



Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced — руководство пользователя

Версия 14.0.1

June 3, 2022

Cisco Systems, Inc.

www.cisco.com

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

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

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

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

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

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

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, логотип Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (оформление), Flipshare (оформление), Flip Ultra и «Welcome to the Human Network» являются товарными знаками; «Changing the Way We Work», «Live, Play, and Learn», Cisco Store и Flip Gift Card являются знаками обслуживания; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, «Bringing the Meeting To You», Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, логотип «Cisco Certified Internetwork Expert», Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, логотип IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, «The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient», TransPath, WebEx, и логотип WebEx являются зарегистрированными товарными знаками компании Cisco Systems, Inc. и/или ее дочерних компаний в США и других странах.

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

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

Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced
© 2021 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.



Введение ix

ГЛАВА 1

Начало работы 1-1

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями 1-1

Использование клавиатуры 1-2

Вход в приложение 1-5

Использование единого входа (SSO) 1-5

Вход с помощью локальной учетной записи (не используя единый вход) 1-6

Применение политик безопасности 1-7

Бездействующий пользователь — автоматический выход 1-7

Защита парольной фразой 1-7

История входов 1-8

Стать недоступным 1-8

Интерфейс 1-9

Панель меню 1-10

Панель «История вызовов» 1-11

Формат отображения 1-13

Использование панели истории вызовов 1-14

Панель «Очереди» 1-14

Панель «Ждущие входящие вызовы» 1-16

Панель «Каталоги» 1-16

Представление каталогов по умолчанию 1-17

Панель «Сведения о контакте». 1-20

Панель инструментов «Управление вызовом» 1-21

Панель «Вызовы выполняются» 1-22

Панель «Активные вызовы» 1-23

Панель «Запаркованные вызовы» 1-25

Панель «Быстрый набор» 1-26

Строка состояния 1-26

ГЛАВА 2

Настройка Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

Роли 2-1

Управление отображением панелей 2-2

Изменение размеров панелей 2-3

Перемещение панелей	2-3
Сброс макета интерфейса	2-4
Управление функциональностью приложения	2-4
Общее	2-5
Показать	2-6
Присутствие	2-7
Набор номера	2-7
Пересылка вызовов	2-8
Парковка вызова	2-8
Отключение звука	2-8
Тональные сигналы	2-9
Ждущие вызовы	2-9
Каталог	2-10
Личные группы каталогов	2-11
Боковая панель контактов	2-12
Альтернативные номера	2-12
Имена полей	2-12
Вторичная сортировка	2-13
Поиск с фильтром	2-14
Безопасность	2-15
Протоколирование	2-15
Дополнительно	2-16
При переводе вызовов	2-16
Предварительно заданное содержимое поля	2-16

ГЛАВА 3

Управление каталогами и быстрый набор	3-1
Заполненный каталог	3-1
Личные группы каталогов	3-1
Создание личных групп каталогов	3-2
Просмотр сведений о личной группе каталогов	3-3
Изменение личных групп каталогов	3-3
Удаление личных групп каталогов	3-3
Управление номерами быстрого набора	3-5
Добавление записей на панель «Быстрый набор»	3-5
Удаление записей с панели «Быстрый набор»	3-5
Обновление записей на панели «Быстрый набор»	3-5

ГЛАВА 4**Управление контактами каталогов 4-1**

- Добавление контактов в каталоги 4-1
 - Добавление контактов из панели «Каталог» 4-2
 - Добавление контактов во время вызова 4-2
 - Добавление контактов из панели «Сведения о контакте» 4-3
- Удаление контактов из каталогов 4-3
- Изменение сведений о контакте 4-4
 - Определение и изменение помощника и альтернативных контактов 4-4

ГЛАВА 5**Использование каталогов 5-1**

- Поиск по каталогу 5-1
- Поиск в результатах 5-2
 - Поиск с использованием подстановочных знаков 5-3
- Расширенные сведения о контакте 5-3
 - Открытие вкладки «Сведения о контакте». 5-3
 - Отправка электронных сообщений контактам из окна «Сведения о контакте» 5-4
 - Набор внешних номеров из окна «Сведения о контакте» 5-4
 - Добавление, изменение и удаление сообщения об отсутствии и сведений о контакте 5-5
 - Подробные сведения о состоянии телефона контакта, состоянии присутствия и альтернативных контактах 5-6
- Просмотр сведений об активном вызове по добавочному номеру в каталоге контакта 5-10

ГЛАВА 6**Элементы управления вызовами 6-1**

- Перевод исходящих вызовов 6-2
 - Перевод вызова в «Каталог контактов» или «Быстрый набор» 6-2
 - Перевод вызова в папку номеров, набираемых в ручном режиме 6-2
- Удаление вызовов 6-2
- Ответ на вызовы 6-3
 - Прием вызовов из очереди Консоль Cisco Unified Attendant Console 6-3
 - Циркулярные очереди доставки 6-3
 - Ответить на следующий 6-4
 - Выбор нужного вызова 6-4
 - Обязательная очередь доставки 6-5
- Перевод вызовов 6-5
 - Диалоговые окна «Обязательный код авторизации» (FAC) и «Код профиля клиента» (CMC) 6-5
 - Пересылка вызовов вслепую 6-6

Пересылка вызовов вслепую на набранный номер	6-6
Пересылка вслепую на контакт из каталога	6-6
Пересылка вызова с обращением к абоненту	6-7
Пересылка вызова на набранный номер с обращением к абоненту	6-7
Пересылка вызова на контакт из каталога с обращением к абоненту	6-7
Перевод вызовов в режим ожидания	6-8
Извлечение ожидающих вызовов	6-8
Отключение звука вызова	6-9
Парковка вызовов	6-9
Извлечение запаркованных вызовов	6-10
Объединение вызовов в конференцию	6-10
Переключение вызовов	6-11
Управление возвращенными вызовами	6-11
Восстановление вызовов	6-12
Предоставление обязательных кодов авторизации (FAC) и кодов профиля клиента (CMC)	6-13
Обязательный код авторизации (FAC)	6-13
Код профиля клиента (CMC)	6-13
Перенаправление очереди в место назначения режима срочности	6-13
Отправка электронных сообщений	6-14

ГЛАВА 7

Сбор журналов 7-1

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Краткое описание консоли клиент-пользователь с JAWS v16 A-1

Содержание	A-1
Стандартные задачи	A-2
Вход в приложение	A-2
Выход из приложения	A-2
Подтверждение текущего статуса	A-2
Ответ на вызовы	A-2
Выполнение вызовов	A-2
Удаление вызовов	A-3
Неправильно набранные вызовы	A-3
Перевод вызовов	A-3
Пересылка вслепую, если добавочный номер неизвестен	A-3
Пересылка вызова вслепую с помощью поиска в каталоге	A-3
Извлечение вызовов без ответа	A-4
Объявленный перевод или пересылка с обращением к абоненту	A-4
Нет ответа	A-4

Переключение между двумя активными вызовами	A-4
Перевод при задержке вызова из-за занятой линии на добавочный номер	A-5
Перевод вызовов в режим ожидания из-за занятости номера с помощью пересылки с обращением	A-5
Перевод вызовов в режим ожидания из-за занятости номера с помощью пересылки вслепую	A-5
Удержание вызовов в режиме ожидания и их извлечение из этого режима	A-5
Перевод вызова в режим ожидания	A-5
Перевод вызова в режим ожидания с примечаниями	A-5
Извлечение вызова	A-6
Восстановление вызова	A-6
Конференции	A-6
Парковка вызова	A-7
Перевод вызова в режим парковки	A-7
Извлечение вызовов до истечения времени ожидания	A-7
Извлечение по истечении времени ожидания	A-7
Использование каталога	A-8
Переключение между каталогами	A-8
Выполнение поиска	A-8
Быстрый просмотр результатов	A-8
Параметры значков состояния	A-9
Статус присутствия (CUPS)	A-9
Статус присутствия (Microsoft OCS/LCS)	A-10
Поиск в результатах (CTRL+F2)	A-10
Настройка поиска в результатах	A-10
Быстрый набор	A-11
Использование быстрого набора	A-11
Добавление номеров быстрого набора	A-11
Удаление номеров быстрого набора	A-11
Изменение номеров быстрого набора	A-11
Использование панели «Вызовы выполняются» (F5)	A-12
Полезные функции	A-12
Набор скопированных номеров телефона	A-12
Режим срочности	A-12
Недоступный	A-13
Очередь недоступна	A-13



Введение

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

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

Назначение данного руководства

В этом руководстве поясняются следующие аспекты Консоли Cisco Unified Attendant Console:

- интерфейс (определение и параметры настройки);
- управление каталогами и состояние присутствия пользователя;
- функции управления вызовами.

Целевая аудитория данного руководства

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

Структура документа

В данном руководстве содержатся следующие главы.

Глава	Название	Описание
1	Начало работы	В этой главе описывается интерфейс Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced, процедуры запуска приложения и входа в систему.
2	Настройка Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced	В этой главе приведены инструкции по настройке конфигурации и пользовательской настройке приложения.

Глава	Название	Описание
3	Управление каталогами и быстрый набор	В этой главе описано использование и настройка личных групп каталогов и быстрого набора.
4	Управление контактами каталогов	В этой главе приведены инструкции по добавлению, удалению и изменению контактов каталогов.
5	Использование каталогов	В этой главе приведены инструкции по поиску каталогов, а также по просмотру дополнительной информации о контактах.
6	Элементы управления вызовами	В этой главе содержатся инструкции по выполнению и удалению вызовов, ответу на вызовы, созданию примечаний, постановке вызовов на ожидание и пересылке вызовов.
7	Сбор журналов	В этой главе поясняется сбор журналов.
A	Краткое описание консоли клиент-пользователь с JAWS v16	Это приложение можно использовать как краткую справку по JAWS.

Условные обозначения

В этом документе используются следующие условные обозначения.

Условное обозначение	Значение
полуужирный шрифт	Полужирным шрифтом выделяются команды, ключевые слова, подписи к элементам интерфейса и текст, введенный пользователем.
<i>курсив</i>	<i>Курсивом</i> выделяются заголовки документов, новые термины и термины, значение которых необходимо подчеркнуть, а также значения аргументов, предоставляемых пользователем.
<аргумент>	Аргументы, значения которых задает пользователь, пишутся в угловых скобках
Вариант 1 > Вариант 2	Для обозначения связи между пунктами меню и подменю используется символ >. Например фраза «Выберите в меню Вариант 1 , а затем выберите в подменю Вариант 2 » будет записана так: «Последовательно выберите Вариант 1 > Вариант 2 ».



Примечание

Означает, что *пользователю следует принять информацию к сведению.*



Совет

Означает, что *следующая информация поможет разрешить проблему.*

**Предостережение**

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

Получение документации и отправка запроса на обслуживание

Сведения о получении документации, отправке запроса на обслуживание или дополнительную информацию см. в ежемесячном документе *What's New in Cisco Product Documentation*, в котором перечислены все новые и обновленные технические документы Cisco, по адресу:

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

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





Начало работы

В этой главе описано, как приступить к работе с приложением Консоли Cisco Unified Attendant Console, а также его интерфейс и часто используемые функции. Кроме того, приведена процедура сбора данных из файла журнала приложения Console.



Примечание

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

Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями

Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced предоставляет специальные возможности, позволяющие повысить удобство работы с консолью для незрячих и слабовидящих пользователей. Функции включают:

- Регулируемый размер шрифта: для изменения выберите **Параметры > Размер шрифта** на панели меню. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- Управление мышью или клавиатурой: пользователи могут управлять консолью с помощью мыши или клавиатуры.
- Подсказки: значки элементов управления консолью отображают подсказки при наведении на них мышью.
- Поддержка подключаемого модуля чтения с экрана JAWS (см. раздел [Краткое описание консоли клиент-пользователь с JAWS v16](#)): JAWS предоставляет сведения о состоянии консоли оператора и позволяет читать текст в интерфейсе консоли. Свяжитесь с системным администратором, если необходимо использовать эту функцию.
 - Инструкции по установке модуля чтения с экрана JAWS и конфигурации профиля пользователя консоли см. в *Руководстве по администрированию и установке*.
- Контекстные меню справки: чтобы вывести на экран справочную информацию, относящуюся к интересующему окну или панели, нажмите клавишу **F1**.

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

Использование клавиатуры

Большинство операций управления вызовом выполняются с помощью мыши или клавиатуры. В Табл. 1-1 показаны сочетания клавиш в Консоли Cisco Unified Attendant Console.

Табл. 1-1 Сочетания клавиш


Название клавиши	Описание
Стрелка вверх	Перемещение вверх по списку.
Стрелка вниз	Перемещение вниз по списку.
Стрелка влево	Прокрутка списка влево или выбор элемента слева.
Стрелка вправо	Прокрутка списка вправо или выбор элемента справа.
Tab	Перемещение слева направо и сверху вниз по панелям консоли.
Shift+Tab	Перемещение справа налево и снизу вверх по панелям консоли.
F1	Отображение справки.
F2	Сведения о состоянии присутствия — содержат сведения о присутствии для индикатора занятости линии (BLF) телефона, WebEx Messenger, Cisco IM&P и Skype для бизнеса.
F3	Перемещение курсора в первое поле поиска панели «Каталоги».
Shift+F3	Очистка всех результатов поиска, отображаемых в активном каталоге. Примечание. Для очистки результатов можно также щелкнуть значок  .
F4	Создание личной группы каталогов.
Shift+F4	Редактирование существующей личной группы каталогов.
F5	Панель «Вызовы выполняются».
F6	Панель «Быстрый набор»
F7	Панель «Активные вызовы».
F8	Панель «Ждущие входящие вызовы» (Все очереди).
F9	Панель «История вызовов».
F10	Переключение доступности.
F12	Сведения о контакте.
Insert	Постановка вызова на ожидание из-за занятости номера. Перевод вызова в очередь до освобождения занятого добавочного номера.
Delete	Восстановление. Повторение вызова.
Page Down	Ожидание/извлечение. Любой вызов, который возвращается на панель «Вызовы выполняются», например вызов без ответа или запаркованный вызов, извлекается точно таким же образом.

Табл. 1-1 Сочетания клавиш (продолжение)

Название клавиши	Описание
Enter	Подключение/удаление. Соединяет вызов или удаляет его в зависимости от того, какая операция выполняется в настоящий момент.
Shift+ВВОД	Пересылка активного вызова вслепую на набранный номер или выбранному контакту каталога.
+ (плюс)	Ответ на следующий вызов/переключение. Ответ на следующий по приоритету вызов или переключение между вызывающим и вызываемым абонентом при проведении вызова. Если для очереди выбрана установка «Обязательная доставка», вызов будет перемещен на панель «Активные вызовы» без нажатия клавиши + (плюс).
- (минус)	Отмена обращения к абоненту. Если вызываемая сторона не приняла вызов, эта клавиша удаляет вызываемого абонента, а вызывающий абонент остается на линии.
Home	Парковка вызова. Парковка вызова на парковочный добавочный номер.
End	Конференция. Эта клавиша используется для запуска процедуры конференции и добавления участников.
Клавиша меню	Отображение контекстного меню для выбранного раздела интерфейса Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced. Используйте клавиши со стрелками вверх и вниз для выделения элемента, затем нажмите клавишу Enter , чтобы выбрать его.
Пробел	Удаление номера в процессе набора.
Alt+<номер>	Отображение <номера> каталога, где <номер> — целое число в диапазоне от 0 до 9, которое соответствует выбираемой вкладке.
Alt+Backspace	Сбрасывает интерфейс к состоянию по умолчанию.

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

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

Комбинация клавиш	Функция
Ctrl+F2	Выполнение поиска в результатах по данным выбранного контакта в каталоге. Можно выполнить, только если эта функция включена в меню Параметры > Настройки > Поиск с фильтром .
Ctrl+F4	Удаление личной группы каталогов.
Ctrl+F5	Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера.
Ctrl+E	Принудительный перевод очередей в режим срочности.
Ctrl+I	Отображение диалогового окна «Вход».
Ctrl+M	Отправка электронного письма.
Ctrl+O	Выход из системы консоли Attendant Console.
Ctrl+Q	Отключение звука вызова при выполнении определенных действий, как описано в разделе Отключение звука .
Ctrl+R	Отмена вызова.
Ctrl+T	Добавление контакта.
Ctrl+V или Ctrl+Insert	Используется в любом месте консоли кроме полей поиска по каталогу для вставки номера из панели «Активные вызовы» для исходящего набора.
Ctrl+Tab	Перемещение с одной вкладки каталога на следующую слева направо.
Ctrl+Shift+Tab	Перемещение с одной вкладки каталога на следующую справа налево.
Ctrl+(0–9, #)	Отправка двухтональных многочастотных сигналов в активные вызовы.

В оставшейся части раздела описано:

- [Вход в приложение](#)
- [Использование единого входа \(SSO\)](#)
- [Вход с помощью локальной учетной записи \(не используя единый вход\)](#)
- [Применение политик безопасности](#)
- [История входов](#)
- [Стать недоступным](#)
- [Интерфейс](#)

Вход в приложение

После запуска приложения появится окно **Вход**. При первом входе в консоль может понадобиться изменить способ аутентификации пользователя.

В Консоли Cisco Unified Attendant Console используется два способа аутентификации пользователей: единый вход (SSO) и локальные учетные записи. Способ вашего входа определяется системным администратором.

