della console.
Maiusc+Tab	Consente di spostarsi da destra verso sinistra e dal basso verso l'alto tra le sezioni della console.
F2	Consente di visualizzare lo Stato presenza e i dettagli dei contatti alternativi.
F4	Consente di creare un gruppo di elenchi personali.
F12	Consente di aprire i dettagli contatto.
Maiusc+F3	Consente di cancellare eventuali risultati di ricerca visualizzati nell'elenco attivo. <b>Nota:</b> è anche possibile cancellare i risultati di ricerca facendo clic su  .
Maiusc+F4	Consente di modificare un gruppo di elenchi personale esistente.
Ctrl+F2	Consente di effettuare una <i>ricerca laterale</i> , filtrando automaticamente l'elenco dei contatti, in modo che vengano visualizzati solo i contatti che corrispondono al criterio selezionato in un campo specifico. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Ricerca laterale</a> .
Ctrl+F4	Consente di eliminare un gruppo di elenchi personale.
Ctrl+Tab e Ctrl+Maiusc+Tab	Consentono di selezionare la scheda precedente o successiva dell'elenco e di visualizzare i dettagli contatto.
Alt+<numero>, dove il <numero> è un numero intero nell'intervallo 0-9	Consente di visualizzare un elenco specifico. È possibile utilizzare questo metodo per visualizzare solo le prime 10 schede dell'elenco. Ad esempio se sono presenti cinque elenchi e si preme <b>Alt+2</b> viene visualizzata la seconda scheda dell'elenco.

## Barra degli strumenti Gestione chiamate

La barra degli strumenti Gestione chiamate contiene gli strumenti di controllo per la gestione delle chiamate. In funzione della modalità di gestione chiamate in esecuzione al momento, i relativi controlli risultano attivi e utilizzabili, ad esempio:



I controlli sono elencati di seguito.

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

È possibile fare clic con il tasto destro del mouse su una chiamata nel riquadro Chiamate attive e in seguito scegliere un'opzione di menu per eseguire questi comandi; in alternativa è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida (vedere [Utilizzo della tastiera](#)).

## Riquadro Chiamate in corso

Il riquadro Chiamate in corso (premere **F5** per visualizzarlo) mostra:

- le chiamate messe in attesa che verranno restituite allo scadere del tempo
- le chiamate che non hanno ricevuto alcuna risposta allo scadere del tempo, che possono essere:
  - parcheggiate
  - trasferite a un interno

I timer per le restituzioni vengono impostati dall'amministratore di sistema.

È possibile recuperare o ristabilire una chiamata dal riquadro Chiamate in corso, secondo le modalità seguenti:

- Selezionare un contatto dall'elenco e fare clic su uno degli strumenti descritti nella sezione [Barra degli strumenti Gestione chiamate](#).
- Fare clic con il tasto destro del mouse su una chiamata e scegliere un'opzione di menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida come descritto nella sezione [Utilizzo della tastiera](#).

Il riquadro Chiamate in corso contiene le seguenti informazioni:

- **Chiamata per**, indica il destinatario della chiamata.
- **Tempo di attesa**, indica il tempo di attesa approssimativo del chiamante.
- **Chiamata da**, indica il numero da cui la chiamata è stata trasferita.
- **Stato**, indica se la chiamata è stata messa in attesa, parcheggiata su un interno occupato o se è stata restituita allo scadere del tempo, visualizzata come Scadenza tempo attesa, Scadenza tempo parcheggio, Nessuna risposta.
- , indica se sono state allegate delle note alla chiamata. Posizionare il cursore del mouse sulla chiamata per visualizzarle.
- Una barra colorata dello stesso colore della coda a cui la chiamata è assegnata (se i colori della chiamata in coda sono stati configurati per la coda, come descritto nella sezione [Chiamate in coda](#))

## Riquadro Chiamate attive

Nel riquadro Chiamate attive (premere **F7** per visualizzarlo) vengono visualizzate le chiamate in corso di elaborazione. Le informazioni della chiamata visualizzate comprendono:

- Nome della coda
- Stato attuale della chiamata: In attesa, Chiamata in corso, In conversazione o Occupato
- Una barra colorata dello stesso colore della coda a cui la chiamata è assegnata (se i colori della chiamata in coda sono stati configurati per la coda, come descritto nella sezione [Chiamate in coda](#))

La [Tabella 1-7](#) descrive i tasti che è possibile utilizzare nel riquadro Chiamate attive.

**Tabella 1-7** Tasti del riquadro Chiamate attive

Tasto	Funzione
Freccia Su	Consente di spostarsi in alto nell'elenco delle chiamate.
Freccia Giù	Consente di spostarsi in basso nell'elenco delle chiamate.
Invio	Consente di rispondere alla chiamata in entrata/cancellare la chiamata connessa/completare il trasferimento con consultazione.

**Tabella 1-7 Tasti del riquadro Chiamate attive (continua)**

Tasto	Funzione
Pagina Giù	Consente di mettere in attesa/recuperare la chiamata.
Inserisci	Consente di effettuare il camp-on.
Ctrl+F5	Visualizza chiamate dell'agente con camp-on
Più (+)	Consente di rispondere alla chiamata con priorità più elevata. Non è richiesto, se una coda è stata configurata come Recapito forzato. Il chiamante verrà immediatamente connesso.
Meno (-)	Consente di annullare il trasferimento con consultazione.
Fine	Consente di avviare e di mettere in conferenza tutte le parti.
Canc	Consente di ristabilire una chiamata.
F2	Consente di visualizzare lo Stato presenza e i dettagli dei contatti alternativi.
Ctrl+F2	Consente di visualizzare la ricerca laterale (a campi incrociati) all'interno degli elenchi. È richiesta l'attivazione in Impostazioni operatore.
F12	Consente di visualizzare i dettagli contatto/di aggiungere un contatto.
Inizio	Consente di parcheggiare su una periferica la chiamata a cui si è risposto.
Ctrl+M	Consente di inviare un messaggio di posta elettronica a un interno qualora un utente non risponda a una chiamata.
Ctrl+Q	Consente di attivare la funzionalità Mute per una chiamata quando si intraprendono determinate azioni, come descritto nella sezione <a href="#">Mute</a> .

È anche possibile accedere a queste opzioni facendo clic con il tasto destro del mouse su una chiamata nel riquadro Chiamate attive e utilizzando il menu.

## Riquadro Chiamate parcheggiate

Nel riquadro Chiamate parcheggiate viene visualizzato un elenco delle periferiche di parcheggio chiamata (ovvero le periferiche virtuali nelle quali le chiamate possono essere messe temporaneamente in attesa e alle quali un qualsiasi altro interno del call center può rispondere) e dei relativi numero di interno. Quando una chiamata viene parcheggiata, nella periferica sono visualizzati anche:

- **Chiamata per**, indica il nome e il numero di interno del contatto a cui è destinata la chiamata
- **Chiamata da**, indica il nome (se disponibile) e il numero del chiamante
- **Parcheggiata da**, indica il nome dell'utente che ha parcheggiato la chiamata, se disponibile
- **Tag instradamento**, contiene le informazioni relative alla coda sulla quale viene ricevuta la chiamata

È possibile nascondere o visualizzare il riquadro Chiamate parcheggiate scegliendo **Visualizza > Parcheggio chiamata**. Per impostazione predefinita, è possibile visualizzare tutte le periferiche. I controlli del riquadro Chiamate parcheggiate sono descritti di seguito:

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

Inoltre, vengono visualizzate le seguenti informazioni:

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

L'icona  **Fuori servizio** visualizzata per una periferica di parcheggio chiamate indica che la periferica è fuori servizio e non può essere utilizzata per parcheggiare le chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere [Parcheggio chiamate](#) e [Recupero di chiamate parcheggiate](#).

## Riquadro Composizione veloce

Il riquadro Composizione veloce (premere **F6** per visualizzarlo) contiene un elenco dei contatti chiamati di frequente, che consente di comporli rapidamente. Per ciascun contatto presente nel riquadro Composizione veloce, vengono visualizzate le seguenti informazioni:

- Nome e **cognome**
- **Società**
- **Numero** di telefono

È possibile eseguire operazioni di gestione delle chiamate per i contatti, nelle modalità seguenti:

- selezionando un contatto e facendo clic su uno strumento qualsiasi della [Barra degli strumenti Gestione chiamate](#)
- utilizzando il tasto di scelta rapida come descritto nella sezione [Utilizzo della tastiera](#).

## Barra di stato

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

- <Nome login> connesso all'<Interno>
- Stato dell'applicazione. Ad esempio, **Pronto**.
- Connessione al database

Se viene persa la connessione al Server di pubblicazione Cisco Unified Attendant Console, il sistema procede in uno dei modi seguenti:

### L'utente viene disconnesso dalla console.

- Viene visualizzato il seguente messaggio di errore: *Impossibile accedere, non si riesce a individuare un server*. Fare clic su **OK** per chiudere il messaggio.
- L'utente non potrà accedere alla console finché l'amministratore di sistema non ripristina il servizio per il server Cisco Unified Attendant Console.

### Viene effettuata la connessione al server del sottoscrittore Cisco Unified Attendant Console.

- Viene visualizzato un punto esclamativo a sinistra di **Nome login** e **Connessione al database**. L'icona persiste finché non ci si riconnette al server principale. Se si passa con il mouse sull'icona, viene visualizzato un messaggio: *Si è connessi al server "nome server sottoscrittore", ovvero il server del sottoscrittore*. Fare clic su **X** per chiudere l'avviso.
- Mentre si è connessi al server del sottoscrittore, non è possibile memorizzare modifiche alle impostazioni operatore, creare o modificare gruppi elenchi personali o composizioni veloci, creare o modificare i contatti.
- Quando il server di pubblicazione Cisco Unified Attendant Console diventa disponibile, l'utente riceve un messaggio: *Il server di pubblicazione "nome del server di pubblicazione" è di nuovo online. Si desidera connettersi di nuovo?* Fare clic su **Sì** per riconnettersi o su **No** per rimanere connessi al server del sottoscrittore.
- In **Opzioni > Impostazioni operatore > Visualizza > Flessibilità**, è inoltre possibile disattivare il messaggio, in modo da collegarsi automaticamente al server di pubblicazione non appena diventa disponibile.



## Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced

---

È possibile personalizzare sia l'aspetto che le funzionalità di Cisco Unified Attendant Console, in modo da poter lavorare con il prodotto nel modo più efficiente e confortevole. Eventuali impostazioni personalizzate applicate vengono memorizzate sul server. In questa procedura, le impostazioni seguono il nome di login dell'utente in qualsiasi console acceda. È possibile modificare le impostazioni solo se:

- si è connessi al server di pubblicazione. Non è possibile modificarle quando si è connessi al server del sottoscrittore.
- Si dispone di una connessione al database.

Per accedere alle impostazioni della console, nel menu principale scegliere **Opzioni > Impostazioni operatore** per aprire la finestra **Impostazioni operatore**. Sul lato sinistro della finestra **Impostazioni operatore** si trovano le seguenti schede, descritte nella parte restante del capitolo:

- [Generale](#)
- [Visualizza](#)
- [Presenza](#)
- [Composizione](#)
- [Trasferimenti di chiamata](#)
- [Parcheggio chiamata](#)
- [Mute](#)
- [Toni](#)
- [Chiamate in coda](#)
- [Elenco](#)
- [Gruppi di elenchi personali](#)
- [Numeri alternativi](#)
- [Intestazioni campi](#)
- [Ordinamento secondario](#)
- [Filtra ricerca](#)
- [Sicurezza](#)
- [Registrazione](#)
- [Avanzate](#)

# Generale

In questa scheda sono disponibili le impostazioni seguenti:

- **Applicativo popup quando**

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

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

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

- **Funzione automatica non disponibile**

Definire i minuti per i quali il computer deve essere rimasto inattivo prima che in Cisco Unified Attendant Console Advanced la modalità dell'utente venga impostata automaticamente su *utente non disponibile*. Scegliere di **passare a “non disponibile” quando il computer è rimasto inattivo per un periodo di tempo specifico**, quindi scegliere tra **5, 10, 15 o 30 minuti o 1 ora**.



### Nota

Se l'amministratore di sistema ha impostato un valore di disconnessione automatica per le sessioni inattive più breve della durata impostata per Funzione automatica non disponibile, questo valore di disconnessione automatica ha la precedenza.

- **Priorità dei numeri dei contatti interni**

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

È possibile riordinare l'elenco selezionando il tipo di numero e spostandolo con i tasti Freccia Su o Giù.

- **Priorità dei numeri dei contatti esterni**

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

È possibile riordinare l'elenco selezionando il tipo di numero e spostandolo con i tasti Freccia Su o Giù.

# Visualizza

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

- **Ordine code:** se non si desidera ordinare le code nell'ordine in cui sono state create, selezionare **Ordina code alfabeticamente**.
- **Quando si seleziona una sezione:** selezionare **Modifica colore carattere** per modificare i colori dei caratteri delle etichette Cisco Unified Attendant Console Advanced per il riquadro selezionato **A questo colore**. Ciò consente di visualizzare facilmente il riquadro selezionato mentre si utilizza la console. Fare clic su **Colore** per accedere alla paletta dei colori nella quale scegliere il colore che si desidera utilizzare. Il colore predefinito è il rosso.

- **Visualizza informazioni chiamata**
  - **Mostra tag di instradamento** consente di visualizzare il nome della coda per ogni chiamata, oltre ai dettagli standard. Questa è l'impostazione predefinita.
  - **Mostra condizioni di scadenza tempo** consente di visualizzare i dettagli relativi al motivo della restituzione della chiamata alla console.
- **Quando si effettuano chiamate:** consente di controllare la visualizzazione del prompt Presenza. Se lo stato Campo spia di occupato o dell'origine Presenza predefinita riflettono uno stato diverso da agganciato e disponibile, viene visualizzato il prompt. Per impostazione predefinita, **Chiedi se stato presenza è impostato** non è selezionato.
- **Quando si trascina la selezione:** l'opzione **Visualizza immagine della chiamata trascinata** consente di visualizzare un'immagine a schermo intero della chiamata che si sta trascinando sullo schermo.
- **Dimensioni carattere:** questa opzione consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console Advanced per semplificarne l'utilizzo. Selezionare **Predefinito**, **Medio**, **Grande** o **Molto grande**. È inoltre possibile impostare questo parametro dal menu principale dell'applicazione scegliendo **Opzioni > Dimensioni carattere**.
- **Flessibilità:** *viene visualizzata solo per le installazioni flessibili*. Selezionare **Richiedi conferma quando si passa a un altro server** (impostazione predefinita) per richiedere la conferma quando si passa da un server a un altro in caso di ripristino o di errore del server (per ulteriori informazioni, vedere [Barra di stato](#)).

## Presenza

Questa scheda consente di configurare quali informazioni sulla presenza e sul campo spia di occupato vengono visualizzate.

- **Telefono:** selezionare **Abilita stato campo spia di occupato** (impostazione predefinita) per visualizzare i simboli dello stato del telefono Campo spia di occupato nei riquadri Elenchi e Chiamata in corso. Deselezionare **Abilita stato spia di occupato** per disattivare Cisco Unified Attendant Console Advanced le funzioni dipendenti dal Campo spia di occupato.
- **Contatto:** selezionare **Attiva stato** per visualizzare l'icona dello stato presenza (Cisco IM&P, WebEx Messenger o Skype for Business Presence), se configurato dall'amministratore di sistema.

## Composizione

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Posta vocale:** in **Prefisso posta vocale** immettere un prefisso per inviare la chiamata direttamente alla posta vocale di un interno quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e si sceglie **Trasferisci a posta vocale**.
- **Composizione automatica:** selezionare questa opzione per comporre automaticamente un numero interno o esterno dopo un ritardo (da 0 a 10 secondi) definito mediante il controllo **Ritardo composizione automatica**.

## Trasferimenti di chiamata

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

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

Scegliere il tipo di trasferimento che si desidera eseguire quando si trascina la selezione o si fa doppio clic su una chiamata:

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

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

Quando si esegue il trasferimento senza consultazione, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**. Il camp-on è una funzionalità che consente all'utente di "acquisire" una chiamata su un interno di un contatto interno quando questo risponde con il segnale di occupato (non funziona se gli interni sono dotati di posta vocale). Durante questa fase, il server invia ripetutamente chiamate alla linea finché questa non diventa disponibile. Una volta che la linea è disponibile, il trasferimento viene completato.

Il camp-on deve essere abilitato dall'amministratore di sistema.

- **Quando si ristabilisce una chiamata**

Quando si ristabilisce una chiamata, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**. Il camp-on viene descritto nella sezione [Trasferimento senza consultazione](#).

## Parcheggio chiamata

In **Dopo il parcheggio di una chiamata**, selezionare **Mostra tutte le periferiche di parcheggio** per visualizzare tutte le periferiche di parcheggio nel riquadro Chiamate parcheggiate.

## Mute

Questa scheda consente di selezionare **Imposta automaticamente le chiamate su Mute**:

- **Ricerca in corso**: selezionare questa opzione per attivare la funzione mute quando si fa clic in qualsiasi campo di ricerca.
- **Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici in corso**: selezionare questa opzione per attivare la funzione mute quando si compone un numero.
- **Modifica o selezione delle schermate Elenco in corso**: selezionare questa opzione per attivare la funzione mute quando si seleziona un elenco.

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

# Toni

Questa scheda consente di attivare o disattivare i toni in base a eventi specifici:

- **Quando l'utente si è reso non disponibile:** selezionare **Non riprodurre alcun tono** per evitare la riproduzione dei toni quando si è lontani dalla Console.
- **Quando una chiamata in coda è in attesa di risposta:** selezionare **Riproduci squillo** per riprodurre uno squillo mentre una chiamata è in attesa in coda.
- **Quando il tempo di una chiamata è scaduto:** selezionare **Riproduci squillo** per riprodurre uno squillo quando una chiamata viene ripristinata dai riquadri Chiamate in corso o Chiamate parcheggiate.

# Chiamate in coda

Questa scheda consente di codificare le chiamate con i colori per indicare da quale coda derivano (ad esempio, nel riquadro Chiamate attive) e di connettere automaticamente le chiamate in coda e con recapito forzato al telefono dell'utente.

Per riuscire a distinguere le chiamate nelle diverse code, è possibile impostare un indicatore con colore diverso per ciascuna coda. In **Colori chiamata in coda** selezionare **Mostra indicatore** per ciascuna coda da codificare con i colori, quindi in **Colore** cercare la finestra di dialogo **Colore** e selezionare il colore da utilizzare. È possibile ripristinare i colori originali delle code facendo clic su **Ripristina predefiniti**.

In **Connessione automatica**, scegliere quali tipi di chiamate connettere automaticamente *quando il telefono squilla*:

- **Chiamate in coda:** solo le chiamate provenienti dalle code con recapito broadcast vengono connesse automaticamente al telefono dell'utente. Tutte le altre chiamate continueranno a squillare sul telefono finché non ricevono risposta.
- **Recapito forzato chiamate:** solo le chiamate in coda con recapito forzato vengono connesse automaticamente al telefono dell'utente. Tutte le altre chiamate continueranno a squillare sul telefono finché non ricevono risposta.

Se si selezionano entrambe le opzioni, tutte le chiamate in coda vengono connesse automaticamente al telefono.

Quando si seleziona una delle due opzioni, è anche possibile specificare un **ritardo**, ovvero il periodo di tempo (da 0,5 a 9 secondi in incrementi di mezzo secondo) durante il quale il telefono squilla prima che la chiamata venga connessa automaticamente. Se non si specifica un ritardo, tale tipo di chiamata viene connessa immediatamente.

# Elenco

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

- **Gruppi di elenchi:** utilizzare questa sezione per controllare la modalità di visualizzazione di ciascun elenco. Selezionare **Tutti i gruppi di elenchi utilizzando le stesse impostazioni**, quindi selezionare l'elenco di cui utilizzare i parametri. Se sono visibili più elenchi, la modifica della posizione o della larghezza di una colonna di uno di essi comporta la modifica immediata di tutti gli altri nello stesso modo.

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

L'ordine degli elenchi nell'elenco **Gruppi di elenchi** (dall'alto in basso) corrisponde all'ordine di visualizzazione nel riquadro Elenchi (da sinistra verso destra). È possibile modificare l'ordine degli elenchi selezionando un elenco dalla lista, quindi procedendo come segue:

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

**Nota**

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

- **Mostra le seguenti informazioni:** selezionare la casella di controllo per un campo dati del contatto da visualizzare nell'elenco. L'ordine in cui sono elencati i campi è l'ordine in cui vengono visualizzati. Per modificare l'ordine di visualizzazione, selezionare un campo, quindi trascinarlo o utilizzare i tasti Freccia su e Freccia giù per spostarlo nella nuova posizione nell'elenco.
- **Ricerca basata su:** scegliere quanti e quali campi di ricerca utilizzare per eseguire la ricerca di un record nell'Elenco interno. Utilizzare **Visualizza il numero di campi di ricerca indicato** per visualizzare fino a sei campi, con le seguenti impostazioni predefinite:
  - Ricerca 1 = Cognome
  - Ricerca 2 = Nome
  - Ricerca 3 = Reparto
  - Ricerca 4 = Qualifica
  - Ricerca 5 = Ubicazione
  - Ricerca 6 = Numero

## Gruppi di elenchi personali

La scheda Gruppi di elenchi personali consente di condividere i gruppi di elenchi personali con altri utenti. Per ulteriori informazioni sui gruppi di elenchi personali, vedere [Gruppi di elenchi personali](#).

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

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

In questa scheda sono contenuti elenchi di:

- Gruppi di elenchi personali condivisibili (elenco superiore)
- Utenti con cui è possibile condividere gruppi di elenchi personali (elenco inferiore)

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

---

**Passaggio 1** Selezionare il gruppo dall'elenco superiore **Selezionare il gruppo di elenchi personale da condividere**.

**Passaggio 2** Nell'elenco inferiore selezionare le caselle di controllo corrispondenti agli utenti con cui si desidera condividere il gruppo di elenchi personale. Per annullare la condivisione di un gruppo di elenchi personale con un utente, deselegionare la casella di controllo accanto al relativo nome. Se necessario, utilizzare i controlli per selezionare o deselegionare le caselle di controllo di tutti gli utenti.

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

Se gli utenti selezionati o deselegionati come parte della richiesta di modifica sono connessi attivamente a Cisco Unified Attendant Console, ricevono un avviso che li informa della modifica.

---

## Numeri alternativi

Utilizzare la scheda Numeri alternativi per definire come visualizzare le informazioni su eventuali numeri alternativi di un contatto.

L'impostazione **Mostra le seguenti informazioni** consente di specificare quali informazioni visualizzare per un contatto. Fare clic sulle caselle di controllo per selezionare le informazioni. Selezionare un tipo di informazioni e utilizzare le frecce su/giù per modificare l'ordine in cui vengono visualizzate le informazioni.

Utilizza **Ordine di visualizzazione dei numeri alternativi** per selezionare un numero alternativo, quindi utilizzare le frecce su/giù per specificare l'ordine di visualizzazione delle informazioni. Impostare lo stesso ordine utilizzato nel riquadro Elenco.

## Intestazioni campi

È possibile modificare il testo delle **Intestazioni campi** che viene visualizzato nell'applicazione sostituendo il **Testo visualizzato** di qualsiasi voce di **Testo predefinito** con il testo che si preferisce. Queste modifiche avranno effetto solo sul proprio account utente.

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

---

**Passaggio 1** Selezionare il testo nella colonna **Testo visualizzato**. Inizialmente si tratta del **Testo predefinito**.

**Passaggio 2** Digitare nuovo **Testo visualizzato**.

**Passaggio 3** Fare clic su **OK**.

---

Per ripristinare il testo predefinito per tutte le intestazioni campi, fare clic su **Ripristina predefiniti**.

## Ordinamento secondario

Quando si effettua la ricerca in un elenco, i contatti corrispondenti vengono prima ordinati in base alla colonna in cui si esegue la ricerca, quindi in base alla *colonna di ordinamento secondario*. Ad esempio, se si esegue la ricerca di un *cognome* che inizia con "Ro" e nella colonna Cognome è definito *Nome* come colonna di ordinamento secondario, è possibile che vengano visualizzati risultati simili ai seguenti:

Rosi Mario - Vendite  
 Rossi Anna - Vendite  
 Rossi Michele - Marketing  
 Rossi Maria - Amministrazione  
 Rossini Paolo - Marketing

I Rossi sono ordinati in base al nome.

Se adesso si modifica la colonna di ordinamento secondario Cognome in *Reparto*, verranno restituiti gli stessi risultati di ricerca:

Rosi Mario - Vendite  
 Rossi Maria - Amministrazione  
 Rossi Michele - Marketing  
 Rossi Anna - Vendite  
 Rossini Paolo - Marketing

Ciascuna colonna nell'elenco include una colonna di ordinamento secondario predefinita. È possibile modificare questo valore predefinito in qualsiasi colonna richiesta.

Procedere come segue per modificare la colonna di ordinamento secondario:

- 
- Passaggio 1** Nel riquadro **Ordinamento secondario**, per la **Colonna ordinamento** scelta, fare clic sul valore corrispondente nella **Colonna ordinamento secondario**.
- Passaggio 2** Dal menu scegliere una nuova colonna di ordinamento secondario. È possibile modificare la colonna di ordinamento secondario per tutte le colonne di ordinamento necessarie.
- Passaggio 3** Fare clic su **OK**.
- 

Se si modifica una colonna di ordinamento secondario, è possibile ripristinare tutti i valori predefiniti facendo clic su **Ripristina predefiniti**.

## Filtra ricerca

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

- **Durante la gestione chiamate**

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

- **Ricerca avanzata**

Consente di selezionare due criteri e di eseguire la ricerca delle voci che li soddisfano entrambi. Ad esempio, **Aldo** per il campo **Nome** e **Rossi** per il campo **Cognome**. La ricerca restituisce solo i dettagli che soddisfano i criteri immessi in *entrambi* i campi.