Если системный администратор предоставил вам уникальное имя пользователя и парольную фразу (далее — «локальная учетная запись»), можно переходить к пункту **Войти с помощью локальной учетной записи (не используя единый вход)**.

Если системный администратор проинструктировал вас входить в приложение посредством единого входа (как правило, под теми же учетными данными, которые служат для входа на ПК), может понадобиться сменить способ аутентификации, перед тем как выполнять пункт **Войти с помощью единого входа (SSO)**.

Чтобы просмотреть или изменить способ **Аутентификации пользователя**, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Запустите Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced.
 - Шаг 2** Выберите **Параметры > Настройки**.
 - Шаг 3** Установите или снимите флажок **Использовать единый вход**.
 - Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**.

Использование единого входа (SSO)

Если используется единый вход, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+I** или последовательно выберите **Файл > Вход**. Открывается диалоговое окно **Вход**.
 - Шаг 2** Введите **Имя пользователя** в следующем формате: *user_name@domain_name* (например, test.user@company.com).
 - Шаг 3** Выберите **Запомнить мое имя пользователя**, если требуется его автоматическая подстановка при следующем входе. Эта настройка изменяется на экране входа или в меню **Параметры > Настройки > Безопасность** после входа в систему.
 - Шаг 4** Введите **добавочный номер** для использования.
 - Шаг 5** Выберите **Использовать сведения о существующем устройстве**, если требуется автоматическая подстановка добавочного номера при следующем входе. Эта настройка изменяется на экране входа или в меню **Параметры > Настройки > Безопасность** после входа в систему. Если необходим новый добавочный номер, снимите флажок **Использовать существующие сведения об устройстве** и введите новый номер.
 - Шаг 6** Нажмите кнопку **Вход**.

**Примечание**

- Если добавочный номер назначен нескольким устройствам, после входа вам будет предложено выбрать MAC-адрес (уникальный идентификатор) соответствующего устройства. В случае сомнений относительно выбора устройств свяжитесь с системным администратором.
- Если клиент Консоли Cisco Unified Attendant Console — это первое приложение в текущем сеансе Windows, для того чтобы выполнить единый вход с предоставленным именем пользователя, отобразится экран единого входа (с запросом ваших учетных данных). В противном случае вы автоматически войдете в приложение.
- Если настроить запоминание имени пользователя в меню **Параметры > Настройки > Безопасность**, вам не понадобится нажимать **Вход**. В этом случае процесс начнется автоматически при выборе параметров **Файл > Вход**.

Вход с помощью локальной учетной записи (не используя единый вход)

Если не используется единый вход, выполните следующие действия для входа в консоль.

- Шаг 1** Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+I** или последовательно выберите **Файл > Вход**.
Открывается диалоговое окно **Вход**.
- Шаг 2** Введите **Имя пользователя** и **Парольную фразу**.
- Шаг 3** Выберите **Запомнить мое имя пользователя**, если требуется его автоматическая подстановка при следующем входе. Эта настройка изменяется на экране входа или в меню **Параметры > Настройки > Безопасность** после входа в систему.
- Шаг 4** Введите **добавочный номер** для использования.
- Шаг 5** Выберите **Использовать сведения о существующем устройстве**, если требуется автоматическая подстановка добавочного номера при следующем входе. Эта настройка изменяется на экране входа или в меню **Параметры > Настройки > Безопасность** после входа в систему.
- Если необходим новый добавочный номер, снимите флажок **Использовать существующие сведения об устройстве** и введите новый номер.
- Шаг 6** Нажмите кнопку **Вход**.

**Примечание**

- Если добавочный номер назначен нескольким устройствам, после входа вам будет предложено выбрать MAC-адрес (уникальный идентификатор) соответствующего устройства. В случае сомнений относительно выбора устройств свяжитесь с системным администратором.

Применение политик безопасности

Чтобы защитить систему, системный администратор может настроить жизненные циклы парольной фразы и таймер выхода бездействующего пользователя из системы.

Бездействующий пользователь — автоматический выход

Если войти в систему, но не выполнять никаких действий на консоли в течение заданного системным администратором времени, сервер Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced отключит вас от консоли.

Защита парольной фразой

Запросы на изменение парольной фразы

Системный администратор может требовать от вас замену парольной фразы через определенные интервалы времени или по своему усмотрению. Требование изменить парольную фразу отобразится при входе в систему.

Для изменения парольной фразы выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Используйте один из следующих вариантов, чтобы открыть окно парольной фразы.
- Выберите изменение парольной фразы при входе в систему.
 - Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+P**.
 - Нажмите **Файл**, а затем выберите **Изменить парольную фразу**. Выполните действия из окна с запросом об изменении.
- Шаг 2** Введите **старую парольную фразу**.
- Шаг 3** Введите **новую парольную фразу**.
- Шаг 4** Повторно введите **новую парольную фразу** в поле **Подтвердить парольную фразу**.



Примечание

В окне показан индикатор надежности пароля. Требования к парольным фразам устанавливает системный администратор. Требования включают в себя длину, тип и регистр символов, наличие в словаре и предыдущее использование.

- Шаг 5** Нажмите кнопку **Изменить парольную фразу**.
- Если ваша учетная запись заблокирована, свяжитесь с системным администратором.
- Возможные причины блокирования учетной записи:
- *Игнорирование запросов на изменение парольной фразы*
- Может потребоваться замена парольной фразы через определенные интервалы времени. Перед истечением срока действия парольной фразы, вы получите уведомление о необходимости изменения и выделенное на это время.
- Если не изменить парольную фразу при первом уведомлении, система будет напоминать об этом при каждом последующем входе. Если не отреагировать на такие запросы в течение определенного времени, учетная запись будет заблокирована.

- *Превышение заданного числа неудачных попыток входа*
Если в течение определенного времени предпринять несколько неудачных попыток входа, ваша учетная запись будет заблокирована.
- *Неиспользование учетной записи дольше определенного числа дней*
Учетная запись, неактивная в течение заданного числа дней, будет заблокирована.

История входов

После успешного входа в консоль вы получите следующие сведения о последних успешных и неудачных попытках входа.

- Дата и время
- Добавочный номер
- IP-адрес компьютера
- Неудачные попытки с момента последнего входа

Чтобы просмотреть историю входов, выберите **Файл > История входов**.

Чтобы закрыть историю входов, нажмите кнопку **ОК**.

Стать недоступным

Чтобы сделать перерыв, можно *стать недоступным*. Вызовы по-прежнему будут поступать на консоль, но ответить на них можно будет, только если они поступят на ваше устройство. При переходе в режим недоступности все вызовы, для которых было продлено время ожидания, будут отображаться в другой консоли Attendant Console на панели «Вызовы выполняются». Если для очереди задан параметр *Обязательная доставка* (дополнительные сведения см. в разделе [Обязательная доставка, стр. 1-15](#)), вызовы из этой очереди не поступают непосредственно на телефон пользователя, а ожидают перенаправления в системе или пополнения очереди. Если это настроено системным администратором, система направит вызовы в альтернативное расположение при недоступности пользователя.

Чтобы перейти в состояние недоступности, нажмите клавишу **F10**, а затем в поле сообщения **Подтверждение перехода в режим недоступности** нажмите кнопку **Да**.

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

Кроме того, можно настроить Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced таким образом, чтобы переход в режим недоступности осуществлялся автоматически, если компьютер находится в неактивном состоянии в течение определенного времени. Дополнительную информацию об этих настройках см. в разделе [Автоматический набор недоступен, стр. 2-5](#).

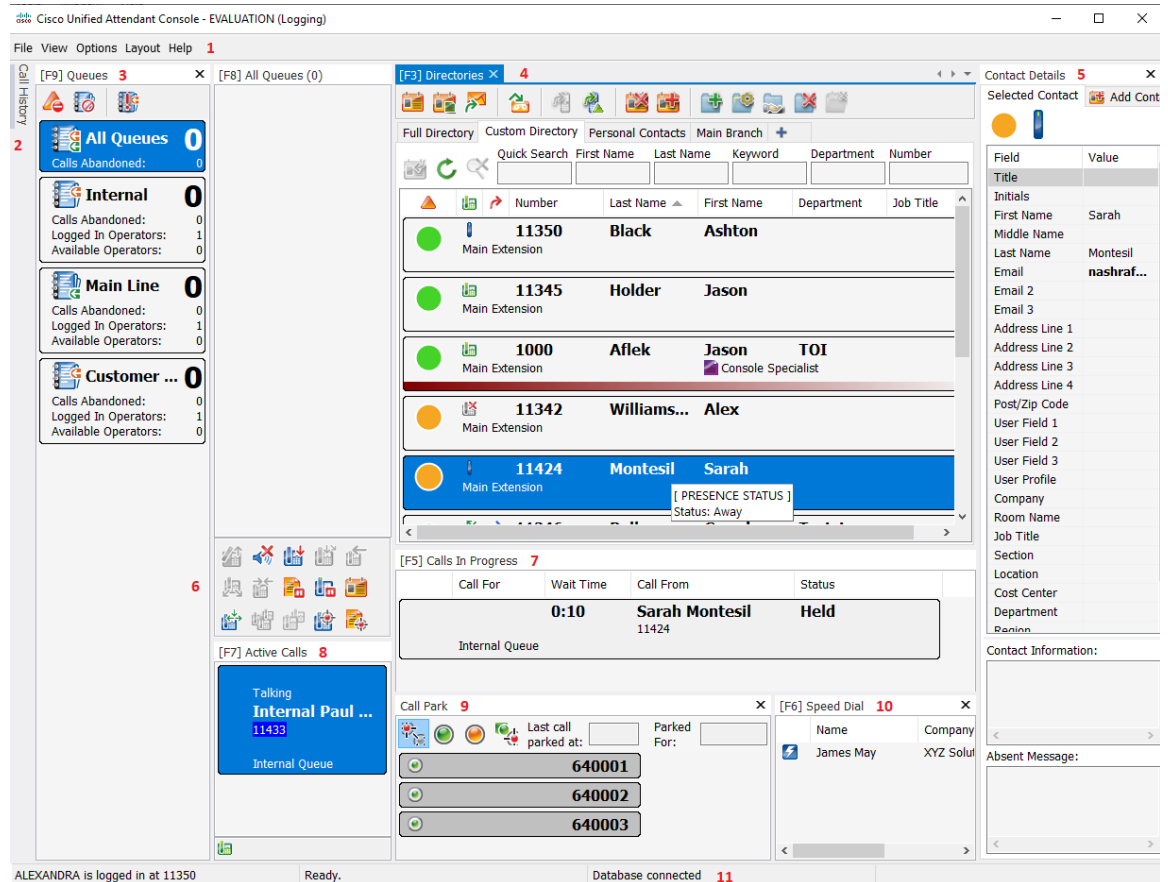


Примечание

Если системный администратор настроил автоматический выход при бездействии, это будет иметь приоритет над продолжительностью недоступности автоматического набора, если длительность автоматического выхода истекает раньше.

Интерфейс

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



Пояснения к рисунку:

1. Панель меню
2. Панель «История вызовов»
3. Панель «Ждущие входящие вызовы»
4. Панель «Каталоги»
5. Панель «Сведения о контакте».
6. Панель инструментов «Управление вызовом»
7. Панель «Вызовы выполняются»
8. Панель «Активные вызовы»
9. Панель «Запаркованные вызовы»
10. Панель «Быстрый набор»
11. Строка состояния

Панель меню



Примечание

В зависимости от роли, назначенной для вашего логина, могут не отображаться следующие параметры меню **Вид**: Каталоги, панель «Сведения о контакте», Быстрый набор, Парковка вызова. Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию и установке Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced*.

В [Табл. 1-3](#) описывается панель меню.

Табл. 1-3 *Параметры меню*

Название элемента управления	Описание
Файл	
Вход	Войти в Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Закрытие сеанса	Закрытие сеанса в Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Изменить парольную фразу	Изменение парольной фразы.
История входов	Просмотр сведений о последних успешных и неудачных попытках входа под этим именем пользователя.
Выход	Закрытие приложения.
Вид	
Панели инструментов	Показать/скрыть следующие панели инструментов: <ul style="list-style-type: none"> • Очереди. Очереди. Дополнительные сведения см. в разделе Панель «Очереди». • Управление вызовами. Дополнительные сведения см. в разделе Панель инструментов «Управление вызовом». • Каталоги. Дополнительные сведения см. в разделе Панель «Каталоги».
Очереди	Выберите Просмотр всех очередей или Просмотр отдельных очередей . Для статистики очередей выберите Просмотр статистики по очередям .
Каталоги	Показать/скрыть панели «Каталог» (если доступно для текущей роли).
Боковая панель контактов	Показать/скрыть боковую панель контактов.
Быстрый набор	Показать/скрыть панель быстрого набора.
Парковка вызова	Показать/скрыть панель парковки вызовов.
История вызовов	Показать/скрыть панель истории вызовов.
Показать приветствие	Показать/скрыть окно приветствия.

Табл. 1-3 Параметры меню

Название элемента управления	Описание
Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера	Показать/скрыть отображение вызовов в состоянии ожидания из-за занятости номера. Для вызова этой функции используется сочетание клавиш (Ctrl+F5).
Параметры	
Настройки	Откройте окно настроек, чтобы настроить Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Срочно	Установить режим срочности для всех очередей. Все вызовы будут перенаправляться в предварительно заданное место назначения (задается системным администратором).
Фильтровать поиск	Активация поиска с оператором «И».
Размер шрифта	Изменение отображаемого размера шрифта интерфейса.
Макет	
Одно окно	Выберите этот режим для отключения функций отмены закрепления, перемещения и закрепления компонентов интерфейса (если доступно для текущей роли).
Сброс текущего макета	Сбрасывает интерфейс к состоянию по умолчанию.
Справка	
Содержание	Отображение справки.
Поиск по ключевому слову	Использование ключевых слов для поиска справочного файла.
Сбор журналов	Сбор журналов деятельности в виде архивированного ZIP-файла для проверки приложения и устранения неполадок в его работе.
О системе Attendant Console	Отображение версии Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced и сведений об авторских правах.

Панель «История вызовов»

Панель «История вызовов» содержит все выполненные и принятые оператором вызовы, чтоб позволяет обнаружить пропущенные или забытые вызовы и принять соответствующие меры. По умолчанию в журнал записывается до 100 вызовов. Последние вызовы отображаются сверху списка.

Администратор может настроить количество отображаемых вызовов в пределах от 3 до 500. Журнал истории вызовов сохраняется в базе данных при выходе из системы и доступен при повторном входе.

В истории вызовов не записываются следующие вызовы:

- В ожидании, запаркованные и извлеченные
- Конференц-вызовы

В случае сбоя системы во время вызова запись не будет содержать информацию о том, был ли завершен вызов, и если да, то каким образом.

Панель «История вызовов» отображается при перемещении указателя на элемент **История вызовов**, расположенный около верхнего левого края интерфейса консоли. Пока указатель находится над панелью, он отображается, а при перемещении указателя в другое место панель автоматически скроется. Если вашему имени пользователя назначена роль VIOS, панель «История вызовов» отображается всегда и скрыть ее невозможно.










Пользователи с любыми другими ролями также могут отобразить или скрыть панель истории вызовов, установив или сняв флажок **Вид > История вызовов**. Панель «История вызовов» можно закрепить в любой части интерфейса, так же, как и другие панели, а пользователи с ролями, позволяющими выбрать многооконный макет интерфейса также могут поместить ее на рабочий стол.

При подключении к серверу абонента после сбоя история вызовов сохраняться не будет до обратного переключения на сервер издателя. Однако руководители могут настроить локальное сохранение истории вызовов в файле на вашем компьютере, когда консоль CUACA использует сервер абонента.

Формат отображения

Табл. 1-4 описывает формат отображения.

Табл. 1-4 **Формат отображения**

Условные обозначения	
Значок	<p>Тип вызова/статус подключения.</p> <p>Цвет стрелки: зеленый = подключено, красный = не подключено, желтый = неизвестное состояние.</p> <p>Направление стрелки: вниз = входящий, вверх = исходящий, по диагонали = переведенный.</p> <p> Входящий, подключен</p> <p> Исходящий, подключен</p> <p> Пересланный вслепую, подключен</p> <p> Входящий, не подключен</p> <p> Исходящий, не подключен</p> <p> Пересланный вслепую, не подключен</p> <p> Входящий, неизвестное состояние</p> <p> Исходящий, неизвестное состояние</p> <p> Пересланный вслепую, неизвестное состояние</p> <p>Примечания</p> <ul style="list-style-type: none"> Указываются только переводы вызовов с использованием сервисной очереди. Настроить этот параметр можно в меню Параметры > Настройки > Дополнительно. При пересылке с обращением к абоненту вызовы отображаются как исходящие. В случае сбоя системы во время вызова запись не будет содержать информацию о том, был ли завершен вызов, и если да, то каким образом, поэтому в истории вызовов он будет отображаться с неизвестным состоянием.
Время_(Число) Дата	<p>Время начала вызова. Если вызов состоялся не в текущий день, также отображается дата. Если после времени в скобках указано число, оно обозначает, сколько раз вы впоследствии пытались выполнить с вызовом то же действие, используя тот же номер с тем же результатом в тот же день.</p>
Имя Фамилия	<p>Имя человека, участвующего в вызове.</p>
Номер	<p>Номер вызывающего или вызываемого абонента, в зависимости от направления вызова. Цвет фона, на котором отображается номер, показывает тип вызова: голубой = внутренний исходящий, красный = внешний входящий, зеленый = внешний исходящий. Та же цветовая схема отображается на панелях F7 и F8. Наведите курсор мыши на номер, чтобы отобразить тег маршрута вызова из очереди.</p>
Название_компании	<p>Отображается, если доступны.</p>

Использование панели истории вызовов

При нажатии правой кнопкой мыши на вызов в истории вызовов, отображается меню со списком возможных действий:

- Вызов
- Пересылка с обращением к абоненту
- Пересылка вслепую
- Начать конференцию
- Сведения о контакте
- Очистить историю — удаляет всю историю вызовов с экрана и из базы данных.