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



**Nota**

È inoltre possibile attivare questa funzione scegliendo **Opzioni > Filtra ricerca** e quindi **Utilizza Ricerca avanzata**.

Con la funzione attivata, per impostazione predefinita digitando in un campo di ricerca viene cancellato il campo a destra, imponendo all'utente di definire la ricerca da sinistra a destra. È possibile disattivare questa funzione deselegzionando **Cancella i campi di ricerca rimanenti durante la digitazione**.

- **Quando si esegue una ricerca filtrata**

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

- **Ricerca laterale**

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

## Sicurezza

Questa scheda consente di modificare il proprio tipo di login utente fra Accesso singolo (SSO) e locale (non SSO), nonché di impostare se l'applicazione deve ricordare i dettagli di login dell'utente. *È possibile accedere a questa scheda anche quando non si è connessi*. Per informazioni su SSO, vedere [Accesso](#).

Per modificare il proprio tipo di login, in **Login**:

**Passaggio 1** È possibile:

- Selezionare **Utilizza Single Sign On (SSO)** per utilizzare SSO al prossimo accesso.
- Deselezionare **Utilizza Single Sign On (SSO)** per connettersi, al prossimo accesso, come utente locale.

**Passaggio 2** È possibile:

- Selezionare **Ricorda il mio nome di login** in modo che:
  - Per i login locali (non SSO), il nome di login venga inserito automaticamente al prossimo accesso.
  - Per i login SSO, la prossima volta in cui si apre la finestra di dialogo **Login** l'accesso avvenga automaticamente.

- Deselezionare **Ricorda il mio nome di login** in modo che:
  - Per i login locali (non SSO), sia necessario digitare il nome di login al prossimo accesso.
  - Per i login SSO, la prossima volta in cui si apre la finestra di dialogo **Login** sia possibile modificare il nome utente.

**Passaggio 3** Fare clic su **Applica** per rendere effettive le modifiche al prossimo accesso.

---

## Registrazione

Lasciare invariate queste impostazioni, tranne se richiesto diversamente dall'amministratore del sistema.

Questa scheda consente di attivare o disattivare la registrazione. Utilizzare le caselle di controllo per gestire le funzioni indicate di seguito:

- **Database:** selezionare per abilitare la registrazione dell'attività del database.
- **Comunicazione server:** selezionare per abilitare la registrazione della comunicazione server.

Il nome file e il percorso del registro dell'utente vengono visualizzati come riferimento.

## Avanzate

Questa scheda controlla quali tipi di chiamate *trasferite direttamente* (in base alla loro destinazione) vengono inviate all'utente se non vi è alcuna risposta. Contattare l'amministratore del sistema prima di apportare modifiche a queste impostazioni, in quanto influiranno sul flusso chiamate e sull'esperienza dell'utente

In **Durante il trasferimento di chiamate** selezionare quale tipo di chiamate trasferite direttamente senza risposta inviare di nuovo all'utente allo scadere del tempo:

- **Tutte le chiamate** (impostazione predefinita): abilita la funzionalità di richiamo dei trasferimenti per tutte le chiamate. I chiamanti ascolteranno la musica di attesa (invece dello squillo) quando la chiamata sarà in attesa di essere accettata. Il codice CLI di origine (Caller Line Identification o ID chiamante) non viene mostrato alla periferica dell'interlocutore fino alla connessione della chiamata.
- **Chiamate interne**
- **Chiamate esterne**
- **Nessuna chiamata:** disabilita la funzionalità di richiamo dei trasferimenti per tutte le chiamate. Questa opzione visualizza il codice CLI di origine quando la chiamata sta squillando sulla periferica dell'interlocutore. I chiamanti sentiranno uno squillo (invece della musica di attesa) durante il trasferimento.



**Nota**

Questa funzione richiede circa un minuto per diventare attiva dopo l'accesso o l'abilitazione.

---



## Gestione di elenchi e composizioni veloci

---

In questa sezione viene fornita la descrizione su come utilizzare Cisco Unified Attendant Console Advanced per gestire i Gruppi di elenchi personali e la Composizione veloce:

- [Elenco completo](#)
- [Gruppi di elenchi personali](#)
  - [Creazione di gruppi di elenchi personali](#)
  - [Visualizzazione dei dettagli dei gruppi di elenchi personali](#)
  - [Modifica di gruppi di elenchi personali](#)
  - [Eliminazione di gruppi di elenchi personali](#)
- [Gestione delle Composizioni veloci](#)
  - [Aggiunta di voci al riquadro Composizione veloce](#)
  - [Eliminazione delle voci dal riquadro Composizione veloce](#)
  - [Aggiornamento delle voci nel riquadro Composizione veloce](#)

### Elenco completo

La scheda **Elenco completo** è dove vengono visualizzati i contatti aziendali (se configurato dall'amministratore di sistema) e i contatti generati manualmente. Per creare, modificare ed eliminare contatti, vedere [Capitolo 3, "Gestione di elenchi e composizioni veloci"](#).

### Gruppi di elenchi personali

Per un elenco di funzionalità del Gruppo di elenchi personale, vedere [Gruppi di elenchi personali](#).

## Creazione di gruppi di elenchi personali

Per creare un gruppo di elenchi personale:

- Passaggio 1** Selezionare il riquadro Elenchi ed effettuare una delle operazioni seguenti:
- Fare clic sulla scheda **Crea un nuovo gruppo di elenchi personale** .
  - Premere **F4**.
  - Fare clic con il tasto destro del mouse e scegliere **Gruppo di elenchi personale > Nuovo**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo gruppo di elenchi personale**.

- Passaggio 2** Alla voce **Dettagli**, digitare un **Nome** e una **Descrizione** significativi per il gruppo.

- Passaggio 3** Alla voce **Filtro**, selezionare un **Campo** in base al quale filtrare i contatti.

- Passaggio 4** Alla voce **Filtro**, selezionare il confronto da effettuare:

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

- Passaggio 5** Alla voce **Filtro**, digitare un **Valore** con cui confrontare i dati del campo.

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

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

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



### Nota

- Dopo aver condiviso un gruppo di elenchi personale, non è possibile modificare i criteri utilizzati per crearlo.
- Gli elenchi personali che utilizzano il campo **Numero** come filtro confronteranno il valore con tutti i campi numerici indicizzati (Numero interno principale, Ufficio 1, Ufficio 2 e Cellulare).
- Non è disponibile alcuna opzione per limitare l'ambito di un campo numerico specifico. Di conseguenza, l'elenco visualizza il Numero interno principale o la sua sostituzione prioritaria (**Opzioni > Impostazioni operatore > Generale > Priorità dei numeri dei contatti interni**). Il risultato sullo schermo potrebbe apparire incoerente se confrontato con il filtro.

Ad esempio:

- Il Contatto A dispone del numero principale **22222** e di un numero Ufficio 1 **1111**.
- Nell'Elenco completo, il numero del Contatto A risulta **22222**.
- L'utente crea un Gruppo di elenchi personale con il filtro **Numero è uguale a 1111**.
- Quando viene visualizzato il Gruppo di elenchi personale, il Contatto A presenta il numero **22222**.

## Visualizzazione dei dettagli dei gruppi di elenchi personali

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

---

**Passaggio 1** Selezionare il gruppo di elenchi personale.

**Passaggio 2** Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Premere **Maiusc+F4**.
- Fare clic con il tasto destro del mouse e scegliere **Gruppo di elenchi personale > Dettagli**

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Dettagli gruppo di elenchi personale**.

**Passaggio 3** Fare clic su **Annulla** per chiuderla.

---

## Modifica di gruppi di elenchi personali

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

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

---

**Passaggio 1** Visualizzare i dettagli del gruppo di elenchi personale.

**Passaggio 2** Nella finestra di dialogo **Dettagli gruppo di elenchi personale** modificare i criteri come richiesto.

**Passaggio 3** Fare clic su **OK**.

---

## Eliminazione di gruppi di elenchi personali

Quando si eliminano Gruppi di elenchi personali, ricordare quanto segue:

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

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

---

**Passaggio 1** Selezionare il gruppo di elenchi personale.

**Passaggio 2** Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Premere **Ctrl+F4**.
- Fare clic con il tasto destro del mouse e scegliere **Gruppo di elenchi personale > Elimina**.

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

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

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

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

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

O

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

a. Selezionare **Sposta contatti nell'elenco completo**.

Verranno elencati i contatti aggiunti manualmente. Per impostazione predefinita, sono tutti selezionati per lo spostamento nell'elenco completo.

b. Selezionare i contatti da spostare nell'Elenco completo; deselezionare quelli che non si desidera spostare.



**Nota**

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

**Passaggio 5** Fare clic su **Sì**.

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



**Nota**

Qualsiasi utente con cui in precedenza è stato condiviso il Gruppo di elenchi personale visualizza un messaggio che indica l'avvenuta eliminazione del gruppo. La scheda scompare dalle schermate dell'utente.

## Gestione delle Composizioni veloci

### Aggiunta di voci al riquadro Composizione veloce

Per aggiungere un numero nel riquadro Composizione veloce, procedere in uno dei seguenti modi:

- Trascinare un contatto da un elenco al riquadro Composizione veloce.
  - Nella finestra di dialogo **Conferma composizione veloce privata** fare clic su **Sì**.

In alternativa

- Premere **Alt+F6** o fare clic con il pulsante destro del mouse sul riquadro **Composizione veloce**, quindi selezionare **Aggiungi composizione veloce**.
    - Digitare **Numero**, **Nome** e **Società** del contatto da salvare come composizione veloce.
    - Se si desidera che la composizione veloce sia visibile a tutti gli utenti, deselezionare la casella di controllo **Composizione veloce privata**.
    - Fare clic su **OK**.
- 

## Eliminazione delle voci dal riquadro **Composizione veloce**

Per eliminare una voce dal riquadro **Composizione veloce**, procedere come illustrato di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare la composizione veloce da eliminare.

**Passaggio 2** Premere **Alt+D** o fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina composizione veloce**.

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

---

## Aggiornamento delle voci nel riquadro **Composizione veloce**

Per aggiornare una voce nel riquadro **Composizione veloce**, procedere come descritto di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare la composizione veloce da aggiornare.

**Passaggio 2** Premere **Alt+S** o fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica composizione veloce**.

**Passaggio 3** Modificare i campi **Nome**, **Numero** e **Società** in base alle proprie esigenze.

**Passaggio 4** Modificare l'impostazione **Composizione veloce privata**, a seconda delle necessità.

**Passaggio 5** Fare clic su **OK**.





## Gestione di contatti in elenco

---

In questa sezione viene descritto come utilizzare Cisco Unified Attendant Console Advanced per gestire i contatti in elenco nei seguenti modi:

- [Aggiunta di contatti a elenchi](#)
- [Eliminazione di contatti dagli elenchi](#)
- [Modifica di Dettagli contatto](#)
  - [Definizione e modifica di un assistente e di contatti alternativi](#)

### Aggiunta di contatti a elenchi

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

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



#### Nota

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

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

- 
- Passaggio 1** Selezionare il riquadro Elenchi desiderato premendo la combinazione **Alt+<numero>** corrispondente o facendo clic sulla scheda.
- Passaggio 2** Effettuare una delle operazioni seguenti:
- Con chiamata attiva, premere **F12**.
  - Se non si è in chiamata attiva, premere **Ctrl+T** o fare clic con il pulsante destro del mouse sul riquadro Elenchi e scegliere **Aggiungi contatto**.

Verrà visualizzata la finestra **Dettagli contatto**.

**Passaggio 3** Immettere i dettagli contatto, inclusi i seguenti:

- **Tipo contatto: contatto interno** (l'impostazione predefinita) o **contatto esterno**, che non sarà più possibile modificare, una volta creato il contatto. Ai contatti esterni non sono associati dettagli sull'interno.
- **Numeri contatto**: se la chiamata era attiva, il numero contatto viene inserito automaticamente. Se il chiamante è associato a un interno, quest'ultimo viene inserito come numero **Interno principale**, in caso contrario, come numero **Ufficio 1**. Immettere eventuali altri Numeri contatto pertinenti, ad esempio il numero di cellulare o il numero dell'abitazione del contatto.
- **Limita Campo spia di occupato a Nome dispositivo** è una possibilità da considerare se al contatto sono associati vari dispositivi. In particolare, questa impostazione influisce esclusivamente sullo stato Non disturbare. Se al contatto sono associati vari dispositivi, è possibile specificare il Nome dispositivo dell'unità a cui assegnare lo stato Non disturbare. Se non si conosce il Nome dispositivo ma la modifica è necessaria, rivolgersi all'amministratore di sistema. Se la casella di controllo Limita Campo spia di occupato a Nome dispositivo non è selezionata, la casella di testo Nome dispositivo non è disponibile.
- **Disabilita Campo spia di occupato** non è una casella di controllo da modificare, a meno che ciò non sia suggerito dall'amministratore di sistema.