То, какие из этих элементов доступны для использования, зависит от типа вызова и выполняемых в настоящее время операций: недоступные действия показаны серым.

Вызов номеров, зарегистрированных в журнале

Возможность набрать номер вызова, зарегистрированного в журнале, доступна, если номер состоит из цифр. Если в поле указано «Неизвестный номер» (или аналог), совершить вызов не удастся.

Чтобы выполнить вызов на номер из панели истории вызовов, выполните одно из следующих действий:

- Щелкните правой кнопкой мыши запись вызова и выберите **Вызов**.
- С помощью клавиатуры выберите запись (например, используя сочетание клавиш **Ctrl+A**), а затем нажмите клавишу **Enter**; когда вы перейдете на панель «История вызовов», автоматически выбирается последний вызов.
- Дважды щелкните запись вызова.

Перевод вызова на номера, зарегистрированные в журнале вызовов

Если выполняется вызов, его можно перевести на номер, зарегистрированный в журнале, выполнив одно из следующих действий:

- Щелкните запись вызова. Тип пересылки (вслепую или с обращением) определяется в соответствии с текущими настройками.
- С помощью клавиатуры выберите запись и нажмите клавишу **Enter**.
- Щелкните правой кнопкой мыши запись вызова и выберите нужный тип пересылки в меню.

Панель «Очереди»

Панель очередей (нажмите **F9** для просмотра) отображает очереди, связанные с именем пользователя. Для каждой очереди отображается значок (см. [Табл. 1-5](#)).

Чтобы отобразить или скрыть панель инструментов над панелью «Очереди», выберите **Вид > Панели инструментов > Очереди**. Параметры включают **Просмотр всех очередей**, **Просмотр отдельных очередей** или отсутствие выбора, что скроет панель очередей. Чтобы отобразить статистику по очередям (количество отклоненных вызовов, вошедших в систему и доступных пользователей), последовательно выберите **Просмотр > Очереди > Просмотр статистики по очередям**. Сброс статистики выполняется в полночь.

При поступлении входящего вызова в очередь отображается количество вызовов, ожидающих ответа.

Очереди настраиваются системным администратором одним из следующих способов.

- **Обязательная доставка**

Ожидающие в очереди вызовы автоматически передаются вошедшим в систему и доступным пользователям путем циклического распределения. Пользователям не нужно запрашивать вызов с помощью мыши или сочетания клавиш.

- **Циркулярная доставка**

Ожидающие вызовы остаются в очереди и показываются всем вошедшим в систему пользователям. Пользователи должны извлечь звонок из очереди с помощью мыши или сочетания клавиш «Ответить на следующий». Подробнее см. в разделе [Ответ на вызовы](#).

В [Табл. 1-5](#) приведены описания значков, отображаемых на панели «Очереди».

Табл. 1-5 **Значки на панели «Очереди»**

Значки	Описание
	Стать недоступным (F10)
	Сделать очередь недоступной (Ctrl+F10)
	Экстренные вызовы (Ctrl-E)
	Обязательная очередь доставки. Дополнительные сведения см. в разделе Обязательная доставка, стр. 1-15 .
	Циркулярная очередь доставки. Дополнительные сведения см. в разделе Циркулярная доставка, стр. 1-15 .
	Все очереди (общее число ожидающих вызовов во всех доступных очередях)
	Обязательная очередь доставки в режиме срочности
	Циркулярная очередь доставки в режиме срочности
	Все очереди в режиме срочности
	Очередь в состоянии ночного обслуживания

Щелкните правой кнопкой мыши панель «Очереди», чтобы выполнить следующие действия.

- Выбрать очереди в режиме срочности (отобразить диалоговое окно **Срочно** можно также с помощью клавиш **Ctrl+E**). Подробнее см. в разделе [Перенаправление очереди в место назначения режима срочности](#).
- Выбрать элемент **Просмотр статистики по очередям** (или последовательно выбрать элементы **Просмотр > Очереди > Просмотр статистики по очередям**). Это переключатель, который позволяет включить или отключить функцию.

Панель «Ждущие входящие вызовы»

На панели «Ждущие входящие вызовы» (нажмите **F8** для просмотра) отображаются вызовы, ожидающие в очередях, а также перечисленные ниже сведения.

- Имя вызывающего абонента.
- Номер (CLI) вызывающего абонента.
- Время, в течение которого вызов ожидает в очереди.
- Название очереди (необязательно).
- Цветная панель (если цвета ожидающих вызовов настроены, как описано в разделе [Ждущие вызовы](#))

Панель «Каталоги»

В Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced предусмотрено два типа каталогов.

- **Заполненный каталог:** отображается по умолчанию. Содержит все контакты предприятия (если настроено системным администратором) и все вручную созданные контакты.
- **Личные группы каталогов:** каталоги, созданные и управляемые пользователями. Эти каталоги могут быть частными или доступными другим пользователям. Каждый пользователь может создать до 100 личных групп каталогов. Создание, управление, подстановка, распространение и удаление личных групп каталогов описаны в разделе [Личные группы каталогов](#).

Настройте панель «Каталоги», выбрав элементы **Параметры > Настройки** (дополнительные сведения см. в разделе [Каталог](#)).

Чтобы отобразить или скрыть панель инструментов над панелью «Каталог», выберите **Вид > Панели инструментов > Каталоги**.

В [Табл. 1-6](#) приведены описания элементов управления, доступных на панели инструментов «Каталоги».

Табл. 1-6 *Значки на панели инструментов «Каталоги»*













Значки	Описание
	Сведения о контакте
	Примечания по контакту
	Отправить эл. почту
	Передача в голосовую почту
	Просмотр альтернативных номеров
	Просмотреть альтернативные номера с присутствием

Табл. 1-6 Значки на панели инструментов «Каталоги»

Значки	Описание
	Удалить контакт (Ctrl+D)
	Добавить контакт (Ctrl+T)
	Новая личная группа каталогов
	Сведения о личной группе каталогов
	Общий доступ к личной группе каталогов (Ctrl+H)
	Удалить личную группу каталогов
	Удалить контакт из личной группы каталогов

Представление каталогов по умолчанию
















Следующие столбцы по умолчанию отображаются на панели каталогов.

- Состояние присутствия . См. [Табл. 1-7](#).
- Состояние добавочного номера . См. [Табл. 1-7](#).
- Примечания . См. [Табл. 1-7](#).
- Помощник, альтернативные контакты или дополнительные номера контакта . См. [Табл. 1-7](#).
- Номер
- Фамилия
- Имя
- Отдел
- Должность

Размер каталогов можно менять, перетаскивая границы их заголовков.


В [Табл. 1-7](#) описаны столбцы панели каталогов со значками в качестве заголовка.

Табл. 1-7 Значки на панели «Каталоги»

Заголовок столбца	Описание
	Состояние присутствия контакта. Сведения об значках в этом столбце см. в Табл. 5-2 .
	<p>Состояние добавочного номера контакта. Сведения об значках в этом столбце см. в Табл. 5-1.</p> <p>Если номер, указанный в каталоге, не является основным добавочным номером, тип номера контакта отображается в этом столбце следующими значками.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (мобильный) •  (рабочий) •  (домашний) •  (факс) •  (пейджер)
	К контакту добавлены примечания. Если навести курсор мыши на примечание к контакту, содержимое примечания отобразится в виде подсказки.
	<p>Помощник, альтернативные контакты или дополнительные номера контакта.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  — к альтернативным номерам контакта добавлен помощник. Этот значок имеет приоритет над значками «Альтернативные контакты»  и «Дополнительные номера контакта» . Дополнительные сведения см. в разделе Подробные сведения о состоянии телефона контакта, состоянии присутствия и альтернативных контактах. •  — к альтернативным номерам контакта добавлен один или несколько альтернативных контактов (но не добавлен помощник). Этот значок имеет приоритет над значком «Номера контакта» . •  — контакт имеет два или более дополнительных номеров контакта (см. ниже): <ul style="list-style-type: none"> – Мобильный – Рабочий 1 – Рабочий 2 – Домашний – Пейджер – Факс <p>Этот значок не отображается, если у контакта есть помощник или альтернативные контакты.</p>

В Табл. 1-8 приведены описания сочетаний клавиш, которые можно использовать на панели «Каталоги».

Табл. 1-8 Сочетания клавиш, используемые на панели «Каталоги»

Клавиша	Функция
Стрелка вверх	Перейти в начало списка.
Стрелка вниз	Перейти в конец списка.
Стрелка влево	Прокрутка списка влево или выбор элемента слева.
Стрелка вправо	Прокрутка списка вправо или выбор элемента справа.
Page Down	Постановка выбранного вызова на ожидание и извлечение ожидающего вызова.
Enter	Вызов выбранного номера, завершение активных вызовов, извлечение выбранного ожидающего вызова.
Tab	Перемещение слева направо и сверху вниз по панелям консоли.
Shift+Tab	Перемещение справа налево и снизу вверх по панелям консоли.
F2	Отображает сведения о состоянии присутствия и альтернативных контактах.
F4	Создание личной группы каталогов.
F12	Открытие вкладки «Сведения о контакте».
Shift+F3	Очистка всех результатов поиска, отображаемых в активном каталоге. Примечание. Для очистки результатов можно также щелкнуть значок  .
Shift+F4	Редактирование существующей личной группы каталогов.
Ctrl+F2	Выполнение <i>поиска в результатах</i> . При этом будет выполнена фильтрация списка контактов для отображения в нем только тех контактов, которые соответствуют условиям, выбранным в определенном поле. Дополнительные сведения см. в разделе Поиск в результатах .
Ctrl+F4	Удаление личной группы каталогов.
Ctrl+Tab и Ctrl+Shift+Tab	Используется для выбора следующей или предыдущей вкладки каталога и отображения сведений о контакте.
Alt+<номер>, где <номер> — целое число в диапазоне от 0 до 9	Отображение определенного каталога. Этот способ можно использовать для просмотра только первых 10 вкладок каталога. Например, если есть пять каталогов и нажать сочетание клавиш Alt+2 , отобразится вкладка второго каталога.

Панель «Сведения о контакте».

При выборе контакта панель «Сведения о контакте» отображает дополнительную информацию об этом контакте.

Эта информация включает следующие данные:

- Значки присутствия
- Панели «Сведения о контакте» и «Сообщения об отсутствии». Вертикальные размеры этих панелей можно изменять по необходимости. Данные в них доступны только для чтения. Ввод сведений в эти панели описывается в [Добавление, изменение и удаление сообщения об отсутствии и сведений о контакте](#).

Чтобы настроить панель контактов, последовательно выберите **Параметры > Настройки > Боковая панель контактов**. Чтобы скрыть панель контактов, снимите флажок **Показать боковую панель контактов**.

Несмотря на то, что содержимое панели доступно только для чтения, некоторые поля позволяют выполнить действие. Например, если какое-либо из следующих полей номеров телефона выделено полужирным, двойным щелчком мыши по нему можно инициировать вызов:

- Основной добавочный номер
- Домашний
- Рабочий 1
- Рабочий 2
- Пейджер
- Факс
- Мобильный

Если нажать клавишу **Enter** дважды щелкнуть мышью при выбранное панели, произойдет одно из следующих событий.

- При отсутствии текущего вызова нажатие клавиши Enter приведет к набору номера.
- При наличии подключенного вызова нажатие клавиши Enter приведет к пересылке вызова с обращение к абоненту.
- Двойной щелчок мыши приводит к пересылке вызова с консультацией или пересылке вслепую в зависимости от параметров, выбранных в меню **Параметры > Настройки > Пересылка вызовов > При перетаскивании и двойном щелчке**.

Сведения могут отображаться полужирным шрифтом в следующих полях электронной почты:

- Эл. почта
- Эл. почта 2
- Эл. почта 3
- Пользовательское поле 1
- Пользовательское поле 2
- Пользовательское поле 3
- Профиль пользователя

Полужирный шрифт означает возможность отправить электронное письмо, дважды щелкнув нужное поле. Если панель выбрана, также можно нажать клавишу **Enter**. Откроется настроенный клиент электронной почты (например, Outlook) для создания нового электронного письма.

**Примечание**

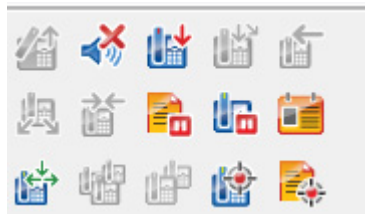
Консоль не проверяет адрес электронной почты. Предполагается, что если поле содержит символ «@», данные представляют собой адрес электронной почты, и поле отображается полужирным.

На панели «Сведения о контакте» можно создавать новые контакты с помощью вкладки **Добавить контакт**, как описано в [Добавление контактов в каталоги](#).

Панель инструментов «Управление вызовом»

В зависимости от назначенной им роли, пользователи могут отобразить или скрыть панель инструментов «Управление вызовом», последовательно выбрав **Вид > Панели инструментов > Управление вызовом**.

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



В [Табл. 1-9](#) описываются элементы управления.

Табл. 1-9 *Панель инструментов «Управление вызовом»*

Название элемента управления	Значок	Описание
Ответить на вызов		Ответ на вызовы на панели активных (а не ожидающих в очереди) вызовов
Отключить звук вызова		Отключение звука вызова. Это действие поставит вызов на ожидание в локальном режиме (на трубке). В режиме ожидания вызывающий будет слышать мелодию.
Удалить вызов		Удаление активного вызова.
Переслать вызов		Выполнение пересылки с обращением к абоненту.
Извлечь вызов		Извлечение ждущего вызова.
Переключение вызова		Переключение между активным и ожидающим вызовами.

Табл. 1-9 Панель инструментов «Управление вызовом» (продолжение)

Название элемента управления	Значок	Описание
Восстановить		Повтор предыдущего действия с вызовом.
Поставить на ожидание с примечаниями		Присоединение примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания. Эти примечания предназначены исключительно для пользователя, они не пересылаются вместе с вызовом.
Ожидание		Перевод определенного вызова в режим ожидания.
Свойства контакта		Просмотр сведений о контакте вызывающего абонента.
Начать конференцию		Обращение к другому пользователю и начало конференции с этим пользователем.
Конференция		Подключение участников к конференции.
Постановка вызова на ожидание из-за занятости номера		Перевод вызова на занятый добавочный номер.
Припарковать вызов		Парковка вызова.

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

Панель «Вызовы выполняются»

На панели «Вызовы выполняются» (нажмите **F5** для просмотра) отображается следующее.


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

Времена возврата задает системный администратор.

Вызов на панели «Вызовы выполняются» можно извлечь или восстановить следующими способами.

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

Панель «Вызовы выполняются» содержит следующие сведения.

- **Вызов для** — планируемый получатель вызова.
- **Время ожидания** — приблизительное время ожидания абонента.
- **Вызов от** — номер, с которого был переведен вызов.
- **Состояние** — указывает, переведен ли вызов в режим ожидания, запаркован, направлен на занятый добавочный номер или возвращен по истечении времени ожидания (отображаются состояния «Лимит ожидания до отключения», «Лимит паркинга до отключения», «Нет ответа»).
-  — вы (или другой пользователь) добавили примечания к вызову. Наведите указатель мыши на вызов, чтобы их просмотреть.
- Цветная шкала совпадает с назначенной для очереди (если цвета ожидающих вызовов настроены, как описано в разделе [Ждущие вызовы](#)).

Панель «Активные вызовы»

На панели «Активные вызовы» (нажмите **F7** для просмотра) отображаются вызовы, которые обрабатываются в настоящий момент. При этом отображаются следующие сведения о вызове.

- Название очереди.
- Текущее состояние вызова: «В ожидании», «Вызов», «Разговаривает» или «Занято».
- Цветная шкала совпадает с назначенной для очереди (если цвета ожидающих вызовов настроены, как описано в разделе [Ждущие вызовы](#)).

В [Табл. 1-10](#) описываются клавиши, которые можно использовать на панели «Активные вызовы».

Табл. 1-10 *Клавиши на панели «Активные вызовы»*

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

Табл. 1-10 Клавиши на панели «Активные вызовы» (продолжение)

Клавиша	Функция
Ctrl+F5	Показать мои вызовы в состоянии ожидания из-за занятости номера.
Плюс (+)	Ответ на вызов с самым высоким приоритетом из оставшихся. Это действие не требуется, если очередь была настроена в качестве обязательной доставки. Вызывающий абонент будет незамедлительно подключен.
Минус (-)	Отмена пересылки вызова с обращением к абоненту.
End	Начало конференции и присоединение к ней всех участников.
Delete	Восстановление вызова.
F2	Отображение сведений о состоянии присутствия и альтернативных контактах.
Ctrl+F2	Отображение поиска в результатах (перекрестной таблицы) внутри каталогов. Предварительно эту функцию необходимо включить в окне «Настройки».
F12	Сведения о контакте, добавление контакта.
Home	Помещение принятого вызова в парковочное устройство.
Ctrl+M	Отправка сообщения электронной почты пользователю добавочного номера, не отвечающему на вызов.
Ctrl+Q	Отключение звука вызова при выполнении определенных действий, как описано в разделе Отключение звука .
Ctrl+V или Ctrl+Insert	Вставьте номер из панели «Активные вызовы» для исходящего набора.