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

---

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

## Eliminazione di contatti dagli elenchi

È possibile rimuovere i contatti aggiunti manualmente da qualsiasi elenco. Non è possibile eliminare contatti appartenenti a un elenco aziendale.



### Nota

---

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

---

Per eliminare un contatto, procedere come descritto di seguito:

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

Verrà visualizzata una finestra di conferma.

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

---

## Modifica di Dettagli contatto

Per visualizzare informazioni aggiuntive associate ai contatti nell'elenco, è possibile aprire la finestra Dettagli contatto. La finestra Dettagli contatto visualizza tutte le informazioni disponibili per il contatto selezionato. Da questa finestra è inoltre possibile modificare i dettagli di contatto. I dettagli sono suddivisi tra cinque schede:

- **Dettagli:** inclusi, senza limitazione, nome, indirizzo e indirizzo di posta elettronica
- **Numeri contatto:** inclusi, senza limitazione, numero interno principale, cellulare, numero di telefono dell'abitazione
- **Contatti alternativi:** assistente e contatto(i) alternativo(i)
- **Società:** inclusi, senza limitazione, qualifica, società, reparto
- **Note:** messaggio di assenza della persona contattata e informazioni sul contatto

Tutti gli utenti hanno accesso alla visualizzazione e alla modifica (tranne per i campi in grigio) di contatti appartenenti all'elenco. Qualsiasi modifica sarà visibile a tutti gli utenti.

Per modificare i dettagli contatto, procedere come segue:

---

**Passaggio 1** Selezionare un contatto.

**Passaggio 2** Aprire la finestra **Dettagli contatto**. Effettuare una delle operazioni seguenti:

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

**Passaggio 3** Apportare modifiche a qualsiasi campo non disponibile.

**Passaggio 4** Al termine delle modifiche, fare clic su **OK**.



**Nota**

I campi non disponibili appartengono all'elenco aziendale. Se occorre apportare modifiche, rivolgersi all'amministratore di sistema.

---

## Definizione e modifica di un assistente e di contatti alternativi

Aprire la finestra Dettagli contatto, dove è possibile specificare:

- Un **Assistente**
- Uno o più **Contatti alternativi**

Per aggiungere, modificare o rimuovere un contatto alternativo o un assistente, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Aprire la finestra **Dettagli contatto**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Contatti alternativi** nel riquadro di navigazione.
- Passaggio 3** Fare clic su **Aggiungi** o **Sostituisci** sotto le intestazioni Assistente o Alternativo, come necessario.
- O
- Fare clic su **Elimina** per rimuovere contatti e andare al passaggio 5.
- Passaggio 4** Nella finestra **Seleziona assistente** o **Seleziona alternativo**, cercare e selezionare il contatto desiderato.  
Fare clic su **Aggiungi**.
- Ripetere i passaggi 3 e 4 per aggiungere contatti.
- Passaggio 5** Al termine, fare clic su **OK**.



## Utilizzo di elenchi

---

In questa sezione viene descritto come ricorrere a Cisco Unified Attendant Console Advanced per utilizzare gli elenchi nei seguenti modi:

- Ricerca nell'elenco
- Ricerca laterale
- Dettagli contatto espanso
  - Aprire Dettagli contatto
  - Invio di messaggi di posta elettronica ai contatti dalla finestra Dettagli contatto
  - Invio di numeri esterni dalla finestra Dettagli contatto
  - Aggiunta, modifica e rimozione di messaggio di assenza e informazioni sul contatto
  - Stato telefono, Stato presenza e Contatti alternativi per il contatto di cui si visualizzano i dettagli
- Visualizzazione dei dettagli di una chiamata attiva sull'interno di un contatto in elenco

## Ricerca nell'elenco

Per individuare una persona o un numero, procedere come descritto di seguito:

---

**Passaggio 1** Premere **F3** per posizionare il cursore nel primo campo di ricerca della scheda dell'elenco selezionato.

O

Per accedere alla scheda di un altro elenco:

- Utilizzando la tastiera, procedere in uno dei seguenti modi:
  - Premere **Ctrl+Tab** e **Ctrl+Maiusc+Tab** per selezionare l'elenco precedente o successivo.
  - Accedere direttamente a una qualsiasi delle prime dieci schede premendo **Alt+<numero>**, dove il <numero> è un valore compreso tra 0 e 9, con 0 che rappresenta la decima scheda e 1 la prima.
- Utilizzando il mouse, procedere come segue:
  - Fare clic sulla scheda dell'elenco richiesto.



### Nota

---

Quando si seleziona la scheda di un elenco tramite la tastiera o il mouse, per impostazione predefinita il cursore viene posizionato nel primo campo di ricerca dell'elenco selezionato.

---

**Passaggio 2** Iniziare a digitare se si desidera eseguire una ricerca nell'elenco utilizzando il primo campo di ricerca. Passare al campo successivo premendo il tasto **Tab**. Premendo **Ctrl+Tab** il cursore torna al primo campo di ricerca.

Per eseguire ricerche simultaneamente in base a due campi, deve essere abilitata la ricerca avanzata (vedere [Filtra ricerca](#)).

Digitare i criteri di ricerca nei campi corrispondenti, spostandosi da sinistra a destra. I risultati vengono visualizzati durante la digitazione.

**Nota**

I risultati vengono visualizzati durante la digitazione o dopo aver premuto il tasto **Invio**. Questa preferenza viene definita nel menu **Opzioni > Impostazioni operatore > Filtra ricerca**, come descritto nella sezione **Quando si esegue una ricerca filtrata**.

## Ricerca laterale

Quando si esegue una ricerca laterale, l'elenco dei contatti viene filtrato in modo da visualizzare il campo <specificato nelle opzioni dell'utente> corrispondente a quello del contatto selezionato.

Ad esempio, se si imposta la **Ricerca laterale** su **Reparto** e si seleziona un contatto con il nome del reparto *Contabilità*, quando si esegue una ricerca laterale nella finestra dei risultati Ricerca laterale vengono elencati tutti i contatti con il reparto Contabilità.

Per definire il campo Ricerca laterale, scegliere **Opzioni > Impostazioni operatore > Filtra ricerca**, quindi selezionare un campo nel menu a discesa. Scegliere uno dei seguenti **campi indicizzati**:

- Nessuno: la ricerca laterale è disattivata
- Nome
- Cognome
- Campo utente 1
- Qualifica
- Ubicazione
- Reparto
- Numero (esegue ricerche nei campi Numero interno principale, Ufficio 1 e Cellulare)

Per eseguire una ricerca laterale:

**Passaggio 1** In un elenco selezionare un contatto con i dati nel campo della ricerca laterale definito.

**Passaggio 2** Premere **Ctrl+F2**.

Viene visualizzata la finestra **Ricerca laterale** che contiene i contatti corrispondenti. La barra dei titoli contiene i dettagli della ricerca.

**Passaggio 3** Premere **Esc** per chiudere la finestra, quindi continuare.

O

Per restringere ulteriormente la ricerca, tenere premuto **Maiusc** e fare clic sul campo contenente i dati cercati.

Ad esempio, per trovare tutti i contatti con il nome *Mario Rossi* in un elenco di risultati di **Ricerca laterale** per il cognome Rossi, fare clic su qualsiasi contatto con *Mario* nel campo **Nome**. Vengono visualizzati solo i contatti con il nome Mario Rossi.

**Nota**

È possibile selezionare qualsiasi campo non grafico visualizzato per qualsiasi contatto, ammesso che sia stato indicizzato nell'elenco. Per un elenco di campi indicizzati, vedere [Campi indicizzati](#).

## Dettagli contatto espanso

### Aprire Dettagli contatto

Per visualizzare informazioni aggiuntive associate ai contatti nell'elenco, è possibile aprire la finestra **Dettagli contatto**. La finestra Dettagli contatto visualizza tutte le informazioni disponibili per il contatto selezionato. Da questa finestra è inoltre possibile modificare i dettagli di contatto. I dettagli sono suddivisi tra cinque schede:

- **Dettagli:** inclusi, senza limitazione, nome, indirizzo e indirizzo di posta elettronica
- **Numeri contatto:** inclusi, senza limitazione, numero interno principale, cellulare, numero di telefono dell'abitazione
- **Contatti alternativi:** assistente e contatto(i) alternativo(i)
- **Società:** inclusi, senza limitazione, qualifica, società, reparto
- **Note:** messaggio di assenza della persona contattata e informazioni sul contatto

Tutti gli utenti hanno accesso alla visualizzazione e alla modifica (tranne per i campi non disponibili) di contatti appartenenti all'elenco. Qualsiasi modifica sarà visibile a tutti gli utenti.

Per aprire una finestra Dettagli contatto, procedere come segue:

**Passaggio 1** Selezionare un contatto.

**Passaggio 2** Effettuare una delle operazioni seguenti:

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

Verrà visualizzata la finestra Dettagli contatto.

### Invio di messaggi di posta elettronica ai contatti dalla finestra Dettagli contatto

**Passaggio 1** Aprire la finestra **Dettagli contatto**.

**Passaggio 2** Fare clic su **Dettagli** nel riquadro di navigazione. (Dettagli è selezionato per impostazione predefinita al primo avvio della finestra Dettagli contatto).

**Passaggio 3** Fare clic sull'icona della posta elettronica  per scrivere un messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica di destinazione.



**Nota** L'icona della posta elettronica è attiva solo se il campo della posta elettronica contiene informazioni.

**Passaggio 4** L'applicazione della posta predefinita si avvia. Viene avviato un nuovo messaggio di posta elettronica con l'indirizzo di posta elettronica selezionato preinserito nell'elenco dei destinatari.

Se non è configurata un'applicazione di posta elettronica, rivolgersi all'amministratore di sistema.

## Invio di numeri esterni dalla finestra **Dettagli contatto**

**Passaggio 1** Aprire la finestra **Dettagli contatto**.

**Passaggio 2** Fare clic su **Numeri contatto** nel riquadro di navigazione.

**Passaggio 3** Fare clic sul numero da chiamare:

- Interno principale
- Ufficio 1: numero di telefono dell'ufficio
- Ufficio 2
- Abitazione: numero di telefono dell'abitazione
- Cellulare: numero del cellulare
- Cercapersone: numero di telefono del cercapersone
- Fax: numero del fax

**Passaggio 4** Fare clic su **Usa numero**.

**Passaggio 5** Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.

**Passaggio 6** Fare clic sul numero selezionato nel riquadro **Chiamate attive** e premere **Invio**.

## Aggiunta, modifica e rimozione di messaggio di assenza e informazioni sul contatto

I messaggi di assenza e le informazioni sul contatto generali aggiunti alla sezione **Note** di un contatto vengono presentati sotto forma di descrizione comando quando si passa il cursore sopra un contatto nell'elenco.

- **Informazioni sul contatto:** consente di aggiungere ulteriori informazioni a qualsiasi contatto presente negli elenchi. Tali informazioni saranno visualizzate per il contatto sotto forma di descrizione comando.
- **Messaggio di assenza:** consente di aggiungere un messaggio di assenza (una breve nota che spiega perché il contatto all'interno desiderato non può essere disturbato o è assente) con qualsiasi periferica nel riquadro Elenchi.

## Stato telefono, Stato presenza e Contatti alternativi per il contatto di cui si visualizzano i dettagli

Lo Stato spia di occupato  e lo stato Origine presenza predefinita  per impostazione predefinita sono visualizzati nelle schede degli elenchi della console, sotto le intestazioni corrispondenti. Vengono presentati sotto forma di icone e descrizioni comando (vedere [Tabella 5-1](#) per un elenco di indicatori di stato del Campo spia di occupato e [Tabella 5-2](#) per un elenco di icone di stato Origine presenza).

Per ulteriori informazioni sullo Stato presenza e i Numeri alternativi di un contatto, procedere in uno dei seguenti modi:

- Premere **F2**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e selezionare **Contatto (nome) > Visualizza numeri alternativi con presenza**.

Verrà visualizzata la finestra **Numeri alternativi per <contatto> - [<presenza>]**.



**Nota**

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

In **Dettagli stato presenza**, è possibile utilizzare il riquadro di navigazione a sinistra per visualizzare le pagine contenenti le seguenti informazioni:

- **Riepilogo:** l'impostazione predefinita che mostra lo stato del telefono e qualsiasi stato presenza configurato.
- **Telefono:** Stato spia occupato del numero interno del contatto. (vedere [Tabella 5-1](#) per un elenco di icone di Stato spia occupato).
- **Origini presenza** abilitate (se configurate dall'amministratore del sistema):
  - WebEx Messenger
  - Skype for Business
  - Cisco IM&P
 Vedere [Tabella 5-2](#) per un elenco di icone di origini presenza.
- **Note:** visualizza informazioni sul contatto e messaggi di assenza.
- **Dettagli contatto alternativo** visualizza:
  - Tutti i numeri associati al contatto (numero interno principale, abitazione, ufficio 1, ufficio 2, cercapersone e cellulare)
  - Dettagli contatto assistente
  - Dettagli contatto(i) alternativo(i)

Utilizzare le operazioni di gestione chiamate in Dettagli contatto alternativo per:

- Rispondere a una chiamata: è possibile accettare le chiamate in entrata su qualsiasi linea presentata.
- Iniziare una chiamata: selezionare una chiamata utilizzando i tasti Freccia Su e Giù o il mouse. Premere il tasto Invio o fare clic su Chiamata .
- Eseguire un'operazione di gestione chiamate in riferimento a una chiamata attiva: se si sta elaborando attivamente una chiamata quando si avviano finestre Numeri alternativi, le operazioni di gestione chiamate vengono effettuate sulla chiamata attiva.

Le operazioni disponibili di gestione chiamate includono:

- Trasferimento con consultazione (tasto di scelta rapida: premere una volta il tasto Invio)
- Trasferimento senza consultazione (tasto di scelta rapida: premere Invio due volte in rapida successione)
- Trasferisci a posta vocale
- Attesa
- Attesa con note
- Inizia conferenza
- Parcheggia chiamata

Tabella 5-1 descrive le icone di stato Campo spia di occupato.

**Tabella 5-1** *Icone di stato Campo Spia di occupato*

Icone	Descrizione
	Agganciato
	Chiamata connessa
	Non disponibile
	Chiamata in entrata
	Chiamata in uscita
	Deviata: se si passa il cursore del mouse su un contatto dell'elenco con questo stato, nella descrizione comando viene visualizzato l'interno deviato.
	Note

Tabella 5-2 descrive le icone di presenza di Cisco IM&P, WebEx Messenger e Skype for Business.

**Tabella 5-2** *Icone di presenza di Cisco IM&P, WebEx Messenger e Skype for Business*

Icona di Unified CM e WebEx	Icona di Skype locale	Stato	Descrizione
		Non disponibile	Contatto non disponibile\assente.
		Occupato	Contatto occupato.
		ND	Il contatto ha impostato Non disturbare (ND).
		Non in linea	Contatto non in linea.
		In linea/Disponibile	Contatto in linea/disponibile.
		Sconosciuto	Stato presenza del contatto sconosciuto.
		Derivato	Contatto occupato.
		Non attivo	Contatto inattivo.
		Non attivo occupato	Contatto in riunione ma diventato inattivo.
		OOF	Contatto fuori sede.

## Visualizzazione dei dettagli di una chiamata attiva sull'interno di un contatto in elenco

È possibile visualizzare lo stato e i dettagli delle chiamate attive sul numero interno principale di un contatto in elenco.

Per visualizzare lo stato, aprire la finestra di stato nel seguente modo:

**Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto nell'elenco.

**Passaggio 2** Selezionare **Contatto > Stato > Chiamate**.

Nel riquadro Chiamate vengono presentate le seguenti informazioni:

- **Nome** del contatto (se disponibile).
- Numero **CLI** dal quale è stata eseguita la chiamata.
- Numero **DDI** al quale è stata eseguita la chiamata.
- **Stato** della chiamata (suoneria, in attesa, connessa o occupato).

È possibile rispondere a qualsiasi chiamata in entrata facendo clic su **Rispondi** .

**Passaggio 3** Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.





## Controlli chiamate

---

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

- Esecuzione di chiamate in uscita
- Cancellazione delle chiamate
- Risposta a chiamate
- Trasferimento di chiamate
- Messa in attesa delle chiamate
- Attivazione della funzione Mute per le chiamate
- Parcheggio chiamate
- Recupero di chiamate parcheggiate
- Chiamate in conferenza
- Alternanza chiamate
- Gestione delle chiamate ripristinate
- Come ristabilire una chiamata
- Specifica dei codici FAC e CMC
- Inoltro di code a una destinazione in modalità Emergenza
- Invio di messaggi di posta elettronica

# Esecuzione di chiamate in uscita

## Esecuzione di una chiamata a un contatto in elenco o un numero di composizione veloce

Per eseguire una chiamata in uscita a un contatto o un numero di composizione veloce selezionato utilizzando la tastiera, premere il tasto **Invio** per iniziare la chiamata.

Per eseguire una chiamata in uscita a un contatto o un numero di composizione veloce selezionato utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare doppio clic sul contatto o sul numero di composizione veloce.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto o sul numero di composizione veloce e selezionare **Chiamata**.

## Esecuzione di una chiamata a un numero composto manualmente

Anziché selezionare un contatto da un elenco e quindi effettuare la chiamata, se il cursore non si trova in un campo di ricerca, è possibile comporre direttamente il numero utilizzando la tastiera (formattando il numero come se lo si stesse componendo al telefono). Mentre si digita il numero, le cifre vengono visualizzate nel campo presente nella parte inferiore del riquadro Chiamate attive. È possibile utilizzare i tasti di scelta rapida seguenti per modificare il numero:

- Backspace, per cancellare una cifra
- Barra spaziatrice, per cancellare il numero durante la composizione
- Invio, per iniziare la chiamata

**Nota**

Per eseguire chiamate esterne, può essere necessario inserire un codice di accesso esterno (per dettagli, vedere [Specifiche dei codici FAC e CMC](#)).

## Cancellazione delle chiamate

Per cancellare una chiamata utilizzando la tastiera, procedere come segue:

---

**Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare il riquadro Chiamate attive.

**Passaggio 2** Premere **Invio**.

---

Per cancellare una chiamata utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare clic doppio clic sulla chiamata nel riquadro Chiamate attive.
- Nel riquadro Chiamate attive fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e selezionare **Cancella chiamata**.
- Fare clic sul pulsante **Cancella chiamata** sulla barra degli strumenti Gestione chiamate.

## Risposta a chiamate

Per rispondere a una chiamata che sta squillando sul ricevitore (il tag della chiamata nel riquadro Chiamate attive mostra lo stato Suoneria), procedere come segue:

- Non effettuare alcuna azione: se la Connessione automatica è abilitata per le chiamate in coda, la chiamata passa automaticamente allo stato In conversazione. (Percorso della preferenza: menu **Opzioni** > **Impostazioni operatore** > **Chiamate in coda** > **Connessione automatica**)
- Sollevare il ricevitore.
- Premere **Invio**.
- Fare doppio clic sulla chiamata.
- Fare clic su Rispondi alla chiamata .

## Ricezione di chiamate dalle code di Cisco Unified Attendant Console

Le chiamate in entrata nelle code di Cisco Unified Attendant Console vengono ordinate in base alla priorità e impilate nel riquadro Chiamate in entrata in coda. La modalità di accettazione di tali chiamate dipende dal tipo di coda. Nel riquadro Code (F9), l'icona accanto ai singoli nomi delle code indica il tipo di coda.

- Code di recapito broadcast: rappresentate da icone blu .
- Code di recapito forzato: rappresentate da icone verdi .

È possibile elaborare solo una chiamata per volta. Di conseguenza, i seguenti passaggi sono validi solo quando non sono presenti chiamate attive nel riquadro corrispondente.

## Code di recapito broadcast

In base alla loro priorità (impostata dall'amministratore di sistema), le chiamate in entrata nelle code di recapito broadcast vengono impilate in ordine decrescente nel riquadro Chiamate in entrata in coda (F8). Le chiamate nelle code broadcast devono essere accettate manualmente dall'utente nella coda.

È possibile accettare una chiamata da una coda broadcast in due modi:

- **Rispondi alla prossima:** accetta automaticamente la chiamata successiva in coda con la priorità più elevata.
- **Selezione da una coda:** per accettare una chiamata in coda, selezionarla manualmente.

## Rispondi alla prossima

Utilizzare Rispondi alla prossima per rispondere alla successiva chiamata in coda con la priorità più elevata.

Per accettare la chiamata successiva utilizzando la tastiera, procedere come segue:

---

**Passaggio 1** Premere il tasto **Rispondi alla prossima** (+ (più)).

La chiamata successiva con la priorità più elevata viene trasferita nel riquadro Chiamate attive.

**Passaggio 2** Rispondere alla chiamata (per le opzioni, vedere [Risposta a chiamate](#)).

---

Per accettare la chiamata successiva utilizzando il mouse, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse nel riquadro Chiamate in entrata in coda.
- Passaggio 2** Scegliere **Rispondi alla prossima** dal menu.
- Indipendentemente dalla chiamata su cui è stato fatto clic, la chiamata successiva con la priorità più elevata viene trasferita nel riquadro Chiamate attive.
- Passaggio 3** Rispondere alla chiamata (per le opzioni, vedere [Risposta a chiamate](#)).
- 

## Selezione di una determinata chiamata

Se la chiamata che si desidera selezionare non compare nella vista corrente, premere F9 per selezionare il riquadro Code. Quindi utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare la coda richiesta.

Per selezionare una chiamata utilizzando la tastiera, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Selezionare il riquadro Chiamate in coda in entrata premendo **F8**.
- Passaggio 2** Utilizzando i tasti Freccia Su e Giù, selezionare la chiamata da accettare.
- Passaggio 3** Premere **Invio** per trasferire la chiamata nel riquadro Chiamate attive.
- Passaggio 4** Rispondere alla chiamata (per le opzioni, vedere [Risposta a chiamate](#)).
- 

Per selezionare una chiamata utilizzando il mouse, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Nel riquadro Chiamate in entrata in coda, procedere in uno dei seguenti modi:
- Fare doppio clic sulla chiamata desiderata.
  - Trascinare la chiamata desiderata dal riquadro **Chiamate in entrata in coda** e rilasciarla nel riquadro Chiamate attive.
- Passaggio 2** Rispondere alla chiamata (per le opzioni, vedere [Risposta a chiamate](#)).
- 

## Code di recapito forzato

Le chiamate nelle code di recapito forzato vengono recapitate direttamente agli utenti disponibili (non impegnati in chiamate attive). Gli utenti vengono selezionati in modalità round robin (circolare), in base al tempo di inattività più lungo. Se non vi sono utenti disponibili, quando le chiamate arrivano in coda vengono ordinate in base a priorità e impilate nella coda, finché un utente non si libera.

- Per accettare chiamate da code di recapito forzato, l'utente non deve inserire nulla.
- Quando la chiamata viene visualizzata nel riquadro Chiamate attive, è possibile rispondervi (per le opzioni, vedere [Risposta a chiamate](#)).

Se si non si risponde alla chiamata entro un intervallo impostato (definito dall'amministratore di sistema), la chiamata viene instradata al successivo utente disponibile. Se non sono disponibili altri utenti, il sistema tenta nuovamente di recapitare la chiamata all'utente iniziale.

# Trasferimento di chiamate

Per trasferire chiamate sono disponibili due metodi:

- **Trasferimento senza consultazione:** il trasferimento viene iniziato e completato senza consultarsi con il destinatario.
- **Trasferimento con consultazione** (annunciato): il trasferimento viene completato dopo una consultazione con il destinatario.

Una chiamata, per essere trasferita, deve essere nello stato *In conversazione*.

## Messaggi Codice di autorizzazione forzata (FAC) e Codice di argomento client (CMC)

È possibile che durante il trasferimento di una chiamata a un numero esterno o internazionale all'utente venga richiesto di fornire il Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code) e/o il Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code). Se necessario, quando si inizia la consultazione o il trasferimento senza consultazione a un numero esterno o internazionale, si verifica quanto segue:

- 
- Passaggio 1** All'inizio del trasferimento viene visualizzata la finestra di dialogo **Codice richiesto:**
- Per Codice di autorizzazione forzata (FAC), il testo sullo schermo è *Immettere il codice di autorizzazione forzata*.
  - Per Codice di argomento client (CMC), il testo sullo schermo è *Configurare il codice di argomento client*.
- Passaggio 2** Digitare il codice corretto e fare clic su OK.
- Se si fornisce il codice corretto, la chiamata viene effettuata.
- Se non si fornisce alcun codice o non si digita il codice corretto, la chiamata non avviene.
- In caso di domande, rivolgersi all'amministratore di sistema.

## Trasferimento di chiamate senza consultazione

### Trasferimento di chiamate senza consultazione a un numero composto

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un numero composto, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
- Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione. Il cursore viene posizionato automaticamente nella casella Componi.
- Passaggio 3** Premere **Invio** due volte in rapida successione (meno di 1,5 secondi) per eseguire il trasferimento della chiamata senza consultazione.
-

## Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un contatto presente in elenco tramite la tastiera, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
  - Passaggio 2** Eseguire la ricerca nell'elenco (per le istruzioni, vedere [Ricerca nell'elenco](#)).
  - Passaggio 3** Se si ottiene più di un risultato, utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare il contatto desiderato. In caso contrario andare al passaggio successivo.
  - Passaggio 4** Premere **Invio** due volte in rapida successione (meno di 1,5 secondi) per eseguire il trasferimento della chiamata senza consultazione.
- 

Per trasferire una chiamata senza consultarsi a un Contatto in elenco utilizzando il mouse, fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto desiderato e selezionare **Trasferimento senza consultazione** o procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
  - Passaggio 2** Eseguire la ricerca nell'elenco (per le istruzioni, vedere [Ricerca nell'elenco](#)).
  - Passaggio 3** Per iniziare il trasferimento, fare doppio clic sul contatto desiderato oppure trascinare la chiamata attiva su di esso.