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

Панель «Запаркованные вызовы»





На панели «Запаркованные вызовы» отображается список устройств парковки вызовов (виртуальных устройств, в которых можно временно помещать ждущие вызовы с последующим их извлечением с любого другого добавочного номера центра обработки вызовов) и их добавочные номера. При парковке вызова на экране устройства отображаются также следующие сведения.

- **Вызов для** — имя и добавочный номер контакта, которому адресован вызов.
- **Вызов от** — имя (если доступно) и добавочный номер вызывающего абонента.
- **Кем запаркован** — имя пользователя, который запарковал вызов, если доступно.
- **Тэг маршрута** — сведения об очереди, из которой поступил вызов.

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


[Табл. 1-11](#) описывает элементы управления на панели «Запаркованные вызовы».

Табл. 1-11 Элементы управления на панели «Запаркованные вызовы».

Элемент управления	Функция
	Отображение всех парковочных устройств.
	Отображение парковочных устройств, доступных для текущего оператора. Неиспользуемые устройства указываются в списке с этим символом.
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы. Устройства с вызовами, запаркованными текущим оператором, указываются в списке с этим символом.
	Отображение только парковочных устройств, в которых запаркованы вызовы других пользователей. Устройства с вызовами, запаркованными другими операторами, указываются в списке с этим символом.

Отображаются также следующие сведения.

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

Значок  **Не работает** возле парковочного устройства означает, что устройство не работает и не может использоваться для парковки вызовов. Дополнительные сведения см. в разделах [Парковка вызовов](#) и [Извлечение запаркованных вызовов](#).

Панель «Быстрый набор»

На панели (нажмите **F6** для просмотра) «Быстрый набор» содержится список часто вызываемых контактов, позволяющий быстро выполнять набор номера. Для каждого контакта на панели «Быстрый набора» отображаются следующие сведения:

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

Операции управления вызовами можно выполнить следующими способами:

- выбрав контакт, а затем щелкнув любой инструмент (см. раздел [Панель «Сведения о контакте»](#));
- воспользовавшись соответствующим сочетанием клавиш (см. раздел [Использование клавиатуры](#)).

Строка состояния

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

- <Имя пользователя> в разделе <Добавочный номер>
- Состояние приложения. Например, **Готово**.
- Подключение к базе данных

Если потеряно соединение с сервером издателя Консоли Cisco Unified Attendant Console, произойдет одно из следующих событий.

Вы выйдете из консоли.

- Отобразится следующее сообщение об ошибке. *Вы не сможете войти, поскольку сервер не будет определяться.* Нажмите кнопку **ОК**, чтобы закрыть окно уведомления.
- Вы не сможете войти в консоль, пока системный администратор восстанавливает работу сервера Консоли Cisco Unified Attendant Console.

Вы подключитесь к серверу абонента Консоли Cisco Unified Attendant Console.

- Значок с восклицательным знаком появится слева от **Имени пользователя** и **Подключения к базе данных**. Значок исчезнет после переподключения к основному серверу. Если навести курсор на значок, появится следующее сообщение. *Вы подключены к серверу «имя сервера абонента», который является вашим сервером абонента.* Нажмите **X**, чтобы закрыть оповещение.
- Во время подключения к серверу абонента невозможно сохранять изменения настроек, создавать или изменять личные группы каталогов, номера быстрого набора и контакты.

- Когда сервер издателя Консоли Cisco Unified Attendant Console становится доступным, вы получите следующее сообщение. *Ваш сервер издателя «имя сервера издателя» снова появился в сети. Переподключиться?* Нажмите **Да**, чтобы переподключиться, или **Нет**, чтобы сохранить подключение к серверу абонента.
- Дополнительно в меню **Параметры > Настройки > Показать > Устойчивость** можно отключить уведомления. Таким образом, вы будете автоматически переподключаться к серверу издателя при его доступности. Этот параметр скрыт, если у вас нет сервера абонента.



Настройка Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced

В этом разделе описано следующее:

- [Роли](#)
- [Управление отображением панелей](#)
- [Управление функциональностью приложения](#)

В зависимости от роли, назначенной пользователю, предусмотрена возможность настройки как внешнего вида приложения Консоль Cisco Unified Attendant Console, так и его функций, что обеспечивает максимально удобные и эффективные условия работы. Все ваши пользовательские параметры сохраняются на сервере. Таким образом, они будут соответствовать имени для входа на любой консоли. Значения параметров можно изменить только в следующих случаях:

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

Роли

При создании администратором имени пользователя каждому пользователю консоли присваивается определенная роль. Роли определяют, какие из следующих частей интерфейса консоли доступны пользователю и может ли пользователь скрывать или перемещать их.

- Панель «История вызовов»
- Панель «Очереди»
- Панель «Ждущие входящие вызовы»
- Панель «Каталоги»
- Панель «Сведения о контакте»
- Панель инструментов «Управление вызовом»
- Панель «Вызовы выполняются»
- Панель «Активные вызовы»
- Панель «Запаркованные вызовы»;
- Панель «Быстрый набор».
- Строка состояния

Описание расположения и функций этих компонентов см. в разделе [Интерфейс](#).

Каждому имени пользователя назначается одна из следующих заранее заданных ролей:

- FULL
- VIOC

Роли контролируют следующее для каждого из компонентов интерфейса, перечисленных выше:

- Наличие компонента в интерфейсе.
- При наличии компонента возможность его скрыть.

Ни одна роль не позволяет пользователям скрывать панель «Очереди», панель «Активные вызовы» и панель «Вызовы выполняются».

- Могут ли пользователи отсоединять (откреплять) компонент от интерфейса, перемещать его и присоединять (прикреплять) снова.

Ни одна роль не позволяет выполнять эти действия с панелями «Очереди» и «Активные вызовы», а также панелями инструментов. Пользователи с ролью VIOC не могут выполнять эти действия ни с одним компонентом интерфейса.

Подробнее о том, что позволяют predetermined роли и как они назначаются пользователям, см. в Руководстве по администрированию и установке Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Если пользователю назначена роль, позволяющая откреплять хотя бы одну панель, меню «Макет» содержит пункт **Макет одного окна**. При выборе этого пункта панели можно откреплять, в противном случае открепление невозможно. Когда пользователь закрывает приложение, макеты интерфейса (как в однооконном, так и в многооконном режиме) сохраняются по отдельности для повторного использования.

Управление отображением панелей

В зависимости от того, позволяет ли это ваша роль, вы можете скрыть или отобразить следующие панели, элементы управления и информацию с помощью параметров меню **Вид**.

- Панель «Очереди»
- Панель «Каталоги»
- Панель «Сведения о контакте»
- Панель «Быстрый набор»
- Панель «Парковка вызова»
- Панель инструментов «Очереди»
- Панель инструментов «Каталоги»
- Панель инструментов «Управление вызовом» (если отображается)
- Статистика очередей

Любую из панелей также можно скрыть, щелкнув элемент управления **x** в ее строке заголовка.

Допускается изменение размеров и перемещение всех панелей внутри интерфейса (прикрепленных) и вне интерфейса (открепленных), за исключением следующих:

- «Ждущие вызовы» — изменить размер этой панели можно, перетащив верхнюю границу панели «Активные вызовы».
- Панель инструментов «Управление вызовом»
- «Активные вызовы» — изменить размер этой панели можно ее верхнюю границу.

Между сеансами приложения сохраняются сведения о том, какие панели отображаются, их положения и относительные размеры; поэтому при следующем запуске приложения интерфейс выглядит так же, как при последнем выходе из него.



Примечание

Консоль выполняется в режиме **Одно окно** или вне его. В режиме «Одно окно» все панели находятся на фиксированных позициях и не могут быть перемещены. Когда режим «Одно окно» отключен, допускается перемещение всех панелей внутри интерфейса (прикрепленных) или на рабочий стол (открепленных).

Изменение размеров панелей


Чтобы изменить размеры панели, достаточно щелкнуть любой край или угол (угол можно захватить, только если панель откреплена), перетащить для растягивания панели, а затем отпустить кнопку мыши, чтобы зафиксировать панель с установленным размером. Не допускается уменьшение панели до размера менее одной строки информации.

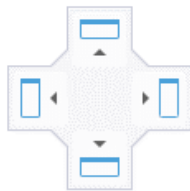
Перемещение панелей

Для перемещения панели выполните следующие действия:

- Шаг 1** Снимите флажок **Макет > Одно окно**. При выборе этого пункта меню панели остаются в пределах интерфейса приложения.
- Шаг 2** Поместите курсор на строку заголовка панели, которую необходимо переместить.
- Шаг 3** Нажмите и удерживайте панель. Строка заголовка панели будет выделена.
- Шаг 4** Удерживайте нажатой кнопку мыши и перетащите панель в требуемое место.

В процессе перетаскивания панели в интерфейсе отображается следующий набор элементов управления:

- Рядом с каждым краем интерфейса отображается элемент управления в виде стрелки (например,  отображается у левого края). Используйте элементы, чтобы расположить панель рядом с соответствующим краем.
- Когда курсор протаскивают над другой панелью, в середине этой панели также отображается набор элементов управления:



Используйте их для размещения перетаскиваемой панели относительно панели, над которой осуществляется протаскивание.

Шаг 5 По-прежнему удерживая нажатой кнопку мыши (и перетаскивая панель), наведите указатель на соответствующий элемент управления.

Положение, в которое будет помещена панель в пределах интерфейса, выделяется. Размер остальных панели автоматически изменяется, чтобы освободить пространство для перемещаемой панели.

Если указатель не наведен на элемент управления, выделение не осуществляется, и панель остается открепленной на рабочем столе. Если свернуть интерфейс приложения, открепленные панели будут скрыты, пока интерфейс не будет развернут снова.

Шаг 6 Отпустите кнопку мыши. Панель помещается в указанное место.



Примечание

Все панели, открепленные от основного окна, всегда располагаются поверх основного окна.

При перемещении панелей следует соблюдать осторожность, поскольку вы можете скрыть части интерфейса, отображающие входящий вызов. Рекомендуется не допускать наложения панелей друг на друга.

Сброс макета интерфейса

Независимо от того, работаете ли вы в режиме «Одно окно», вы можете вернуть стандартный макет интерфейса — со всеми прикрепленными панелями — выбрав пункт **Макет > Сброс текущего макета**. При наличии нескольких мониторов, сброс макета также перемещает интерфейс обратно на основной монитор. Кроме того, можно нажать клавиши **Alt+Backspace**. Это может быть очень полезно, если у вас есть открепленные панели на системе с несколькими мониторами.

Сброс приложения не изменяет оконный режим.

Управление функциональностью приложения

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



Примечание

Некоторые параметры могут быть недоступны для определенных пользователей. Это зависит от разрешений, назначаемых индивидуально администратором или руководителем.

Можно настроить следующие параметры.

- [Общее](#)
- [Показать](#)
- [Присутствие](#)
- [Набор номера](#)
- [Пересылка вызовов](#)
- [Парковка вызова](#)
- [Отключение звука](#)

- Тональные сигналы
- Ждущие вызовы
- Каталог
- Личные группы каталогов
- Боковая панель контактов
- Альтернативные номера
- Имена полей
- Вторичная сортировка
- Поиск с фильтром
- Безопасность
- Протоколирование
- Дополнительно

Общее

На этой вкладке можно настроить следующие параметры.

- **Вывод приложения на экран, когда**


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

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

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

- **Автоматический набор недоступен**

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



Примечание

Если системный администратор установил значение автоматического времени ожидания для простоя сеанса, которое меньше срока недоступности автоматического набора, первое будет иметь приоритет.

- **Приоритет номеров внутренних контактов**

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

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

- **Приоритет номеров внешних контактов**

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

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

Показать

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

- **Порядок очередей** — если необходимо изменить порядок очередей, в котором они создавались, установите флажок **Сортировать очереди в алфавитном порядке**.
- **Когда выбирается раздел** — выберите параметр **Изменить цвет шрифта**, чтобы изменить цвета шрифтов надписей в консоли Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced для выбранной панели **Этого цвета**. Это наглядно показывает, какая панель выбрана при работе с консолью. Нажмите кнопку **Цвет**, чтобы открыть цветовую палитру, из которой можно выбрать необходимый цвет. По умолчанию используется красный.
- **Показать информацию о вызове**
 - Параметр **Показать тэг маршрута** позволяет выводить название очереди для каждого вызова в качестве стандартных сведений. Этот параметр установлен по умолчанию.
 - При установке флажка **Показать условия отключения по времени** отображается информация о причине возврата вызова на консоль.
- Параметр **Когда выбран вызов** управляет отображением устройств парковки вызовов, связанных с пользователем через группы каталогов.

При установке флажка **Показать парковочные устройства, связанные с вызовом** произойдет следующее.

- Если вызовы не выбраны, будут отображаться все парковочные устройства.
- Когда выбран вызов, будут отображены только парковочные устройства, связанные с очередью, в которую поступил вызов.
- При отсутствии связанных парковочных устройств они отображены не будут.

Если флажок **Показать парковочные устройства, связанные с вызовом** снят, будут отображаться все парковочные устройства, вне зависимости от того, выбран ли вызов.

- **Во время вызова** — здесь можно управлять выводом на экран запроса индикатора состояния присутствия. Если поле индикатора занятости линий (BLF) или исходный статус присутствия по умолчанию отличаются от «Отбой» или «Доступно», отобразится подсказка. По умолчанию флажок **Показать приглашение, если статус присутствия установлен** снят.
- **При перетаскивании** — флажок **Показать значок перетаскивания** позволяет просматривать на экране полное изображение вызова, перетаскиваемого по экрану.
- **Размер шрифта** — с помощью этого параметра можно изменить размер шрифта интерфейса консоли Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced для удобства его использования. Выберите одно из следующих значений: **По умолчанию**, **Средний**, **Большой** или **Огромный**. Этот параметр можно также задать в главном меню приложения, выбрав пункты **Параметры > Размер шрифта**.
- **Расширенные примечания с цветовой кодировкой**. Выбор параметра **Выделить всю строку цветом примечаний** меняет характеристики панели каталога таким образом, чтобы при применении примечания к контакту выбранный цвет примечания отображался в ленте в нижней части записи контакта в каталоге, а также в качестве фонового цвета панели «Сведения о контакте», если примечания отображаются.
- **Устойчивость** — *отображается только в гибких установках*. Установите флажок **Выводить запрос при переключении серверов** (установлен по умолчанию), чтобы получать запросы при переключении между серверами в случае сбоя или восстановления (подробнее см. в разделе [Строка состояния](#)).

Присутствие

На этой вкладке можно настроить отображаемую информацию о присутствии и об индикаторе занятости линий.

- **Телефон** — установите флажок **Включить состояние поля занятости линии** (установлен по умолчанию) для отображения символов состояния телефона в поле индикатора занятости линии (BLF) на панелях «Каталоги» и «Вызов выполняется». Снимите флажок **Включить состояние занятости линии**, чтобы отключить функции Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced, которые зависят от индикатора занятости линий (BLF).
- **Контакт** — установите флажок **Включить статус**, чтобы отображать значок статуса присутствия (для Cisco IM&P, WebEx Messenger или Skype для бизнеса), если настроено вашим системным администратором.

Набор номера

На этой вкладке можно настроить следующие параметры.

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

Пересылка вызовов

На этой вкладке можно настроить следующие параметры.

- **При перетаскивании или двойном щелчке**

Выберите тип перевода вызова, который необходимо выполнять при его перетаскивании или двойном щелчке:

- **Выполнить перевод с обращением к абоненту**
- **Выполнить перевод вслепую** (выбран по умолчанию)

- **При пересылке вслепую**

В случае пересылки вызова вслепую можно установить флажок **Автоматическая постановка на ожидание, если занят**. Ожидание из-за занятости номера — это функция, позволяющая пользователю ожидать соединения на добавочном номере внутреннего контакта, если номер занят (функция не работает для добавочных номеров, оснащенных голосовой почтой). В состоянии ожидания сервер регулярно подключает справочные вызовы, пока они не станут доступны. Пересылка выполняется, как только линия становится доступной.

Функцию ожидания из-за занятости номера должен включить ваш системный администратор.

- **При восстановлении вызова**

В случае восстановления вызова можно установить флажок **Автоматическая постановка на ожидание, если занят**. Функция ожидания из-за занятости номера описана в разделе [При пересылке вслепую](#).

Парковка вызова

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

Отключение звука

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

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

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

Тональные сигналы

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

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

Ждущие вызовы

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

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

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

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

Если выбрать оба параметра, все ожидающие вызовы будут автоматически соединяться при поступлении на телефон.

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

Каталог

На вкладке «Каталог» можно настраивать способ отображения сведений о контактах на панели «Каталоги» консоли Консоль Cisco Unified Attendant Console. Вкладка состоит из следующих разделов.

- **Группы каталогов** — этот раздел позволяет задать способ отображения определенного каталога. Установите флажок **Все группы каталогов используют одинаковые параметры**, а затем выберите каталог, у которого все остальные заимствуют параметры. Если отображается несколько каталогов, изменение положения или ширины столбца в одном из них немедленно приведет к аналогичному изменению столбца в других каталогах.