### Nota

A tale scopo, l'opzione **Opzioni > Impostazioni operatore > Trasferimenti di chiamata > Quando si trascina la selezione o si fa doppio clic** deve essere impostata su **Esegui trasferimento senza consultazione**.

---

## Chiamate di trasferimento con consultazione

### Trasferimento con consultazione a un numero composto

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero composto utilizzando la tastiera, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
  - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione. Il cursore viene posizionato automaticamente nella casella Componi.
  - Passaggio 3** Premere **Invio** per effettuare la chiamata di consultazione.
  - Passaggio 4** Dopo la consultazione con la destinazione, premere **Invio** per completare il trasferimento.
-

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero composto utilizzando il mouse, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
- Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
- Passaggio 3** Premere **Invio** per effettuare la chiamata di consultazione.
- Passaggio 4** Per completare il trasferimento, fare clic su **Trasferisci** .
- 

## Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco

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

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
- Passaggio 2** Eseguire la ricerca nell'elenco (per le istruzioni, vedere [Ricerca nell'elenco](#)).
- Passaggio 3** Utilizzare le frecce Su e Giù per spostarsi e modificare la propria selezione nell'elenco dei risultati. In caso contrario andare al passaggio successivo.
- Passaggio 4** Premere **Invio** per effettuare la chiamata di consultazione.
- Passaggio 5** Dopo la consultazione, premere **Invio** per completare il trasferimento.
- 

Per trasferire una chiamata con consultazione a un contatto di elenco utilizzando il mouse:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata oppure selezionare la chiamata nel riquadro Chiamate attive premendo il tasto F7.
- Passaggio 2** Eseguire la ricerca nell'elenco (per le istruzioni, vedere [Ricerca nell'elenco](#)).
- Passaggio 3** Effettuare una delle operazioni seguenti:
- Fare doppio clic sul contatto desiderato per iniziare il trasferimento.
  - Trascinare la chiamata attiva sul contatto desiderato.



**Nota** A tale scopo, l'opzione **Opzioni > Impostazioni operatore > Trasferimenti di chiamata > Quando si trascina la selezione o si fa doppio clic** deve essere impostata su **Esegui trasferimento senza consultazione**.

---

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto desiderato e selezionare **Consultazione**.
- Passaggio 4** Per completare il trasferimento, premere **Trasferisci** .

## Messa in attesa delle chiamate

Permettere in attesa una chiamata attiva utilizzando la tastiera, premere **PgGiù**.

Per mettere in attesa una chiamata attiva utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

- Trascinare la chiamata attiva nel riquadro Chiamate in corso.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e scegliere **Attesa** .
- Fare clic sulla chiamata attiva per selezionarla, quindi su **Attesa**  dalla barra degli strumenti Gestione chiamate.

## Recupero di chiamate in attesa

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando la tastiera, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Premere **F5** per selezionare il riquadro Chiamate in corso.
- Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti Freccia Su e Giù.
- Passaggio 3** Premere **Pagina Giù** per recuperare la chiamata in attesa.
- 

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando il mouse, procedere come segue:

- Fare doppio clic sulla chiamata messa in attesa.
  - Fare clic sulla chiamata messa in attesa e selezionare **Recupera**  dalla barra degli strumenti Gestione chiamate.
  - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata messa in attesa e selezionare **Recupera** .
  - Trascinare la chiamata messa in attesa e rilasciarla nel riquadro Chiamate attive
- 

## Attivazione della funzione Mute per le chiamate

Per attivare la funzione Mute per le chiamate attive, procedere come segue:

- Utilizzando la tastiera, premere **Ctrl+Q**.
- Utilizzando il mouse, fare clic su **Mute** .
- Utilizzando il mouse, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e selezionare **Mute** .

Per disattivare la funzione Mute sulle chiamate, ripetere la stessa operazione effettuata per attivarla.

È possibile configurare la console in modo da attivare automaticamente la funzione Mute sulle chiamate nei seguenti scenari:

- Esecuzione di ricerche nell'elenco
- Composizione di un numero
- Modifica di schede dell'elenco

Per modificare la preferenza, accedere alla scheda **Opzioni > Preferenze > Mute**



### Nota

Quando la funzione Mute è attiva per una chiamata, il chiamante ascolta la musica in attesa.

---

## Parcheggio chiamate

Parcheggiare chiamate è simile a mettere chiamate in attesa, ma allo scopo di consentire a un altro utente di riprenderle. Quando si parcheggia una chiamata tramite Cisco Unified Attendant Console, qualsiasi operatore connesso può recuperarla. Anche i contatti interni possono recuperare la chiamata, componendo l'interno di parcheggio.

Per parcheggiare una chiamata attiva (stato In conversazione) utilizzando la tastiera, premere **Home**.

Per parcheggiare una chiamata attiva (stato In conversazione) utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare clic su **Parcheggia chiamata** .
- Trascinare la chiamata attiva su una periferica di parcheggio disponibile.

## Recupero di chiamate parcheggiate

Per recuperare una chiamata parcheggiata utilizzando la tastiera, comporre l'interno della periferica di parcheggio.

Per recuperare una chiamata parcheggiata utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

- Fare doppio clic sulla chiamata parcheggiata.
- Trascinare la chiamata parcheggiata nel riquadro Chiamate attive.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata parcheggiata e selezionare **Recupera**  dal menu.

## Chiamate in conferenza

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

Durante una chiamata attiva, per iniziare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando la tastiera, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Selezionare il contatto/il numero di composizione veloce o comporre il numero che si desidera aggiungere alla conferenza.
- Passaggio 2** Premere **Fine**.
- Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi prima premere **Fine** per mettere in conferenza le tre parti.
- 

Durante una chiamata attiva, per iniziare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando il mouse, procedere come segue:

- 
- Passaggio 1** Selezionare il contatto/il numero di composizione veloce o comporre il numero che si desidera aggiungere alla conferenza.
- Passaggio 2** Fare clic su **Inizia conferenza** .
- Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi fare clic su **Conferenza** .
-

Per uscire da una conferenza in corso, utilizzando la tastiera, procedere come segue:

---

**Passaggio 1** Utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare il Gestore conferenza nel riquadro Chiamate attive.

**Passaggio 2** Premere **Invio** per cancellare la chiamata.

---

Per uscire da una conferenza in corso, utilizzando il mouse, procedere in uno dei seguenti modi:

---

**Passaggio 1** Fare clic doppio clic su Gestore conferenza nel riquadro Chiamate attive.

**Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse su Gestore Conferenza nel riquadro Chiamate attive e selezionare **Cancella chiamata**.

## Alternanza chiamate

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

Ad esempio:

Quando si chiama un contatto per la consultazione, la chiamata in entrata viene messa in attesa. Quando la destinazione accetta di rispondere, è possibile procedere in uno dei seguenti modi per alternare fra il chiamante in entrata e la destinazione:

- Nel riquadro Chiamate attive, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in entrata e scegliere **Alterna**.
- Premere il tasto + (più). La chiamata in entrata che era stata messa in attesa durante la consultazione diventa attiva.

## Gestione delle chiamate ripristinate

È possibile ripristinare chiamate nel riquadro Chiamate in corso per uno qualsiasi dei seguenti motivi:

- Destinazione non valida.
- Scadenza tempo attesa (se configurato, le chiamate rimaste in attesa per un intervallo superiore a quello impostato si interrompono).
- Scadenza tempo trasferimento (se configurato, le chiamate trasferite ma non gestite dalla destinazione entro un intervallo impostato si interrompono).
- Scadenza tempo parcheggio (se configurato, le chiamate parcheggiate e non gestite entro un intervallo impostato si interrompono).
- Camp-on (se configurato, le chiamate con camp-on non gestite entro un intervallo impostato si interrompono).

Dopo aver trasferito la chiamata nel riquadro Chiamate attive, Gestione chiamate standard diventa **Controlli chiamate ripristinate**. L'unica differenza fra Controlli chiamate ripristinate e Gestione chiamate standard è che le azioni vengono eseguite utilizzando i criteri della chiamata originale. Per un elenco dei controlli e delle relative funzioni, vedere la tabella [Controlli chiamate utilizzati sulle chiamate ripristinate](#).

Ad esempio, si supponga che un chiamante sia stato trasferito, senza consultazione, a un contatto in elenco e che tale contatto non abbia risposto. La chiamata viene ripristinata nel riquadro Chiamate in corso. Quando si riprende la chiamata, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse su di essa e selezionare Trasferimento senza consultazione per trasferire la chiamata automaticamente e senza consultazione alla destinazione precedente. È inoltre possibile premere Elimina per ristabilire il trasferimento senza consultazione.

Tabella 6-1 riepiloga i controlli che è possibile utilizzare per le chiamate ripristinate.

**Tabella 6-1** Controlli chiamate utilizzati sulle chiamate ripristinate

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

## Come ristabilire una chiamata

La funzione Ristabilisci consente di ripetere l'azione di Gestione chiamate precedente su una chiamata ripristinata attiva facendo clic su **Ristabilisci**  o premendo **Elimina**. Queste azioni comprendono:

- Trasferisci senza consultazione
- Camp-on

## Specifica dei codici FAC e CMC

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

### Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)

Nei call center, accade spesso che per alcuni operatori l'effettuazione di trasferimenti con consultazione a determinati numeri esterni o internazionali venga bloccata. L'opzione Codice di autorizzazione forzata consente agli operatori di sbloccare queste chiamate. Quando gli operatori tentano trasferimenti di chiamata esterni, viene visualizzata la finestra di dialogo **Codice richiesto** nella quale è necessario immettere il codice FAC per poter continuare la chiamata. La mancata o errata immissione di un codice FAC impedisce l'esecuzione della chiamata.

### Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)

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

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

## Inoltro di code a una destinazione in modalità Emergenza

Cisco Unified Attendant Console Advanced consente di impostare qualsiasi coda su Modalità emergenza. Quando le code sono in modalità emergenza, tutte le chiamate vengono automaticamente reindirizzate a un'altra destinazione, ad esempio Servizio notturno oppure Posta vocale. Tali destinazioni sono configurate tramite Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Procedere come segue per impostare la modalità emergenza per una coda:

**Passaggio 1** Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Dal menu principale, scegliere **Opzioni > Emergenza**.
- Selezionare il riquadro Code e premere **Ctrl+E**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Emergenza**.

**Passaggio 2** Per ciascuna coda per cui impostare la modalità di emergenza, selezionare la coda dall'elenco **Code disponibili** e spostarla nell'elenco **Code in emergenza** facendo clic su . Fare clic su  per spostare tutte le code.

**Nota**

---

L'elenco **Code disponibili** contiene solo le code per le quali è stata configurata una *Destinazione di emergenza* tramite Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

---

**Passaggio 3** Fare clic su **OK**.

---

Per annullare l'impostazione di emergenza per le code, adottare la stessa procedura, ma selezionare la coda dall'elenco **Code in emergenza**, quindi riportarla nell'elenco **Code disponibili**.

## Invio di messaggi di posta elettronica

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

**Nota**

---

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

---





## Raccolta di registri

---

Per raccogliere registri:

- 
- Passaggio 1** Nel menu principale della Console scegliere ? > **Raccogli registri**.  
Verrà visualizzata la finestra dello **Strumento di raccolta dei registri**.
- Passaggio 2** Accettare **Percorso archivio e nome file** predefiniti o specificare i propri. Il percorso predefinito è il computer desktop, mentre il nome file predefinito ha il formato:  
`<proprio_nome_login>_<AAAAMMGG>_<HHMM>.zip`  
dove `<AAAAMMGG>_<HHMM>` è la data e l'ora di avvio dello strumento di raccolta dei registri.
- Passaggio 3** Per disporre di un archivio personalizzato, selezionare **Avanzate** per visualizzare le **Opzioni** da applicare, quindi scegliere tra le seguenti (le opzioni contrassegnate vengono applicate indipendentemente dal fatto che sia stata selezionata l'opzione **Avanzate**):
- **Protetto da password:** il file archivio è protetto da apertura/spostamento/ eliminazione tramite una password interna nota solo al personale del servizio di assistenza.
  - **Includi schermata applicazione** (selezionata per impostazione predefinita): nell'archivio viene incluso un file BMP dell'interfaccia corrente della Console.
  - **Includi schermata desktop:** nell'archivio viene incluso un file BMP del desktop corrente.
  - **Includi file di configurazione** (selezionata per impostazione predefinita): nell'archivio vengono inclusi i file di configurazione di Cisco Unified Attendant Console Advanced.
  - **Includi contenuto appunti:** selezionare questa opzione quando negli appunti è disponibile un'immagine, ad esempio un'acquisizione di schermata di una finestra di dialogo o di un messaggio che consentirà di risolvere il problema.
  - **Limita intervallo di date:** consente di raccogliere i registri solo dell'intervallo di date specificato:
    - **Inizio** alle 00.00.00 della data specificata
    - **Fine** alle 23.59.59 della data specificata
- Passaggio 4** Fare clic su **Start**.  
Viene creato il file archivio ZIP.
-





## Riferimento rapido per il client utente della console con JAWS

---

Questo capitolo funge da riferimento rapido per gli operatori che utilizzano Cisco Unified Attendant Console Advanced con uno script JAWS.