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

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

- Используйте клавиши со **стрелкой вверх** и **стрелкой вниз**.
- Перетащите его вверх или вниз.

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



Примечание

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

- **Показать следующую информацию** — установите флажок рядом с полем данных контакта, чтобы это поле отображалось в каталоге. Поля отображаются в том же порядке, что и перечислены. Чтобы изменить порядок отображения, выберите поле, а затем либо перетащите его, либо воспользуйтесь клавишами со стрелками вверх и вниз, чтобы переместить его в нужное положение в списке.

Если необходимо показать поля на второй линии, выберите поле и используйте стрелку вправо для перемещения поля на вторую линию. Чтобы включить стрелку вправо и добавить элементы на вторую линию каталога, необходимо выбрать не менее двух элементов (за исключением значков) для первой линии.

- **Поиск по** — выберите поля поиска, которые будут использоваться для поиска записей на панели каталога. Можно выбрать не более шести полей поиска. Элемент управления **Выводить на экран следующее количество полей поиска** позволяет выбрать количество полей для отображения. Поля по умолчанию:
 - Фамилия
 - Имя
 - Отдел
 - Ключевое слово
 - Номер

- Быстрый поиск — объединенное поле поиска результатов из следующих полей:
 - Отдел (включая Альтернативный отдел)
 - Имя (включая Альтернативное имя)
 - Фамилия (включая Альтернативную фамилию)
 - Место
 - Пользовательское поле 1
 - Пользовательское поле 2
 - Пользовательское поле 3
 - Номер (Основной добавочный номер, Рабочий 1, Рабочий 2, Домашний, Факс, Мобильный, Пейджер)

Личные группы каталогов

Вкладка «Личные группы каталогов» позволяет обмениваться личными группами каталогов с другими пользователями. Дополнительные сведения о личных группах каталогов см. в разделе [Личные группы каталогов](#).

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

- Создана хотя бы одна личная группа каталогов.
- При использовании гибкой установки Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced необходимо выполнить вход на сервер издателя. Вкладка не отображается, если выполнен вход на сервер абонента.
- В вашем сообществе есть еще хотя бы один пользователь, которому можно предоставить общий доступ к личной группе каталогов.

На вкладке отображаются следующие списки.

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

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

-
- Шаг 1** Выберите группу из верхнего списка **Выберите личную группу каталогов, которую вы хотите сделать общей**.
- Шаг 2** В нижнем списке установите флажки, соответствующие пользователям, которым вы хотите предоставить общий доступ к личной группе каталогов. Чтобы отменить предоставленный пользователю общий доступ к личной группе каталогов, снимите флажок напротив имени этого пользователя. При необходимости с помощью элементов управления установите или снимите флажки напротив всех пользователей.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК** или **Применить** (при нажатии кнопки **ОК** вкладка закроется).
- Если пользователи, выбранные или отозванные в рамках запроса на изменение, активно действуют в Консоль Cisco Unified Attendant Console, они отобразятся с напоминанием об изменении.
-

Боковая панель контактов

Используйте вкладку боковой панели контактов для настройки [Панель «Сведения о контакте»](#).

- **Значки состояния.** Выберите нужные параметры для отображения значков в боковой панели контактов. Список зависит от конфигурации консоли и разрешений. Невыбранные поля отображаются в алфавитном порядке после отмеченных полей. Порядок отображения значков на боковой панели контактов можно изменить, выбрав поле и используя стрелку вверх и стрелку вниз для изменения представленного порядка.
- **Сведения о контакте.** Выберите для отображения полей в боковой панели контактов. Выбранные элементы отображают поля данных на боковой панели контактов в том порядке, в котором они представлены в этом списке конфигурации. Порядок отображения можно изменить, выбрав поле и используя стрелку вверх и стрелку вниз для изменения представленного порядка. Также можно перетащить поле в требуемое положение. Невыбранные поля отображаются в алфавитном порядке после отмеченных полей.
- **Примечания по контакту.** Установив флажок рядом с нужным типом примечания, можно отобразить сведения о контакте и сообщение об отсутствии. Если для определенной категории примечаний задан цвет, он отображается на боковой панели контактов. Этот цвет задается при добавлении сообщения об отсутствии и сведений о контакте.

После завершения конфигурации нажмите **Применить** или **ОК** для применения изменений.

Альтернативные номера

Вкладку «Альтернативные номера» можно использовать для определения способа отображения сведений об альтернативных номерах, которые могут быть у контакта.

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

Используйте **Порядок вывода альтернативных номеров**, чтобы выбрать альтернативный номер, а затем с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз можно задать порядок отображения сведений. Задайте тот же порядок, что и на панели «Каталоги».

Имена полей

Текст **имен полей**, отображаемый в приложении, можно изменить. Для этого достаточно ввести новую строку в поле **Показать текст**, которая заменит любой **стандартный текст**. Эти изменения затронут только вашу учетную запись пользователя.

Для изменения текста в поле **Показать текст** на вкладке **Имена полей** сделайте следующее.

-
- Шаг 1** Выделите текст в столбце **Показать текст**. Изначально это тот же текст, что и в столбце **Стандартный текст**.
 - Шаг 2** Введите новый текст в столбец **Показать текст**.
 - Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Чтобы восстановить стандартный текст для всех имен полей, нажмите кнопку **Вернуть стандартные параметры**.

Вторичная сортировка

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

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

Ивановы отсортированы по имени.

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

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

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

Чтобы заменить столбец для вторичной сортировки, выполните следующее.

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

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

Поиск с фильтром

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

- **Во время управления вызовом**

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

- **Поиск с оператором «И»**

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

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



Примечание

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

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

- **При поиске с фильтром**

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

- **Поиск в результатах**

Функция поиска в результатах позволяет выполнять поиск альтернативных контактов, нажав комбинацию клавиш **Ctrl+F2**. Выберите **Нет**, **Имя**, **Фамилия**, **Пользовательское поле 1**, **Должность**, **Место**, **Отдел** или **Номер**. При выборе значения **Нет** поиск в результатах отключается.

Безопасность

На этой вкладке можно переключать тип входа пользователя в систему между единым (SSO) или локальным (без SSO), и установить, будет ли приложение запоминать ваши учетные данные. *Эта вкладка доступна даже без входа в систему.* Подробнее об SSO см. в разделе [Вход в приложение](#).

Для изменения типа входа выполните следующее в разделе **Вход**.

-
- Шаг 1** Выполните одно из следующих действий.
- Установите флажок **Использовать единый вход**, чтобы воспользоваться им при следующем входе в систему.
 - Снимите флажок **Использовать единый вход**, чтобы в следующий раз входить в систему как локальный пользователь.
- Шаг 2** Выполните одно из следующих действий.
- Установите флажок **Запомнить мое имя пользователя**, чтобы выполнить следующее.
 - При следующем локальном входе (без SSO) ваше имя пользователя будет подставляться автоматически.
 - Во время открытия диалогового окна **Вход** при следующем едином входе вы автоматически войдете в систему.
 - Снимите флажок **Запомнить мое имя пользователя**, чтобы выполнить следующее.
 - При следующем локальном входе (без SSO) вам будет необходимо ввести имя пользователя.
 - Во время открытия диалогового окна **Вход** при следующем едином входе вы сможете изменить имя пользователя.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **Применить**, чтобы изменения вступили в силу при следующем входе в систему.
-

Протоколирование

Не изменяйте эти настройки без соответствующих инструкций от системного администратора.

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

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

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

Дополнительно

На вкладке «Дополнительно» можно указать:

- Типы непосредственно пересланных вызовов (в соответствии с их назначением), которые отправляются обратно в случае отсутствия ответа. Перед тем как изменять эти настройки свяжитесь с системным администратором, поскольку изменения могут повлиять на функциональность вызовов и взаимодействие с пользователем.
- Поля данных контакта, которые предлагают ранее введенные значения по мере ввода, что позволяет быстро и эффективно добавлять и редактировать данные. Эта возможность поддерживается всеми полями «Компания» и «Пользователь».

При переводе вызовов

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

- **Все вызовы** (значение по умолчанию): включает отмену пересылки всех вызовов. В режиме ожидания вызывающий абонент будет слышать мелодию вместо звонка. Конечный абонент не видит исходную идентификацию CLI (идентификация линии вызывающего абонента, номер вызывающего абонента) до соединения.
- **Внутренние вызовы.**
- **Внешние вызовы.**
- **Нет вызовов:** отключает отмену пересылки всех вызовов. Этот параметр отображает исходную CLI во время вызова на устройстве конечного абонента. При пересылке вызова вызывающий абонент будет слышать звонок вместо мелодии.



Примечание

Для активации этой функции после ее включения или входа в систему может потребоваться до одной минуты.

Предварительно заданное содержимое поля

Можно задать следующие поля данных контакта, которые отображаются в окне **Сведения о контакте** и на вкладке **Добавление контакта** панели сведений о контакте, чтобы при вводе текста в эти поля предлагался список соответствующих данных, ранее добавленных в базу данных (для каталогов, к которым у вас есть доступ):

- Компания
- Центр затрат
- Отдел *
- Должность *
- Место *
- Название комнаты *
- Раздел *

- Пользовательское поле 1
- Пользовательское поле 2
- Пользовательское поле 3

Ближайшее совпадение выделяется в списке, и к строке добавляется текст, необходимый для того, чтобы набираемая вами строка с ним совпала. Поля в этом списке, отмеченные звездочкой, также автоматически выделяют заглавными буквами вводимые слова в соответствии с установленными для них правилами.

Например, если в вашей базе данных уже есть отдел «Продажи Европа», и вы хотите добавить для контакта ранее несохраненный отдел «Продажи Азия», то после ввода слова «Продажи» будет предложена выделенная строка «Продажи Европа», ваш текст будет заменен на «Продажи Европа», а слово «Европа» будет выделено.

- Для применения расширенной строки, просто нажмите клавишу **Enter** или **Tab** (при нажатии клавиши **Tab** курсор также будет перемещен в следующее поле).
- Чтобы ввести «Продажи Азия», просто продолжите вводить текст, после чего нажмите клавишу **Enter** или **Tab**.
- Если необходимо ввести только слово «Продажи», нажмите клавишу **Delete** для удаления выделенной части, добавленной к вашей строке, после чего нажмите клавишу **Enter** или **Tab**.



Управление каталогами и быстрый набор

В этом разделе описано использование Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced для управления личными группами каталогов и быстрым набором.

- [Заполненный каталог](#)
- [Личные группы каталогов](#)
 - [Создание личных групп каталогов](#)
 - [Просмотр сведений о личной группе каталогов](#)
 - [Изменение личных групп каталогов](#)
 - [Удаление личных групп каталогов](#)
- [Управление номерами быстрого набора](#)
 - [Добавление записей на панель «Быстрый набор»](#)
 - [Удаление записей с панели «Быстрый набор»](#)
 - [Обновление записей на панели «Быстрый набор»](#)

Заполненный каталог



На вкладке **Заполненный каталог** отображаются контакты предприятия (если настроено системным администратором) и вручную созданные контакты. Создание, изменение и удаление контактов см. в разделе [Глава 3 «Управление каталогами и быстрый набор»](#).

Личные группы каталогов

Список функций личных групп каталогов см. в разделе [Личные группы каталогов](#).

Создание личных групп каталогов

Для создания личной группы каталогов выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите панель «Каталоги» и выполните одно из следующих действий.
- Перейдите на вкладку **Создать новую личную группу каталогов**  или нажмите на значок .
 - Нажмите клавишу **F4**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Личная группа каталогов > Создать**.
- Откроется диалоговое окно **Новая личная группа каталогов**.
- Шаг 2** В области **Сведения** введите в одноименных полях понятное **имя** и **описание** группы.
- Шаг 3** В разделе **Фильтр** выберите **Поле**, по которому следует фильтровать контакты.
- Шаг 4** В разделе **Фильтр** выберите тип выполняемого сравнения:
- **начинается с**
 - **содержит**
 - **заканчивается на**
 - **равно**
 - **больше или равно** (только для полей с числовыми данными)
 - **меньше или равно** (только для полей с числовыми данными)
- Шаг 5** В разделе **Фильтр** заполните поле **Значение** для сравнения с данными в поле.
- Пример. Поле: **Фамилия**, сравнение: **начинается на** и «значение»: **К** — создается каталог контактов, чьи имена начинаются на К.
- Шаг 6** Чтобы добавить дополнительные критерии (не больше трех), можно щелкнуть **Новый**. Для удаления критериев щелкните **Удалить**.
- Шаг 7** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы создать личную группу каталогов.



Примечание

- После предоставления общего доступа к личной группе каталогов невозможно изменить критерии, которые использовались для ее создания.
 - Личные каталоги с фильтрацией по полю **Номер** будут сравниваться со всеми индексированными полями с номерами (например, «Основной добавочный номер», «Рабочий 1», «Рабочий 2» и «Мобильный») и на экран выводятся все контакты, соответствующие указанным критериям.
 - Нельзя ограничиться конкретным полем номера. Аналогично каталог отобразит основной добавочный номер или приоритетную замену (**Параметры > Настройки > Общее > Приоритет номеров внутренних контактов**). Результаты на экране могут не соответствовать результатам фильтрации.
- Пример.
- Основной номер контакта А — **22222**, а его номер «Рабочий 1» — **1111**.
 - В заполненном каталоге отображается номер контакта А — **22222**.
 - Можно создать личную группу каталогов с фильтром **Номер равен 1111**.
 - При просмотре личной группы каталогов контакт А будет отображаться с номером **22222**.

Просмотр сведений о личной группе каталогов

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

-
- Шаг 1** Выберите личную группу каталогов.
- Шаг 2** Выполните одно из следующих действий.
- Нажмите комбинацию клавиш **Shift+F4**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите пункты **Личная группа каталогов > Сведения**.
- Откроется диалоговое окно **Сведения о личной группе каталогов**.
- Шаг 3** Щелкните **Отмена**, чтобы закрыть окно.
-

Изменение личных групп каталогов

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

Для изменения личной группы каталогов выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Просмотрите сведения о личной группе каталогов.
- Шаг 2** В диалоговом окне **Сведения о личной группе каталогов** измените необходимые критерии.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.
-

Удаление личных групп каталогов

При удалении личных групп каталогов учитывайте следующее.

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

Для удаления личной группы каталогов выполните следующие действия.

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

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

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

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

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

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

ИЛИ

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

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

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

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



Примечание

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

Шаг 5 Нажмите кнопку **Да**.

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



Примечание

Все пользователи, ранее имевшие доступ к личной группе каталогов, получат всплывающее сообщение об удалении группы. Затем вкладка исчезнет с их экранов.

Управление номерами быстрого набора

Добавление записей на панель «Быстрый набор»

Для добавления номера на панель «Быстрый набор» выполните одно из следующих действий.

- Перетащите контакт из каталога на панель «Быстрый набор».
 - Нажмите **Да** в диалоговом окне **Подтвердить частный быстрый набор**.
- Нажмите **Alt+F6** или щелкните правой кнопкой мыши панель «Быстрый набор» и выберите команду **Добавить быстрый набор**.
 - Введите **Номер**, **Имя** и **Компанию** контакта для сохранения в качестве номера быстрого набора.
 - Если необходимо, чтобы быстрый набор отображался для всех пользователей, снимите флажок **Частный быстрый набор**.
 - Нажмите кнопку **ОК**.

Удаление записей с панели «Быстрый набор»

Для удаления записи с панели «Быстрый набор» выполните следующие действия.

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

Обновление записей на панели «Быстрый набор»

Для обновления записи на панели «Быстрый набор» выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите номер быстрого набора, который необходимо обновить.
- Шаг 2** Нажмите **Alt+S** или щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Изменить быстрый набор**.
- Шаг 3** При необходимости измените значения полей **Имя**, **Номер** и **Компания**.
- Шаг 4** При необходимости измените настройку **Частный быстрый набор**.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.



Управление контактами каталогов

В этом разделе описано использование Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced для управления контактами каталогов следующими способами.

- [Добавление контактов в каталоги](#)
 - [Добавление контактов из панели «Каталог»](#)
 - [Добавление контактов во время вызова](#)
 - [Добавление контактов из панели «Сведения о контакте»](#)
- [Удаление контактов из каталогов](#)
- [Изменение сведений о контакте](#)
 - [Определение и изменение помощника и альтернативных контактов](#)

Добавление контактов в каталоги

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

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

Примечание

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

Операторы могут создавать новые внутренние и внешние контакты при условии предоставления их номера. Все остальные сведения являются необязательными.

Контакты можно добавлять следующими способами.

- Из панели «Каталог»
- При принятии вызова
- Из панели «Сведения о контакте»

Добавление контактов из панели «Каталог»

Для добавления контакта из панели «Каталог» выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите необходимую панель каталога, нажав клавишу **F3**, затем **Alt+<номер>** требуемого каталога или щелкните вкладку **Личная группа каталогов**.
 - Шаг 2** Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+T** или щелкните правой кнопкой мыши на каталоге и выберите команду **Добавить контакт**. Откроется окно **Сведения о контакте**.
 - Шаг 3** Добавьте необходимые сведения о контакте. Для этого можно воспользоваться функциональностью [Предварительно заданное содержимое поля](#).
 - Шаг 4** Нажмите клавишу Enter или кнопку **ОК**.



Примечание

На вкладке «Номера», может потребоваться информация в следующих полях. Обратитесь к своему системному администратору, чтобы подтвердить необходимость этих параметров.