### Sommario

Accesso	2
Disconnessione	2
Verifica del proprio stato attuale	2
Risposta a chiamate	2
Esecuzione di chiamate	2
Cancellazione delle chiamate	3
Chiamate a numeri errati	3
Trasferimento di chiamate	3
Camp-on di una chiamata su un interno	5
Messa in attesa e recupero delle chiamate	5
Chiamate in conferenza	6
Parcheggio chiamata	7
Alternanza tra elenchi	8
Esecuzione di una ricerca	8
Esplorazione dei risultati	8
Opzioni delle icone di stato	9
Ricerca laterale (Ctrl+F2)	10
Composizioni veloci	11
Utilizzo dell'area Chiamate in corso (F5)	12
Modalità emergenza	12
Non disponibile	12
Coda non disponibile	12

# Attività comuni

## Accesso

**Ctrl+I** apre la finestra di dialogo di login, con evidenziato il campo Password. Il tasto freccia Su conduce al campo del nome di login, che inizialmente è vuoto ma che ricorda l'ultimo nome utilizzato per i login futuri. Sotto il campo Password è disponibile il campo del numero interno, anch'esso già compilato dal login precedente.

## Disconnessione

**Ctrl+O** disconnette l'utente dalla console senza attendere conferma.

## Verifica del proprio stato attuale

Per verificare il proprio stato è possibile utilizzare in qualsiasi momento **Ins+T**.

## Risposta a chiamate

Le chiamate in entrata vengono accodate nella finestra Chiamate in coda (**F8**). Vengono presentate in ordine di priorità, in base alla configurazione del sistema.

Il metodo più comune per rispondere alle chiamate è la selezione della chiamata successiva con la priorità più alta.

---

**Passaggio 1** Premere il tasto **Rispondi alla prossima** (più + nel tastierino numerico).

La chiamata a cui si è risposto passa nel campo Chiamate attive (**F7**).

**Passaggio 2** Lo script legge solo i dettagli del chiamante: Tag instradamento (che identifica la coda della chiamata), un nome se disponibile e/o il numero del chiamante.

Per ripetere i dettagli premere **F7**.

---

## Esecuzione di chiamate

---

**Passaggio 1** Selezionare **F7**, Chiamate attive.

**Passaggio 2** Utilizzando il tastierino numerico, inserire il numero desiderato.

Per eliminare una digitazione errata, premere **Backspace**.

**Passaggio 3** Per ascoltare l'intero numero composto, premere **Ctrl+Barra spaziatrice**.

**Passaggio 4** Premere il tasto **Connetti** per terminare la composizione (**Invio**).

**Passaggio 5** La chiamata viene visualizzata nel campo Chiamate attive (**F7**).

---

## Cancellazione delle chiamate

---

**Passaggio 1** Effettuare una selezione nel campo Chiamate attive (**F7**).

**Passaggio 2** Premere il tasto **Cancella (Invio)**.

La chiamata lascia la console.

---

## Chiamate a numeri errati

Premere il tasto **Correzione numero (Backspace)**.

## Trasferimento di chiamate

### Trasferimento senza consultazione se l'interno è noto

Con la chiamata nel campo Chiamate attive (**F7**):

---

**Passaggio 1** Digitare il numero interno. Il numero viene letto durante la digitazione.

**Passaggio 2** Premere due volte, in rapida successione, il tasto **Connetti** per completare il trasferimento (**Invio, Invio**).

La chiamata lascia la console.

---

### Trasferimento senza consultazione utilizzando una ricerca nell'elenco

Con la chiamata nel campo Chiamate attive (**F7**).

---

**Passaggio 1** Premere **F3** o semplicemente iniziare a digitare il contatto desiderato.

Lo script comunica il campo di ricerca in cui ci si trova.

**Passaggio 2** Iniziare la digitazione; lo script legge le lettere.

**Passaggio 3** Premere **Tab** per passare ad altri campi di ricerca se desiderato, ad esempio **Cognome** e **Reparto**.

**Passaggio 4** Quando si è pronti a confermare la ricerca, premere **Invio** (sul tastierino numerico o sulla tastiera).

Lo script legge il numero di contatti restituiti e i dettagli del primo contatto.

**Passaggio 5** Premere il tasto **freccia Giù** per selezionare il contatto successivo nell'elenco.

**Passaggio 6** Una volta individuato il contatto corretto, per trovare ulteriori informazioni, se necessario, inclusi lo stato della linea, se vi sono note per il contatto, la presenza dal server Cisco CUPS o se sono stati configurati contatti alternativi, utilizzare il tasto **freccia Sinistra** per raggiungere l'inizio della riga del contatto e il tasto **freccia Destra** per leggere singoli elementi.

**Passaggio 7** Quando si è pronti, con il contatto corretto selezionato, premere **Invio** due volte per trasferire la chiamata.

La chiamata lascia la console.

---

## Recupero in caso di Nessuna risposta

Se l'interno di destinazione non risponde, una volta scaduto il tempo massimo la chiamata viene restituita al campo Progresso chiamata (**F5**).

- 
- Passaggio 1** Selezionare la chiamata dal campo Progresso chiamata (**F5**).  
La chiamata in alto nell'elenco in **F5** è evidenziata. Lo script legge i dettagli relativi alla chiamata selezionata
- Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Giù** e **freccia Su** e premere **F5** per trovare la chiamata desiderata.
- Passaggio 3** Premere il tasto **Recupera (PgGiù)**.  
La chiamata ritorna nel campo Chiamate attive (**F7**).
- Passaggio 4** Per ripetere i dettagli premere **F7**.  
Il chiamante è attivo nel circuito.
- 

## Trasferimento annunciato/con consultazione

I dettagli della chiamata in corso vengono visualizzati nel campo Chiamate attive (**F7**).

- 
- Passaggio 1** Cercare il contatto oppure, utilizzando il tastierino numerico, digitare l'interno di destinazione del trasferimento.
- Passaggio 2** Premere una volta il tasto **Connetti** per comporre il numero (**Invio**).
- Passaggio 3** Rimanere in linea per annunciare la chiamata.
- Passaggio 4** Premere nuovamente il tasto **Connetti** per completare il trasferimento (**Invio**).
- 

## Nessuna risposta

Durante un trasferimento con consultazione, è possibile interrompere la chiamata di consultazione e tornare al chiamante originale. Premere **Annulla consultazione** per tornare al *chiamante* (**Meno -**).

## Alternanza tra due chiamate attive

- Premere **Alterna** per tornare al *chiamante* (**Più +**).
- Premere **Alterna** per tornare al *chiamato* (**Più +**).

## Camp-on di una chiamata su un interno

### Esecuzione del camp-on di chiamate utilizzando un trasferimento con consultazione

Con la chiamata corretta selezionata nel campo Chiamate attive (F7):

- 
- Passaggio 1** Chiamare l'interno attualmente occupato.  
Viene riprodotto il tono di occupato e nella finestra di visualizzazione della chiamata appare la parola **OCCUPATO**.
- Passaggio 2** Premere il tasto **Camp-on (Alt+P)**.  
La chiamata lascia la console.
- 

### Esecuzione del camp-on di chiamate utilizzando un trasferimento senza consultazione

Utilizzare questo metodo con le Impostazioni operatore configurate su Camp-on automatico se occupato. Con la chiamata corretta selezionata nel campo Chiamate attive (F7), effettuare un Trasferimento senza consultazione (**Invio, Invio**) verso il numero attualmente occupato. La chiamata lascia la console.

## Messa in attesa e recupero delle chiamate

### Messa in attesa di una chiamata

Durante una Chiamata attiva (F7):

- 
- Passaggio 1** Premere il tasto **Attesa (PgGiù)**.  
A questo punto non viene letto nulla.
- Passaggio 2** Premere **F5** per accedere al campo Chiamate in corso.  
La chiamata in alto è evidenziata nel campo Chiamate in corso (F5) e i dettagli su tale chiamata vengono letti.
- 

### Messa in attesa di una chiamata con note

Con una Chiamata attiva selezionata (F7):

- 
- Passaggio 1** Premere il tasto **Attesa con note (PgSu)**.
- Passaggio 2** Digitare la nota, utilizzando **Ctrl+Invio** per inserire nel messaggio un ritorno a capo.
- Passaggio 3** Al termine della digitazione per mettere in attesa la chiamata, premere **Invio**.
- Passaggio 4** Premere **F5** per accedere al campo Chiamate in corso.  
La chiamata in alto è evidenziata nel campo Chiamate in corso (F5) e i dettagli su tale chiamata vengono letti.
- Passaggio 5** Se è presente una nota, lo script avvisa l'utente. Per leggere la nota, premere **PgSu**.
-

## Recupero di una chiamata

- 
- Passaggio 1** Selezionare il campo Progresso chiamata (**F5**).  
La chiamata in alto è evidenziata.
- Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Giù** e **freccia Su** per selezionare la chiamata corretta.
- Passaggio 3** Premere il tasto **Recupera (PgGiù)**.  
La chiamata torna nel campo Chiamate attive (**F7**) e il chiamante viene connesso.
- 

## Come ristabilire una chiamata

Ristabilisci consente di inviare nuovamente una chiamata alla destinazione prevista, dopo che è stata richiamata a causa di tempo scaduto dagli stati Trasferimento, Parcheggio, Camp-on o Attesa.

- 
- Passaggio 1** Premere **F5** per accedere alla finestra Chiamate in corso.
- Passaggio 2** Selezionare la chiamata utilizzando i tasti **freccia Giù/freccia Su**.
- Passaggio 3** Premere il pulsante Ristabilisci (**Canc**).
- 

## Chiamate in conferenza

È possibile creare conferenze a tre interlocutori.

Con una Chiamata attiva selezionata:

- 
- Passaggio 1** Cercare un contatto o digitare un numero.
- Passaggio 2** Premere il tasto Conferenza (**Fine**).  
La prima chiamata viene messa in attesa e viene eseguita una chiamata di consultazione alla destinazione.
- Passaggio 3** Una volta che la destinazione ha risposto, è possibile avviare la conferenza in qualsiasi momento (**Fine**).  
Nell'area Chiamate attive sono presenti tre chiamate, una per ogni destinazione e una per il Gestore conferenza. Questa è la chiamata dell'utente.
- Passaggio 4** Per abbandonare la conferenza, cancellare la chiamata utilizzando il tasto (**Fine**).
-

## Parcheggio chiamata

### Come mettere una chiamata in posizione di parcheggio

- 
- Passaggio 1** Selezionare la chiamata da mettere in parcheggio nel campo Chiamate attive (**F7**).
- Passaggio 2** Premere il tasto **Parcheggia (Home)**.  
Verrà utilizzata la successiva posizione di parcheggio disponibile.
- Passaggio 3** Premere **F9** per accedere all'area di parcheggio.  
Lo script comunica immediatamente dove è stata parcheggiata l'ultima chiamata; questa informazione può essere annunciata come richiesto.
- 

### Recuperare la chiamata prima della scadenza del tempo

- 
- Passaggio 1** Comporre il numero della posizione di parcheggio.
- Passaggio 2** Premere il tasto **Connetti (Invio)**.  
La chiamata viene visualizzata nel campo Chiamate attive (**F7**) e il chiamante viene connesso.
- 

### Recuperare la chiamata allo scadere del tempo

Alla scadenza dell'intervallo, la chiamata viene visualizzata nella finestra Chiamate in corso (**F5**).

- 
- Passaggio 1** Selezionare la chiamata dal campo Progresso chiamata (**F5**).
- Passaggio 2** Premere il tasto **Recupera (PgGiù)**.  
La chiamata viene visualizzata nel campo Chiamate attive (**F7**) e il chiamante viene connesso.
-

# Utilizzo dell'elenco

## Alternanza tra elenchi

- 
- Passaggio 1** Premere **F3** per evidenziare il primo campo di ricerca dell'ultimo Gruppo elenchi utilizzato.
- Passaggio 2** Per alternare fra Gruppi elenchi, utilizzare **Alt+numero**, dove *numero* corrisponde alla posizione della scheda a partire da sinistra. **Ctrl+Tab** consente di spostarsi fra le schede da sinistra a destra.
- 

## Esecuzione di una ricerca

- 
- Passaggio 1** Iniziare una ricerca premendo **F3**.  
Il nome della scheda Elenco e il campo Ricerca attivo vengono letti.
- Passaggio 2** Digitare il testo di ricerca o spostarsi premendo **Tab** sul campo Ricerca desiderato. Se si raggiunge il termine dei campi Ricerca viene emesso un segnale acustico di notifica.
- Passaggio 3** Premere **Tab** se si desidera inserire testo di ricerca in altri campi di ricerca (facoltativo).  
Per individuare voci in più campi di ricerca, utilizzare l'operatore "E".
- Passaggio 4** Premere **Invio** per avviare la ricerca.
- 

## Esplorazione dei risultati

Navigazione semplice:

- Spostarsi in basso nell'elenco dei risultati - tasto freccia Giù
- Spostarsi in alto nell'elenco dei risultati - tasto freccia Su
- Navigazione avanzata (lettura di celle singole):
- Spostarsi in basso attraverso la colonna - tasto freccia Giù
- Spostarsi in alto attraverso la colonna - tasto freccia Su
- Spostarsi in avanti attraverso una riga - tasto freccia Destra
- Spostarsi all'indietro attraverso una riga - tasto freccia Sinistra
- Leggere le icone di stato - tasto freccia Sinistra fino all'inizio del contatto, quindi spostarsi verso destra con il tasto freccia Destra leggendo un elemento per volta

## Opzioni delle icone di stato

È possibile impostare le seguenti opzioni in qualsiasi ordine, ma è consigliabile lasciarle riunite nella posizione predefinita a sinistra dell'elenco:

- Stato telefono - icona letta quando si seleziona un contatto:
  - Inattivo
  - Attivo
  - Suoneria
  - Fuori servizio
- Note - icona letta quando si seleziona un contatto.
  - Viene pronunciato "Note" se è impostata una nota, quindi la nota viene letta, come appropriato.
  - Per modificare o inserire una nota premere **Ctrl+N**.
  - Per leggere le Note contatto, premere il tasto **freccia Giù**.
  - Per leggere la Nota di assenza del contatto, premere **Tab** seguito dal tasto **freccia Giù**.
- Contatti alternativi
  - Viene pronunciato "Contatto con numeri alternativi", se corretto.
  - Per visualizzare maggiori informazioni premere **F2** e **Tab** nei contatti. Una volta individuata la voce desiderata, è possibile eseguire la composizione premendo **Invio**.
- Calendario - un riepilogo dei contatti con stato libero/occupato.
- Presenza (impostato per CUPS o Microsoft OCS, ma NON per entrambi) - icona letta quando si seleziona un contatto (vedere di seguito).
- Disponibilità Whisper/cercapersone.

### Stato presenza (CUPS)

Sconosciuto	Non vi è corrispondenza per il Profilo utente in CUPS
In linea	Contatto in linea e disponibile
Non disponibile	Contatto in linea ma nello stato Non disponibile
Non in linea	Contatto noto ma non connesso

### Stato presenza (Microsoft OCS/LCS)

In linea	Il contatto è in linea e può partecipare a conversazioni.
Occupato	Il contatto è disponibile ma impegnato in un'altra attività.
Non disturbare	Il contatto ha impostato manualmente il proprio stato presenza su <b>Non disturbare</b> .
Occupato (solo interruzioni urgenti)	Il contatto ha impostato manualmente il proprio stato presenza su <b>Non disturbare</b> .

Non disponibile	Il computer del contatto è rimasto inattivo per un periodo superiore all'intervallo di inattività impostato; 15 minuti per impostazione predefinita. Il contatto ha impostato manualmente il proprio stato presenza su <b>Non disponibile</b> .
Non attivo	Il contatto potrebbe essere disponibile, ma il suo computer è rimasto inattivo per un periodo superiore all'intervallo di inattività impostato; cinque minuti per impostazione predefinita.
Occupato (non attivo)	Il contatto sta partecipando a una riunione, ma il suo computer è rimasto inattivo per un periodo superiore all'intervallo di inattività impostato; cinque minuti per impostazione predefinita.
Non in linea	Il contatto non è disponibile poiché: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicator 2007 non è in esecuzione sul computer del contatto oppure il contatto non ha effettuato l'accesso.</li> <li>• Il contatto ha impostato il blocco della visualizzazione del proprio stato presenza.</li> </ul>
Sconosciuto	Communicator 2007 non riesce a stabilire lo stato del contatto

## Ricerca laterale (Ctrl+F2)

Quando un contatto in elenco è selezionato, è possibile cercare i contatti correlati in base a un campo configurato, ad esempio altre persone nello stesso reparto:

- 
- Passaggio 1** Aprire la Ricerca laterale (**Ctrl+F2**).
  - Passaggio 2** Selezionare un contatto alternativo tra le voci visualizzate (**tasti freccia Giù/Su**).
  - Passaggio 3** Comporre il numero del contatto (**Invio**) o eseguire il trasferimento (**Invio, Invio**).
  - Passaggio 4** Premere **Esc** per uscire dalla schermata Ricerca laterale.
- 

## Configurazione della ricerca laterale

Per impostare il campo della ricerca laterale preferita, è necessario specificare i criteri all'interno di **Impostazioni operatore**:

- 
- Passaggio 1** Selezionare **Opzioni > Impostazioni operatore (Alt+O, P)**.
  - Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Giù** e **freccia Su** fra le intestazioni passando alla scheda **Filtra ricerca**.
  - Passaggio 3** Selezionare il campo richiesto nell'elenco a discesa. Selezionare **Nessuno/a** per disabilitare la funzione.
-

## Composizioni veloci

I numeri e i contatti di Composizione veloce vengono visualizzati nella finestra F6.

### Utilizzo di composizioni veloci

- 
- Passaggio 1** Premere **F6** per accedere al riquadro Composizione veloce.
  - Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Su** e **freccia Giù** per selezionare il contatto di Composizione veloce desiderato.
  - Passaggio 3** Premere **Invio** per eseguire la composizione.
- 

### Aggiunta composizioni veloci

- 
- Passaggio 1** Premere **F6** per accedere al riquadro Composizione veloce.
  - Passaggio 2** Premere **Alt+F6** per accedere a **Aggiungi composizione veloce**.
  - Passaggio 3** Selezionare un contatto di composizione veloce Privato (disponibile solo per l'utente, la selezione predefinita) o Pubblico (disponibile per tutti gli utenti).
  - Passaggio 4** Premere Tab per accedere al Campo Numero. Digitare **Numero**, **Nome** e **Nome società** del contatto.
  - Passaggio 5** Premere di nuovo Tab per utilizzare il pulsante **OK**.
- 

### Eliminazione delle composizioni veloci

- 
- Passaggio 1** Premere **F6** per accedere al riquadro Composizione veloce.
  - Passaggio 2** Utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare il contatto di composizione veloce da eliminare.
  - Passaggio 3** Premere **Alt+D** per eliminare il contatto di Composizione veloce.
  - Passaggio 4** Premere il tasto **freccia Destra** per selezionare **Sì** nel messaggio di conferma.
- 

### Modifica delle composizioni veloci

- 
- Passaggio 1** Premere **F6** per accedere al riquadro Composizione veloce.
  - Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Su** e **freccia Giù** per selezionare il contatto di composizione veloce da modificare.
  - Passaggio 3** Premere **Alt+S** per aprire la finestra Modifica.  
La casella di controllo Composizione veloce privata è evidenziata.
  - Passaggio 4** Apportare le modifiche del caso.
  - Passaggio 5** Premere Tab per raggiungere il pulsante **OK**, quindi premere **Invio**.
-

## Utilizzo dell'area Chiamate in corso (F5)

Quest'area contiene chiamate in attesa o scadute, come un trasferimento, parcheggio chiamate, camp-on oppure messaggi Whisper / cercapersone, incluse le risposte.

Per utilizzare l'area:

---

**Passaggio 1** Premere **F5**.

La chiamata in alto è evidenziata e vengono lette le seguenti informazioni:

- Tag instradamento
- Chiamata per (se appropriato) nome e numero
- Chiamata da (numero)
- Stato, ad esempio Nessuna risposta, In attesa, Scadenza tempo parcheggio
- Durata della chiamata nell'area F5
- Risposta cercapersone, se appropriato

**Passaggio 2** Utilizzare i tasti **freccia Su** e **freccia Giù** per la lettura di altri dettagli, premendo **F5** dopo ogni tasto freccia per una lettura completa delle informazioni.

---

## Funzionalità utili

### Modalità emergenza

È possibile disporre le code di chiamata in modalità emergenza, se necessario. Premere **Ctrl+Shift+E** per attivare le code con una destinazione di rinvio di emergenza impostata. Per disattivare la modalità emergenza, premere **Alt+Shift+E**. Se si preme **Ins+T** per controllare il proprio stato, il sistema mostra che si è in modalità di emergenza solo se *tutte* le code si trovano in tale modalità.

### Non disponibile

Per rendersi non disponibili alla ricezione di chiamate, premere **F10**. Premere nuovamente **F10** per tornare disponibili.

### Coda non disponibile

Premere **Ctrl+F10** per rendersi non disponibili a rispondere a chiamate in entrata (è comunque possibile gestire altre parti dell'applicazione). Premere nuovamente **F10** per tornare disponibili.

# INDICE

## A

- accessibilità per utenti con disabilità [1-1](#)
- accesso [1-4](#)
- accesso singolo (SSO)
  - configurazione [2-9](#)
- alternanza chiamate [6-10](#)

## C

- camp-on automatico [2-4](#)
- Campo spia di occupato [1-2](#)
- cancellazione di chiamate [6-2](#)
- chiamate in conferenza [6-9](#)
- chiamate parcheggiate
  - informazioni [1-16](#)
  - recupero [6-9](#)
- chiamate ripristinate, gestione [6-10](#)
- colore della coda [2-5](#)
- come ristabilire una chiamata [2-4](#)
- composizione veloce
  - eliminazione dei numeri [3-5](#)
- composizione veloce, aggiornamento dei numeri [3-5](#)
- composizione veloce, aggiunta [3-4](#)
- contatti
  - aggiunta [4-1](#)

## F

- Funzioni dipendenti dal Campo spia di occupato, disabilitazione [2-3](#)

## G

- gruppi di elenchi personali [3-1](#)
  - condivisione [2-6](#)

- Impostazioni FAC e CMC [6-8](#)

### Impostazioni operatore

- Avanzate [2-10](#)
- Chiamate in coda [2-5](#)
- Composizione [2-3](#)
- Elenco [2-5](#)
- Filtra ricerca [2-8](#)
- Generale [2-2](#)
- Gruppi di elenchi personali [2-6](#)
- Intestazioni campi [2-7](#)
- Mute [2-4](#)
- Numeri alternativi [2-7](#)
- Ordinamento secondario [2-8](#)
- Parcheggio chiamata [2-4](#)
- Presenza [2-3](#)
- Registrazione [2-10](#)
- Sicurezza [2-9](#)
- Toni [2-5](#)
- Trasferimenti di chiamata [2-4](#)
- Visualizza [2-2](#)
- Visualizzazione [2-2](#)

### interfaccia

- Barra degli strumenti Gestione chiamate [1-14](#)
- Barra dei menu [1-9](#)
- Chiamate attive [1-15](#)
- Chiamate in corso [1-15](#)
- Code [1-10](#)
- Composizione veloce [1-17](#)
- Elenchi [1-11](#)
- Gruppi di elenchi personali [3-1](#)
- layout [1-8](#)
- Parcheggio chiamata [1-16](#)
- Tutte le code [1-11](#)

- invio di messaggi di posta elettronica [6-13](#)

**M**

messaggi di posta elettronica, invio [6-13](#)  
 messa in attesa delle chiamate [6-8](#)

**N**

numeri contatto [1-12](#)

**O**

Opzioni di composizione automatica [2-3](#)

**P**

parcheggio chiamate [6-9](#)  
 passa a Non disponibile [1-7, 2-2](#)  
 Preferenza avanzata [2-10](#)  
 Preferenza di composizione [2-3](#)  
 Preferenza di registrazione [2-10](#)  
 Preferenza di sicurezza [2-9](#)  
 Preferenza di visualizzazione [2-2](#)  
 Preferenza Elenco [2-5](#)  
 Preferenza Filtra ricerca [2-8](#)  
 Preferenza generale [2-2](#)  
 Preferenza Gruppi di elenchi personali [2-6](#)  
 Preferenza Intestazioni campi [2-7](#)  
 Preferenza Mute [2-4](#)  
 Preferenza Numeri alternativi [2-7](#)  
 Preferenza Ordinamento secondario [2-8](#)  
 Preferenza Parcheggio chiamata [2-4](#)  
 Preferenza Presenza [2-3](#)  
 Preferenza Toni [2-5](#)  
 Preferenza Trasferimenti di chiamata [2-4](#)  
 preferenze Chiamate in coda [2-5](#)  
 Prefisso posta vocale per i numeri composti [2-3](#)

**R**

recupero di chiamate in attesa [6-8](#)  
 recupero di chiamate parcheggiate [6-9](#)  
 Ricerca avanzata [2-9](#)  
 Riquadro Chiamate in corso [1-15](#)  
 risposta a chiamate [6-3](#)

**S**

statistiche coda, visualizzazione [1-10](#)

**T**

tasti di scelta rapida [1-2](#)  
 trasferimenti diretti [2-10](#)  
 trasferimento di chiamate  
     senza consultazione a numero esterno [6-5](#)  
 trasferimento senza consultazione [2-4](#)  
 trasferisci chiamata  
     consultazione interna [6-6](#)  
     diretto [2-10](#)  
     senza consultazione a numero esterno [6-6](#)