- **Ограничить BLF для имени устройства** — имя устройства CUCM используется для получения сведений об индикаторе занятости линии (BLF). Имя устройства:
 - Часть сведений о контакте, введенных в поле **Имя устройства** ниже; либо
 - Автоматически рассчитывается Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced с помощью алгоритма выбора устройства.

Если у контакта один телефон, выберите параметр **Ограничить BLF для имени устройства** и введите имя устройства контакта вручную. Если для контакта есть несколько телефонов или используется функция Extension Mobility, снимите флажок **Ограничить BLF для имени устройства**.

- **Имя устройства** — это имя устройства Cisco Unified Communications Manager. Поле чувствительно к регистру. Это поле неактивно, если не выбран параметр **Ограничить BLF для имени устройства**.
 - Параметр **Отключить BLF** по умолчанию выключен, что означает, что оператор получит состояние индикатора занятости линии. При этом пользователи могут отключить BLF для любого контакта, установив этот флажок. При установке флажка **Отключить BLF** становятся недоступны параметры **Ограничить BLF для имени устройства** и **Имя устройств**.
-

Добавление контактов во время вызова

Чтобы добавить контакт во время вызова, выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F12** во время входящего вызова, чтобы открыть окно **Сведения о контакте**.
 - Шаг 2** Номер вызывающего абонента отображается на вкладке «Номера контакта». Внутренний номер отображается в поле «Основной добавочный номер», а внешний номер — в поле «Рабочий 1».
 - Шаг 3** Добавьте дополнительные сведения, которые необходимо сохранить для этого контакта, и нажмите клавишу Enter или кнопку **ОК** для сохранения.

**Примечание**

Сведения о контакте сохраняются в открытом в данный момент каталоге или личной группе каталогов. Если контакт сохранен в личной группе каталогов, то он доступен только операторам, имеющим к этой личной группе каталогов.

Добавление контактов из панели «Сведения о контакте»

На панели «Сведения о контакте» можно добавлять контакты, если выполнены все следующие условия.

- Панель «Сведения о контакте» отображается. Сведения об отображении панели см. в разделе [Управление отображением панелей](#).
- Вы просматриваете личную группу каталогов или просматриваете заполненный каталог и имеете права на создание в них нового контакта.

Для добавления контакта из панели «Сведения о контакте» выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите вкладку **Добавить контакт**.

Шаг 2 Выполните одно из следующих действий.

- Перетащите сведения о существующем контакте из просматриваемого каталога в список полей, а затем при необходимости измените сведения. Перетаскивать сведения можно только в том случае, если вы еще ничего не ввели в поля.
- Введите новые сведения о контакте в поля. Для этого можно воспользоваться функциональностью [Предварительно заданное содержимое поля](#).

Во время ввода сведений о новом контакте можно продолжить просмотр контактов в каталогах.

Шаг 3 Чтобы сохранить контакт в базе данных, нажмите кнопку **Сохранить**.

Если вы добавляете контакт в личной группе каталогов, находящейся в общем доступе, будет выведено предупреждение о том, что другие пользователи смогут изменить или удалить контакт.

При выходе из системы с несохраненными сведениями о контакте вам будет предложено либо продолжить их добавление, либо отменить добавление контакта и продолжить выход из системы.

Удаление контактов из каталогов

Добавленные вручную контакты можно удалить из любого каталога. Контакты невозможно удалить из каталога предприятия.

**Примечание**

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

Чтобы удалить контакт, выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите контакт, а затем нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+D** или щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Удалить контакт**.

Откроется окно с запросом на подтверждение.

Шаг 2 Чтобы удалить контакт из каталога, нажмите кнопку **Да**.


Изменение сведений о контакте

Для просмотра дополнительных сведений о контактах в каталоге откройте окно «Сведения о контакте». Окно «Сведения о контакте» отображает всю информацию о выбранном контакте. Кроме того, здесь можно изменять эти сведения. Сведения распределены по пяти вкладкам.

- Сведения — в том числе содержит имя, адрес и электронный адрес.
- Номера контакта — в том числе содержит основной добавочный номер, номера домашнего и мобильного телефонов.
- Альтернативные контакты — помощник и альтернативные контакты.
- Компания — в том числе содержит названия должности, компании и отдела.
- Ключевые слова — сведения о ключевых словах, связанных с контактом. Для добавления дополнительных ключевых слов введите их в поле и нажмите **Добавить**. Для замены существующего слова выберите его, введите новое и нажмите **Заменить**. Для удаления ключевого слова выберите его и нажмите **Удалить**.
- Примечания — сведения о контакте и сообщение об отсутствии контакта.

Все пользователи могут просматривать и изменять контакты (кроме полей, выделенных серым цветом) в каталоге. Все изменения видны всем пользователям.

Чтобы изменить сведения о контакте, выполните следующее.

-
- Шаг 1** Выберите контакт.
- Шаг 2** Откройте окно **Сведения о контакте**. Выполните одно из следующих действий.
- Нажмите клавишу **F12**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите пункты **Контакт > Сведения о контакте**.
 - Щелкните **Сведения о контакте** .
- Шаг 3** Измените любое доступное поле.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК** по внесении изменений.



Примечание

Недоступные поля относятся к каталогу предприятия. По вопросам изменений свяжитесь с системным администратором.

Определение и изменение помощника и альтернативных контактов

Откройте окно «Сведения о контакте», в котором можно указать следующее.

- Одного **помощника**
- Один или несколько **альтернативных контактов**.

Для добавления, изменения или удаления альтернативных контактов или помощников выполните следующее.

-
- Шаг 1** Откройте окно **Сведения о контакте**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Альтернативные контакты** в области навигации.
- Шаг 3** Нажмите **Добавить** или **Заменить** под заголовками «Помощник» или «Альтернативный».
ИЛИ
Нажмите кнопку **Удалить**, чтобы удалить контакты, и перейдите к шагу 5.
- Шаг 4** Ищите необходимый контакт в окне **Выбрать помощника** или **Выбрать альтернативный**. Щелкните **Добавить**.
Повторите шаги 3 и 4, чтобы добавить дополнительные контакты.
- Шаг 5** По завершении нажмите кнопку **ОК**.



Использование каталогов

В этом разделе описано использование Консоли Cisco Unified Attendant Console Advanced каталогов следующими способами.

- [Поиск по каталогу](#)
- [Поиск в результатах](#)
- [Расширенные сведения о контакте](#)
 - [Открытие вкладки «Сведения о контакте».](#)
 - [Отправка электронных сообщений контактам из окна «Сведения о контакте»](#)
 - [Набор внешних номеров из окна «Сведения о контакте»](#)
 - [Добавление, изменение и удаление сообщения об отсутствии и сведений о контакте](#)
 - [Подробные сведения о состоянии телефона контакта, состоянии присутствия и альтернативных контактах](#)
- [Просмотр сведений об активном вызове по добавочному номеру в каталоге контакта](#)

Поиск по каталогу

Для поиска абонента или номера выполните следующие действия.

Шаг 1 Нажмите **F3**, чтобы переместить курсор в первое поле поиска выбранной вкладки каталога.
ИЛИ

Чтобы перейти на вкладку другого каталога, выполните следующие действия.

- С помощью клавиатуры выполните одно из следующих действий.
 - Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+Tab** и **Ctrl+Shift+Tab**, чтобы выбрать следующий или предыдущий каталог.
 - Непосредственно переходите на любую из первых десяти вкладок, нажав клавиши **Alt+<номер>**, где <номер> — целое число в диапазоне от 0 до 9. Ноль обозначает десятую вкладку, а единица — первую.
- С помощью мыши выполните следующие действия.
 - Щелкните необходимую вкладку каталога.

**Примечание**

После того как вы выбрали вкладку каталога с помощью мыши или клавиатуры, курсор по умолчанию переместится в первое поле поиска этого каталога.

Шаг 2

Начните печатать, если собираетесь искать по каталогу с помощью первого поля поиска. Перейдите к следующему полю, нажав клавишу **Tab**. Если нажать **Ctrl+Tab**, курсор вернется в первое поле поиска.

Если включен поиск с оператором «И», можно выполнить поиск по двум полям одновременно (см. раздел [Поиск с фильтром](#)).

Слева направо вводите критерии поиска в соответствующие поля. Результаты появятся по мере ввода.

**Примечание**

Результаты отобразятся при вводе или после нажатия клавиши **Enter**. Эта настройка определяется в меню **Параметры > Настройки > Поле поиска** в пункте **При поиске с фильтром**.

Поиск в результатах

При выполнении поиска в результатах выполняется фильтрация списка контактов для отображения в нем тех контактов, чье поле <указанный параметр пользователя> соответствует аналогичному полю выбранного контакта.

Например, если для **Поиска в результатах** задать параметр **Отдел** и выбрать контакт с названием отдела *Учет*, в окне поиска результатов будут отображаться все контакты с этим названием отдела.

Чтобы определить значение поля «Поиск в результатах», выберите **Параметры > Настройки > Поиск с фильтром**, а затем выберите поле в раскрывающемся меню. Выберите одно из следующих **индексированных полей**.

- Нет — поиск в результатах отключен
- Имя
- Фамилия
- Пользовательское поле 1
- Должность
- Место
- Отдел
- Номер (ищет по полям «Основной добавочный номер», «Рабочий 1» и «Мобильный»)

Для поиска в результатах выполните следующие действия.

Шаг 1 Выберите в каталоге контакт с данными, указанными в поле поиска в результатах.

Шаг 2 Нажмите сочетание клавиш **Ctrl+F2**.

Отобразится окно **Поиск в результатах**, содержащее контакты, соответствующие данному условию. Подробные сведения о поиске отображаются в строке заголовка.

Шаг 3 Чтобы закрыть окно и продолжить, нажмите клавишу **Esc**.

ИЛИ

Для дополнительной детализации нажмите и удерживайте клавишу **Shift**, а затем щелкните поле, содержащее искомые данные.

Например, чтобы найти все контакты с именем *Петр Иванов* в списке **Поиск в результатах** по фамилии Иванов, выберите любой контакт со значением *Петр* в поле **Имя**. После этого отобразятся только контакты с именем Петр Иванов.



Примечание

Выбрать можно любое неграфическое поле, отображающееся для любого контакта, при условии, что оно было индексировано в каталоге. Список индексированных полей см. в разделе [Индексированные поля](#).

Поиск с использованием подстановочных знаков

Пользователи могут выполнять упрощенный поиск контактов с использованием подстановочных знаков, используя «*» для замены нескольких символов или «?» вместо единичных символов.

- Символ * можно ввести в любом месте поискового запроса. Будут найдены результаты с несколькими символами. Например, результатом поискового запроса «J*n» будут «Jon», «John», «Jason», «Jonathan».
- Символ ? можно ввести в любом месте поискового запроса. Будут найдены результаты с единичным символом. Например, результатом поискового запроса «J?n» будут «Jon», «Jan» и «Jennifer», но не «Joan» или «John». Аналогичным образом, результатом поиска по запросу «J???n» будут все слова, начинающиеся с буквы «J» и содержащие не менее 5 букв, где пятая буква — «N».

Расширенные сведения о контакте


Открытие вкладки «Сведения о контакте».

Для просмотра дополнительных сведений о контактах в каталоге откройте окно **Сведения о контакте**. Окно «Сведения о контакте» отображает всю информацию о выбранном контакте. Кроме того, здесь можно изменять эти сведения. Сведения распределены по пяти вкладкам.


- **Сведения:** в том числе содержит имя, адрес и электронный адрес.
- **Номера контактов:** в том числе содержит основной добавочный номер, номера домашнего и мобильного телефонов.
- **Альтернативные контакты:** помощник и альтернативные контакты.
- **Компания:** в том числе содержит названия должности, компании и отдела.
- **Ключевые слова:** сведения о ключевых словах, связанных с контактом. Для добавления дополнительных ключевых слов введите их в поле и нажмите **Добавить**. Для замены существующего слова выберите его, введите новое и нажмите **Заменить**. Для удаления ключевого слова выберите его и нажмите **Удалить**.
- **Примечания:** сведения о контакте и сообщение об отсутствии контакта.

Все пользователи могут просматривать и изменять контакты (кроме недоступных полей) в каталоге. Все изменения видны всем пользователям.

Чтобы открыть окно «Сведения о контакте», выполните следующие действия.

-
- Шаг 1** Выберите контакт.
- Шаг 2** Выполните одно из следующих действий.
- Нажмите клавишу **F12**.
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите пункты **Контакт > Сведения о контакте**.
 - Щелкните **Сведения о контакте** .
- Откроется окно «Сведения о контакте».

Отправка электронных сообщений контактам из окна «Сведения о контакте»

-
- Шаг 1** Откройте окно **Сведения о контакте**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Сведения** на панели навигации. (Сведения выбираются по умолчанию при первом открытии окна «Сведения о контакте».)
- Шаг 3** Щелкните значок электронной почты , чтобы написать сообщение справа от указания адресата.



Примечание Этот значок активен только при заполненном поле электронной почты.

- Шаг 4** Запускается ваше почтовое приложение по умолчанию. Новое сообщение начинается, когда выбранный электронный адрес предварительно вставляется в список получателей.
- Если ваше приложение электронной почты не настроено, свяжитесь с системным администратором.

Набор внешних номеров из окна «Сведения о контакте»

-
- Шаг 1** Откройте окно **Сведения о контакте**.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Номера контакта** на панели навигации.
- Шаг 3** Выберите номер для вызова.
- Основной добавочный номер
 - Рабочий 1 — номер рабочего телефона.
 - Рабочий 2
 - Домашний — номер домашнего телефона.
 - Мобильный — номер мобильного телефона.
 - Пейджер — номер пейджера.
 - Факс — номер факса.

- Шаг 4** Нажмите кнопку **Использовать номер**.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы закрыть окно.
- Шаг 6** Щелкните выбранный номер на панели **Активные звонки** и нажмите клавишу **Enter**.

Добавление, изменение и удаление сообщения об отсутствии и сведений о контакте

К контактам можно добавить сообщение об отсутствии и общие сведения. Это поля для ввода произвольного текста, в которых можно указать «отпуск», «просьба не беспокоить» или «отсутствие».

Сведения о контакте можно добавить для любого контакта в каталоге, а сообщение об отсутствии — к любому устройству в поле «Индикатор занятой линии» или в каталоге.

Для добавления сведений о контакте и сообщения об отсутствии выполните следующие действия.

- Шаг 1** Чтобы открыть окно «Сведения о контакте»,
- выберите контакт из каталога и нажмите клавиши **Ctrl+N**.
 - Вы также можете выбрать необходимый контакт из панели каталога. Щелкните контакт правой кнопкой мыши и выберите пункт **Контакт**. В дополнительном меню выберите пункт **Примечания по контакту**.
- Шаг 2** Откроется диалоговое окно **Сведения о контакте** с вкладкой **Примечание**.
- Шаг 3** Выберите **Цвет значка примечаний по контакту**. Он используется для цветового обозначения примечания. Например, красные примечания могут означать, что контакт находится в отпуске.

Цвет	Флаг
Красный	{R}
Зеленый	{G}
Синий	{B}
Голубой	{C}
Фиолетовый	{V}
Травяной	{L}
Оливковый	{O}
Бирюзовый	{T}
Малиновый	{M}
Темно-синий	{N}
Фуксия	{F}

- Шаг 4** Введите сведения о контакте или сообщение об отсутствии контакта.
- Шаг 5** Нажмите кнопку **ОК**.

**Примечание**



- Сообщения об отсутствии недоступны для внешних контактов.
- На вкладке **Параметры > Настройки > Показать** в разделе **Расширенные примечания с цветовой кодировкой** выберите **Выделить всю строку цветом примечаний** для применения для контакта, а также окон «Сведения о контакте» и «Сообщение об отсутствии», фонового цвета, заданного в сведениях о контакте.

Вся введенная информация видна на всех экранах оператора, на которых отображается один и тот же контакт. Если контакт содержит дополнительные сведения или сообщение об отсутствии, на панели «Сведения о контакте» отображается значок примечания, а при наведении курсора на контакт или значок примечания во всплывающей подсказке отображается содержимое примечания.

Для удаления дополнительных сведений выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите контакт и перейдите на вкладку **Примечания по контакту**.
- Шаг 2** Удалите текст из требуемого поля сообщения.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **ОК**.

Подробные сведения о состоянии телефона контакта, состоянии присутствия и альтернативных контактах

Состояния **Состояние занятости линии**  и **исходное состояние присутствия по умолчанию**  отображаются на вкладках каталогов консоли по умолчанию и под соответствующими заголовками. Они представлены в форме значков и подсказок (список состояний для индикаторов занятости линии см. в [Табл. 5-1](#), а значки исходных состояний присутствия — в [Табл. 5-2](#)).

Чтобы подробнее узнать о состоянии присутствия и альтернативных номерах контакта, выполните одно из следующих действий.

- Нажмите клавишу **F2**.
- Щелкните контакт правой клавишей мыши и выберите **Контакт (имя) > Просмотреть альтернативные номера с присутствием**.

Отобразится окно **Альтернативные номера для <контакта> — [<присутствие>]**.

**Примечание**


Это окно также отображается при пересылке вызова на добавочный номер с присвоенным состоянием присутствия.

На панели **Сведения о состоянии присутствия** можно использовать панель навигации слева, чтобы отобразить страницы, содержащие следующую информацию.

- **Сводка:** параметр по умолчанию, позволяющий просмотреть сведения о состоянии телефона и все настроенные состояния присутствия.
- **Телефон:** состояние занятости линии для добавочного номера контакта. (Список значков для состояний занятости линии см. в [Табл. 5-1](#).)

- Включенные **Исходные присутствия** (если настроено системным администратором):
 - WebEx Messenger
 - Skype для бизнеса
 - Cisco IM&PСписок значков для состояний присутствия см. в [Табл. 5-2](#).
- **Примечания:** отображает сведения о контакте и сообщения об отсутствии.
- Раздел **Сведения об альтернативном контакте** отображает следующее.
 - Все номера контакта (основной, добавочный номер, домашний, рабочий 1, рабочий 2, пейджер и мобильный).
 - Сведения о помощнике.
 - Сведения об альтернативных контактах.

Используйте управление вызовом в разделе «Сведения об альтернативном контакте», чтобы выполнить следующее.

- Ответить на вызов: можно принимать вызовы по любой доступной линии.
- Начать вызов: выберите нужный вызов с помощью мыши или клавиш со стрелками вверх и вниз. Нажмите клавишу Enter или щелкните «Вызов» .
- Выполнить управление активным вызовом: при открытии окон «Альтернативные номера», управление вызовом применится к активному вызову при его наличии.

Доступные элементы управления вызовом включают следующее.

- Пересылка с обращением к абоненту (сочетание клавиш — однократное нажатие клавиши Enter)
- Пересылка вслепую (сочетание клавиш — двухкратное быстрое нажатие клавиши Enter)
- Передача в голосовую почту
- Ожидание
- Поставить на ожидание с примечаниями
- Начать конференцию
- Припарковать вызов

Табл. 5-1 описывает значки состояния индикатора занятости линий.

Табл. 5-1 Значки состояния индикаторов занятости линий (BLF)

























Значки	Описание
	Состояние отбоя
	Вызов подключен
	Недоступный
	Входящий вызов
	Исходящий вызов
	Перенаправлен: если навести курсор на контакт каталога с этим состоянием, отобразится подсказка с перенаправлением на добавочный номер.
	Перенаправлен на голосовую почту
	Примечания

Табл. 5-2 описывает значки присутствия Cisco IM&P, WebEx Messenger и Skype для бизнеса.

Табл. 5-2 *Значки присутствия Cisco IM&P, WebEx Messenger и Skype для бизнеса*

Унифицированный значок для CM и WebEx	Локальный значок Skype	Статус	Описание
		Нет на месте	Нет на месте или скоро вернусь.
		Занят	Контакт занят.
		Не беспокоить	Контакт установил состояние «Не беспокоить».
		Вне сети	Контакт вне сети.
		Доступный/не доступный	Контакт доступен/недоступен.
		Неизвестно	Неизвестное состояние присутствия контакта.
		Унаследовано	Контакт занят.
		Неактивный	Контакт отсутствует.
		Неактивный, занят	Контакт на собрании, но стал неактивным.
		Вне офиса	Контакт вне офиса.

Просмотр сведений об активном вызове по добавочному номеру в каталоге контакта

Можно просматривать состояние активного вызова и сведения о нем по основному добавочному номеру в каталоге контакта.


Чтобы просмотреть состояние, откройте окно состояния, выполнив следующие действия.

Шаг 1 В каталоге щелкните контакт правой кнопкой мыши.

Шаг 2 Выберите **Контакт > Состояние > Вызовы**.

Панель «Вызовы» содержит следующие сведения.

- **Имя** — имя контакта (если доступно).
- **CLI** — номер, с которого был осуществлен вызов.
- **DDI** — номер, на который был осуществлен вызов.
- **Состояние** вызова («Вызов», «В ожидании», «Разговаривает» или «Занято»).

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

Шаг 3 Нажмите кнопку **ОК**, чтобы закрыть окно.



Элементы управления вызовами

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

- [Перевод исходящих вызовов](#)
- [Удаление вызовов](#)
- [Ответ на вызовы](#)
- [Перевод вызовов](#)
- [Перевод вызовов в режим ожидания](#)
- [Отключение звука вызова](#)
- [Парковка вызовов](#)
- [Извлечение запаркованных вызовов](#)
- [Объединение вызовов в конференцию](#)
- [Переключение вызовов](#)
- [Управление возвращенными вызовами](#)
- [Восстановление вызовов](#)
- [Предоставление обязательных кодов авторизации \(FAC\) и кодов профиля клиента \(CMC\)](#)
- [Перенаправление очереди в место назначения режима срочности](#)
- [Отправка электронных сообщений](#)



Примечание

При использовании устройства для входа в систему, такого как телефон Cisco IP или Jabber Softphone, для выполнения управления вызовами необходимо учитывать следующее.

- Для использования всех возможностей управления вызовами и построения комплексных отчетов Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced, помимо ответа и завершения вызовов, функции управления вызовами (пересылка, ожидание, парковка, объединение в конференцию и т. д.) должны выполняться в приложении консоли.
- Поддерживается прием и завершение вызовов с устройства для входа в систему или гарнитуры. Во избежание дублирования запросов на прием или завершение вызовов, приводящих к ошибкам управления вызовами, выполняйте управление вызовами либо из клиентского приложения консоли, либо на устройстве для входа в систему.

- Управление вызовом, инициированное из приложения консоли, должно быть завершено в приложении консоли. Например, если инициировать пересылку вызова с обращением к абоненту из приложения консоли, ее также необходимо завершить из приложения консоли. То же самое относится к управлению вызовами на устройстве для входа в систему. Например, если инициировать пересылку вызова с обращением к абоненту на устройстве для входа в систему, ее также необходимо завершить на этом устройстве.

Перевод исходящих вызовов

Перевод вызова в «Каталог контактов» или «Быстрый набор»

Для перевода исходящего вызова в «Выбранные контакты» или «Быстрый набор» с помощью клавиатуры, нажмите **клавишу Enter / Ввод**, чтобы инициировать вызов.

Для перевода исходящего вызова в «Выбранные контакты» или «Быстрый набор» с помощью мыши, выполните одно из следующих действий:

- Дважды щелкните контакт или быстрый набор.
- Щелкните контакт или быстрый набор правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Вызов**.

Перевод вызова в папку номеров, набираемых в ручном режиме

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

- Backspace — удалить цифру.
- Пробел — стереть номер в процессе набора.
- Enter — начать вызов



Примечание

Для перевода внешних вызовов может потребоваться ввод внешнего кода доступа (подробную информацию см. [Предоставление обязательных кодов авторизации \(FAC\) и кодов профиля клиента \(CMC\)](#)).

Удаление вызовов

Для удаления вызова с помощью клавиатуры сделайте следующее:


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

Для удаления вызова с помощью мыши сделайте следующее:

- Щелкните дважды вызов в области «Активные вызовы».
- В области «Активные вызовы» щелкните вызов правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Удалить вызов**.
- Нажмите кнопку **Удалить вызов** на панели инструментов управления вызовами.



Ответ на вызовы

Чтобы ответить на входящий вызов на своей трубке (в области «Активные вызовы» отображается состояние подачи входящего сигнала, значок вызова), выполните следующие действия:

- Ничего: если для вызовов, находящихся в очереди, включена функция «Подключать автоматически», вызов автоматически будет переведен в состояние разговора. (Расположение настройки: меню **Параметры > Настройки > Ждущие вызовы > Подключать автоматически**)
- Снимите трубку.
- Нажмите клавишу **Enter**.
- Дважды щелкните вызов.
- Нажмите «Ответить на вызов» .

Прием вызовов из очереди Консоль Cisco Unified Attendant Console

Вызовам, входящим в очередь консоли Cisco Unified Attendant Console, присваивается приоритет, после чего они помещаются в очередь, в области «Ждущие входящие вызовы». Как осуществляется прием таких вызовов, определяется по типу очереди. Тип очереди указывает значок, расположенный рядом с отдельными именами очереди в области «Очереди» (F9).

- Циркулярная очередь доставки: представлена синим значком 
- Обязательная очередь доставки: представлена зеленым значком 

Одновременно можно сделать только один вызов. Поэтому следующие действия применяются только в том случае, если в области «Активные вызовы» нет активных вызовов.

Циркулярные очереди доставки

Входящие вызовы в циркулярных очередях доставки размещаются в области «Ждущие входящие вызовы» (F8) в порядке убывания приоритета (приоритет устанавливается системным администратором). Очередь циркулярных вызовов требует, чтобы пользователь в ручном режиме принял (взял) их из очереди. Существует два способа, используя которые можно принять вызов из циркулярной очереди:

- **Ответить на следующий:** автоматически принимает следующий вызов в очереди, который имеет наивысший приоритет.
- **Выбор нужного вызова:** выбор вызова для приема в очереди вручную.

Ответить на следующий

Чтобы ответить на следующий вызов в очереди, который имеет наивысший приоритет, используйте «Ответить на следующий».

Для ответа на следующий вызов с помощью клавиатуры сделайте следующее:

-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **Ответить на следующий** (+ (плюс)).
Следующий вызов с наивысшим приоритетом отправляется в область «Активные вызовы».
- Шаг 2** Ответить на вызов (см. [Ответ на вызовы](#) для выбора параметров).
-

Для ответа на следующий вызов с помощью мыши сделайте следующее:

-
- Шаг 1** Щелкните правой кнопкой мыши в области «Ждущие входящие вызовы».
- Шаг 2** Выберите в меню пункт **Ответить на следующий**.
Независимо от того, какой вызов пользователь щелкнул правой кнопкой мыши, в область «Активные вызовы» отправляется следующий вызов с наивысшим приоритетом.
- Шаг 3** Ответить на вызов (см. [Ответ на вызовы](#) для выбора параметров).
-

Выбор нужного вызова

Если вызов, который пользователь намеревается выбрать, не отображается в текущем представлении, нажмите F9, чтобы выбрать область «Очереди». Затем, для выбора нужной очереди, используйте клавиши со стрелками вверх и вниз.

Для выбора нужного вызова с помощью клавиатуры сделайте следующее:

-
- Шаг 1** Выберите область «Ждущие входящие вызовы», нажав клавишу **F8**.
- Шаг 2** Используя клавиши со стрелками вверх и вниз, выберите вызов для ответа.
- Шаг 3** Нажмите клавишу **Enter**, чтобы перетащить вызов в область «Активные вызовы».
- Шаг 4** Ответить на вызов (см. [Ответ на вызовы](#) для выбора параметров).
-

Для выбора нужного вызова с помощью мыши сделайте следующее:

-
- Шаг 1** В области «Ждущие входящие вызовы», выполните любое из следующих действий:
- Дважды щелкните нужный вызов.
 - Перетащите нужный вызов из области **Ждущие входящие вызовы** в область «Активные вызовы».
- Шаг 2** Ответить на вызов (см. [Ответ на вызовы](#) для выбора параметров).
-

Обязательная очередь доставки

Входящие вызовы в обязательной очереди доставки немедленно доставляются доступным пользователям (не намеревающимся принять активный вызов). Пользователи выбираются по алгоритму обслуживания круговым (кольцевым) способом, исходя из порядка их выполнения входа в приложение консоли. Если при поступлении вызовов в очередь все пользователи не доступны, они располагаются в соответствии с приоритетом и устанавливаются в очередь, пока какой-либо пользователь не станет доступен.

- Для приема вызовов из обязательных очередей доставки не нужно ничего вводить.
- Как только вызов появится в области «Активные вызовы», можно на него ответить (см. [Ответ на вызовы](#) для выбора параметров).

Если пользователь не отвечает на вызов в течение заданного промежутка времени (устанавливается системным администратором), вызов будет направлен следующему доступному пользователю. Если другой пользователь недоступен, будет предпринята повторная попытка отправить вызов первому пользователю.

Перевод вызовов

Перевести вызов можно двумя способами:

- **Пересылка вслепую:** начинает и завершает перевод без консультации с получателем.
- **Пересылка с обращением к абоненту** (с консультацией): завершает перевод после консультации с получателем.

Чтобы выполнить пересылку вызова, он должен находиться в состоянии *Разговаривает*.

Диалоговые окна «Обязательный код авторизации» (FAC) и «Код профиля клиента» (CMC)

При выполнении пересылки на внешний или международный номер может потребоваться ввести обязательный код авторизации (FAC) или код профиля клиента (CMC). При необходимости, если пользователь инициирует пересылку на внешний или международный номер по консультации или вслепую, произойдет следующее.

-
- Шаг 1** Если начать пересылку, откроется диалоговое окно **Требуется код**.
- При запросе обязательного кода авторизации (FAC) на экране выводится сообщение *Введите обязательный код авторизации*.
 - При запросе кода профиля клиента (CMC) на экране выводится сообщение *Введите код профиля клиента*.
- Шаг 2** Введите правильный код, а затем нажмите кнопку ОК.
- Если указать правильный код, можно осуществить вызов.
- Если не ввести код или ввести неправильный код, вызов будет отклонен.
- Если у вас возникли вопросы, обращайтесь к своему системному администратору.

Пересылка вызовов вслепую

Пересылка вызовов вслепую на набранный номер

Для пересылки вызова вслепую на набранный номер выполните следующее.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Введите номер назначения. Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Дважды быстро нажмите клавишу **Enter** (с интервалом менее 1,5 с), чтобы выполнить пересылку вслепую.
- ИЛИ
- Нажмите клавиши **Shift+Enter**, чтобы выполнить пересылку вслепую.
-

Пересылка вслепую на контакт из каталога

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

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Выполните поиск по своему каталогу (см. инструкции в разделе [Поиск по каталогу](#)).
 - Шаг 3** Если найдено более одного результата, выберите необходимый контакт с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз, в ином случае переходите к следующему шагу.
 - Шаг 4** Дважды быстро нажмите клавишу **Enter** (с интервалом менее 1,5 с), чтобы выполнить пересылку вслепую.
- ИЛИ
- Нажмите клавиши **Shift+Enter**, чтобы выполнить пересылку вслепую.
-

Чтобы выполнить пересылку вызова вслепую в каталог контактов с помощью мыши, щелкните правой кнопкой мыши необходимый контакт и выберите **Пересылка вслепую** или выполните следующее.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Выполните поиск по своему каталогу (см. инструкции в разделе [Поиск по каталогу](#)).
 - Шаг 3** Чтобы начать пересылку, дважды щелкните необходимый контакт или перетащите на него активный вызов.



Примечание

Для этого в меню **Параметры > Настройки > Пересылка вызовов > При перетаскивании и двойном щелчке** необходимо выбрать значение **Выполнить перевод вслепую**.


Пересылка вызова с обращением к абоненту

Пересылка вызова на набранный номер с обращением к абоненту

Для пересылки вызова с обращением к абоненту на набранный номер с помощью клавиатуры выполните следующее.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Введите номер назначения. Курсор автоматически помещается в поле набора.
 - Шаг 3** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу **Enter**.
 - Шаг 4** После консультации с получателем нажмите клавишу **Enter** еще раз, чтобы завершить пересылку.
-

Для пересылки вызова с обращением к абоненту на набранный номер с помощью мыши выполните следующее.

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** С помощью клавиатуры введите номер назначения. Курсор будет автоматически помещен в поле набора.
 - Шаг 3** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу **Enter**.
 - Шаг 4** Чтобы завершить пересылку вызова, нажмите **Переслать** .

Пересылка вызова на контакт из каталога с обращением к абоненту

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

-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Выполните поиск по своему каталогу (см. инструкции в разделе [Поиск по каталогу](#)).
 - Шаг 3** Чтобы изменить свой выбор в списке результатов используйте клавиши со стрелками вверх и вниз, в ином случае переходите к следующему шагу.
 - Шаг 4** Чтобы обратиться с запросом на прием вызова, нажмите клавишу **Enter**.
 - Шаг 5** После обращения к абоненту нажмите клавишу **Enter**, чтобы завершить пересылку.
-

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


-
- Шаг 1** Ответьте на вызов или выберите вызов на панели «Активные вызовы», нажав клавишу F7.
 - Шаг 2** Выполните поиск по своему каталогу (см. инструкции в разделе [Поиск по каталогу](#)).
 - Шаг 3** Выполните одно из следующих действий.

- Дважды щелкните необходимый контакт, чтобы начать пересылку.
- Перетащите активный вызов на необходимый контакт.

**Примечание**

Для этого в меню **Параметры > Настройки > Пересылка вызовов > При перетаскивании и двойном щелчке** необходимо выбрать значение **Выполнить перевод вслепую**.



- Щелкните необходимый контакт правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Обратиться**.

Шаг 4 Чтобы завершить пересылку вызова, нажмите **Переслать** .

Перевод вызовов в режим ожидания

Чтобы перевести активный вызов в режим ожидания с помощью клавиатуры, нажмите клавишу **Page Down**.

Чтобы перевести активный вызов в режим ожидания с помощью мыши, выполните одно из следующих действий.



- Перетащите активный вызов на панель «Вызовы выполняются».
- Щелкните активный вызов правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Ожидание** .
- Щелкните активный вызов, чтобы выбрать его, а затем щелкните пункт **Ожидание**  на панели инструментов «Управление вызовом».

Извлечение ожидающих вызовов

Для извлечения ожидающего вызова с помощью клавиатуры выполните следующее.



-
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F5**, чтобы открыть панель «Вызовы выполняются».
- Шаг 2** Выберите необходимый вызов с помощью клавиш со стрелками вверх и вниз.
- Шаг 3** Чтобы извлечь вызов из режима удержания, нажмите клавишу **Page Down**.
-

Для извлечения вызова из режима удержания с помощью мыши выполните следующее.

- Дважды щелкните удерживаемый вызов.
 - Щелкните удерживаемый вызов и выберите пункт **Извлечь**  на панели инструментов «Управление вызовом».
 - Щелкните удерживаемый вызов правой кнопкой мыши и выберите пункт **Извлечь** .
 - Перетащите удерживаемый вызов на панель «Активные вызовы».
-

Отключение звука вызова

Для отключения звука активных вызовов выполните следующие действия.

- Нажмите на клавиатуре комбинацию клавиш **Ctrl+Q**.
- Щелкните мышью значок **Отключить звук** .
- Щелкните активный вызов правой кнопкой мыши и выберите пункт **Отключить звук** .

Чтобы включить после этого звук вызовов, выполните эти действия повторно.

Консоль может автоматически перейти в беззвучный режим во время выполнения следующих сценариев.

- Поиск по каталогу
- Набор номера
- Изменение вкладок каталога

Чтобы изменить настройки, перейдите на вкладку **Параметры > Настройки > Отключить звук**.



Примечание


Если звук отключен, в режиме ожидания вызывающий абонент будет слышать мелодию.

Парковка вызовов

Процедура парковки вызовов похожа на перенос вызова на удержание, но цель ее состоит в том, чтобы другой пользователь смог возобновить вызов. При выполнении парковки с помощью консоли Cisco Unified Attendant Console любой пользователь, выполнивший вход, может извлечь вызов. Кроме того, внутренние контакты могут извлечь вызов, набрав парковочный добавочный номер.

Чтобы перевести активный вызов (состояние разговора) в режим парковки с помощью клавиатуры, нажмите клавишу **Home**.


Чтобы перевести активный вызов (состояние разговора) в режим парковки с помощью мыши, выполните одно из следующих действий.

- Нажмите кнопку **Припарковать вызов** .
- Перетащите активный вызов на доступное парковочное устройство.

Извлечение запаркованных вызовов

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

Для извлечения запаркованного вызова с помощью мыши выполните следующее.

- Дважды щелкните запаркованный вызов.
- Перетащите запаркованный вызов на панель «Активные вызовы».
- Щелкните правой кнопкой мыши запаркованный вызов и выберите в меню **Извлечь** .



Объединение вызовов в конференцию

Конференция позволяет добавлять третьего участника в сеанс вызова.

Чтобы начать конференцию с третьим участником с помощью клавиатуры, находясь в режиме активного вызова, выполните следующее.

-
- Шаг 1** Выберите контакт/быстрый набор или наберите необходимый номер, который необходимо добавить в конференцию.
- Шаг 2** Нажмите клавишу **End**.
- Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите клавишу **End**, чтобы соединить всех трех абонентов.
-

Чтобы начать конференцию с третьим участником с помощью мыши, находясь в режиме активного вызова, выполните следующее.

-
- Шаг 1** Выберите контакт/быстрый набор или наберите необходимый номер, который необходимо добавить в конференцию.
- Шаг 2** Нажмите кнопку **Начать конференцию** .
- Шаг 3** Дождитесь ответа третьего участника и нажмите кнопку **Конференция** .
-

Чтобы покинуть созданную конференцию с помощью клавиатуры выполните следующее.

-
- Шаг 1** С помощью клавиш со стрелками вверх и вниз выберите на панели «Активные вызовы» пункт «Ведущий конференции».
- Шаг 2** Чтобы удалить вызов, нажмите клавишу **Enter**.
-

Чтобы покинуть созданную конференцию с помощью мыши выполните следующее.

-
- Шаг 1** Дважды щелкните «Ведущий конференции» на панели «Активные вызовы».
- Шаг 2** На панели «Активные вызовы» щелкните правой кнопкой мыши «Ведущий конференции» и выберите в контекстном меню пункт **Удалить вызов**.

Переключение вызовов

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

Пример.

Если контакт вызывается для консультации, входящий вызов ставится на ожидание. Как только принимающий абонент ответил, для переключения между входящим вызывающим и местом назначения выполните одно из следующих действий.

- На панели «Активные вызовы» щелкните входящий вызов правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню пункт **Переключить**.
- Нажмите клавишу + (плюс). Входящий вызов, который находился в режиме ожидания во время консультации, станет активным.

Управление возвращенными вызовами

Вызовы с панели «Вызовы выполняются» можно вернуть обратно по любой из следующих причин.


- Недопустимое место назначения.
- Лимит ожидания до отключения (если настроено, вызовы, которые находятся на удержании дольше заданного времени, будут отключены).
- Лимит ожидания для пересылки (если настроено, пересылаемые вызовы, которые в течение заданного времени не приняты абонентом, будут отключены).
- Лимит паркинга до отключения (если настроено, запаркованные вызовы, которые в течение заданного времени не приняты абонентом, будут отключены).
- Ожидание из-за занятости номера (если настроено, ожидающие вызовы, которые в течение заданного времени не приняты абонентом, будут отключены).

После перевода вызова на панель «Активные вызовы» стандартные элементы управления вызовом изменятся на **Управление возвращенным вызовом**. Единственное различие между управлением возвращенным вызовом и стандартным управлением вызовом заключается в том, что действия выполняются с использованием критериев первоначального вызова. Список элементов управления и описание их функций см. в [Элементы управления вызовами, используемые для возвращенных вызовов](#).


Например, если вызывающего переслали вслепую на контакт из каталога, и этот контакт не смог ответить на вызов, вызов вернется на панель «Вызовы выполняются». После завершения вызова можно щелкнуть вызов правой кнопкой мыши и выбрать «Пересылка вслепую». В этом случае вызов автоматически будет передан вслепую в предыдущее место назначения. Кроме того, можно нажать клавишу Delete, чтобы восстановить режим пересылки вслепую.

В Табл. 6-1 приведено краткое описание элементов управления, используемых для возвращенных вызовов.

Табл. 6-1 Элементы управления вызовами, используемые для возвращенных вызовов

Название элемента управления	Значок	Описание
Удалить вызов		Удаление принятого вызова.
Пересылка вслепую		Пересылка принятого вызова на добавочный номер, с которого он был изначально возвращен.
Восстановить		Повтор предыдущего действия с возвращенным вызовом.
Поставить на ожидание с примечаниями		Присоединение примечаний к текущему вызову перед его переводом в режим ожидания.
Ожидание		Перевод возвращенного вызова в режим ожидания для того же добавочного номера или контакта, которым он был возвращен, без примечаний для контакта.
Свойства контакта		Добавление или обновление сведений о контакте, который возвратил вызов.
Начать конференцию		Обращение к контакту, который возвратил вызов, и начало конференции с ним.
Постановка вызова на ожидание из-за занятости номера		Пересылка вызова на занятого пользователя.
Припарковать вызов		Парковка вызова на парковочном устройстве.

Восстановление вызовов

Функция восстановления позволяет повторить предыдущее действие управления вызовом с активным восстановленным вызовом, щелкнув значок **Восстановить**  или нажав клавишу **Delete**. Эти действия включают:

- Пересылку вслепую
- Постановку вызова на ожидание из-за занятости номера

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

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

Обязательный код авторизации (FAC)

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

Код профиля клиента (CMC)

Коды профиля клиента (CMC) предоставляют дополнительные возможности ведения журнала в диспетчере Cisco Unified Communications Manager. Они используются для регистрации вызовов для различных клиентов.



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

Перенаправление очереди в место назначения режима срочности

Консоль Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced позволяет установить режим срочности для любой очереди. Все вызовы из очередей, находящихся в режиме срочности, автоматически перенаправляются в другое место назначения, например в службу Night Service или в голосовую почту. Эти места назначения настраиваются с помощью приложения Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Чтобы перевести очередь в режим срочности, выполните следующее.

-
- Шаг 1** Выполните одно из следующих действий.
- В главном меню выберите **Параметры > Срочно**.
 - Откройте панель «Очереди» и нажмите сочетание клавиш **Ctrl+E**.
- Откроется диалоговое окно **Срочно**.

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

**Примечание**

В списке **Доступные очереди** содержатся только те очереди, для которых было настроено *Срочное место назначения* с использованием приложения Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Шаг 3 Нажмите кнопку **ОК**.

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

Отправка электронных сообщений

Если вызов возвращается вследствие истечения времени ожидания после его пересылки на добавочный номер, можно отправить соответствующему абоненту электронное сообщение с важной информацией о вызове. Для отправки электронного сообщения используется сочетание клавиш **Ctrl+M**. Кроме того, можно выбрать контакт, щелкнув его правой кнопкой мыши, а также из подменю **Контакт**, в котором есть команда «Отправить сообщение электронной почты».

**Примечание**

Чтобы использовать эту функцию, в консоли Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced необходимо указать адрес электронной почты в сведениях о контакте.



Сбор журналов

Чтобы собирать журналы, выполните следующие действия.

- Шаг 1** В главном меню консоли последовательно выберите пункты **Справка > Сбор журналов**. Откроется окно **Инструмент сбора журналов**.
- Шаг 2** Подтвердите **Расположение и имя архива**, заданные по умолчанию, или укажите другое расположение и имя архива. В качестве пути по умолчанию используется рабочий стол, а формат имени файла по умолчанию следующий:
- ```
<ваше_имя_входа>_<ГГГГММДД>_<ЧЧММ>.zip,
```
- где значение <ГГГГММДД>\_<ЧЧММ> указывает на дату и время запуска инструмента сбора журналов.
- Шаг 3** Для создания персонализированного архива выберите пункт **Дополнительно**, чтобы перейти к разделу **Параметры**, которые необходимо применить, и настройте следующие параметры (все выбранные параметры применяются независимо от того, выбрана ли вкладка **Дополнительно**).
- **Защита паролем:** для открытия, перемещения или удаления защищенного файла архива будет запрашиваться внутренний пароль, известный только сотрудникам службы поддержки.
  - **Добавить снимок экрана приложения** (выбирается по умолчанию): в архиве будет сохранено изображение текущего интерфейса консоли в формате BMP.
  - **Добавить снимок экрана рабочего стола:** в архиве будет сохранено изображение текущего рабочего стола в формате BMP.
  - **Добавить файлы конфигурации** (выбирается по умолчанию): в архиве будут сохранены файлы конфигурации Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced.
  - **Добавить содержимое буфера обмена:** выберите этот параметр, если в буфер обмена скопировано определенное изображение, например снимок диалогового окна или сообщения, которое может помочь решить возникшую проблему.
  - **Ограничение диапазона дат:** сбор журналов будет осуществляться в пределах заданных дат.
    - **Начало** в заданный день в 00:00:00.
    - **Окончание** в заданный день в 23:59:59.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **Начать**. Будет создан ZIP-архив.
-







# Краткое описание консоли клиент-пользователь с JAWS v16

---

В этой главе приведено краткое описание для пользователей, использующих Консоль Cisco Unified Attendant Console Advanced программу экранного доступа JAWS.

## Содержание

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Вход в приложение                                                   | 2  |
| Выход из приложения                                                 | 2  |
| Подтверждение текущего статуса                                      | 2  |
| Ответ на вызовы                                                     | 2  |
| Выполнение вызовов                                                  | 2  |
| Удаление вызовов                                                    | 3  |
| Неправильно набранные вызовы                                        | 3  |
| Перевод вызовов                                                     | 3  |
| Перевод при задержке вызова из-за занятой линии на добавочный номер | 5  |
| Удержание вызовов в режиме ожидания и их извлечение из этого режима | 5  |
| Конференции                                                         | 6  |
| Парковка вызова                                                     | 7  |
| Переключение между каталогами                                       | 8  |
| Выполнение поиска                                                   | 8  |
| Быстрый просмотр результатов                                        | 8  |
| Параметры значков состояния                                         | 9  |
| Поиск в результатах (CTRL+F2)                                       | 10 |
| Быстрый набор                                                       | 11 |
| Использование панели «Вызовы выполняются» (F5)                      | 12 |
| Режим срочности                                                     | 12 |
| Недоступный                                                         | 13 |
| Очередь недоступна                                                  | 13 |

# Стандартные задачи

## Вход в приложение

Нажав комбинацию клавиш **Ctrl+I**, можно открыть диалоговое окно входа с выделенным полем «Пароль». Нажав клавишу со стрелкой вверх, можно перейти в поле имени пользователя, которое первоначально пусто, однако в нем отображается последнее использованное имя при каждом последующем входе. Под полем с паролем есть добавочное поле, которое заполняется снова, используя для этого данные, сохраненные с предыдущего входа.

## Выход из приложения

Нажав комбинацию клавиш **Ctrl+O**, можно выйти из консоли без подтверждения.

## Подтверждение текущего статуса

Для проверки своего статуса нажмите комбинацию клавиш **Insert+T** в любое время.

## Ответ на вызовы

Входящие вызовы ставятся в очередь в окне «Ждущие вызовы» (**F8**). Они расставлены в порядке приоритетности, как задано конфигурацией системы.

Наиболее распространенный способ ответить на вызов — выбрать следующий вызов с самым высоким приоритетом.

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **Ответить на следующий** (+ (плюс) на цифровой клавиатуре).  
Принятый вызов перемещается в поле «Активные вызовы» (**F7**).
- Шаг 2** Программа считывает только данные вызывающего абонента: тэг маршрута (идентификация очереди вызова) — имя, если оно доступно, и/или номер вызывающего. Чтобы повторно просмотреть сведения, нажмите клавишу **F7**.
- 

## Выполнение вызовов

- 
- Шаг 1** Откройте панель «Активные вызовы» (**F7**).
- Шаг 2** С помощью клавиатуры введите нужный номер.  
Для удаления неправильно введенной цифры нажмите **Backspace**.
- Шаг 3** Чтобы полностью прослушать телефонный номер, нажмите **Ctrl+пробел**.
- Шаг 4** Нажмите клавишу **Подключиться**, чтобы завершить набор (**Enter**).
- Шаг 5** Вызов отобразится в поле «Активные вызовы» (**F7**).
-

## Удаление вызовов

- 
- Шаг 1** Выберите вызов на панели «Активные вызовы» (**F7**).
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Удалить (Enter)**.  
Вызов удалится с консоли.
- 

## Неправильно набранные вызовы

Нажмите клавишу **Исправление номера (Backspace)**.

## Перевод вызовов

### Пересылка вслепую, если добавочный номер неизвестен

Когда вызов отображается в поле «Активные вызовы» (**F7**).

- 
- Шаг 1** Введите добавочный номер. Этот номер считывается, как тип пользователя.
- Шаг 2** Быстро дважды нажмите клавишу **Подключить**, чтобы завершить пересылку (**Enter, Enter**).  
Вызов удалится с консоли.
- 

### Пересылка вызова вслепую с помощью поиска в каталоге

Когда вызов отображается в поле «Активные вызовы» (**F7**).

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F3** или просто начните вводить имя контакта, который необходимо найти.  
Программа подскажет, в каком поле поиска находится нужное поле.
- Шаг 2** Начните ввод; программа считывает буквы.
- Шаг 3** Нажмите клавишу **Tab**, чтобы, при необходимости, перейти к другим полям поиска, например **Фамилия** и **Отдел**.
- Шаг 4** Завершив поиск, нажмите клавишу **Enter** (на цифровой или обычной клавиатуре).  
Программа считывает номера возвращенных контактов и сведения о первом контакте.
- Шаг 5** Чтобы выбрать следующий контакт из списка, нажмите клавишу со **стрелкой вниз**.
- Шаг 6** Когда будет найден правильный контакт, чтобы получить дополнительную информацию, при необходимости, включая состояние линии, наличие примечаний для контакта, их присутствие на сервере Cisco CUPS, а также наличие настроенных альтернативных контактов, используйте **клавишу со стрелкой влево**, чтобы перейти в начало строки контакта, и **клавишу со стрелкой вправо** для чтения отдельных пунктов.
- Шаг 7** Выбрав правильный контакт, дважды нажмите клавишу **Enter**, чтобы переслать вызов.  
Вызов удалится с консоли.
-

## Извлечение вызовов без ответа

Вызов, на который нет ответа по добавочному номеру назначения, по истечении времени ожидания возвращается в поле «Вызов выполняется» (F5).

- 
- Шаг 1** Выберите вызов на панели «Вызов выполняется» (F5).  
Выделяется вызов, который находится в верхней части списка F5. Программа считывает соответствующие сведения, касающиеся выбранного вызова.
- Шаг 2** Используйте клавиши **со стрелкой вниз** и **стрелкой вверх**, а также нажмите клавишу **F5**, чтобы найти нужный вызов.
- Шаг 3** Нажмите клавишу **Извлечь (PageDown)**.  
Вызов будет возвращен в поле «Активные вызовы» (F7).
- Шаг 4** Чтобы повторно просмотреть сведения, нажмите клавишу **F7**.  
Вызывающий будет на линии.
- 

## Объявленный перевод или пересылка с обращением к абоненту

Сведения о вызове отображаются на панели «Активные вызовы» (F7).

- 
- Шаг 1** Найдите необходимый контакт или, используя цифровую клавиатуру, введите добавочный номер, чтобы переслать его.
- Шаг 2** Один раз нажмите клавишу **Подключиться**, чтобы набрать номер (Enter).
- Шаг 3** Оставайтесь на линии, чтобы объявить о вызове.
- Шаг 4** Чтобы завершить пересылку, нажмите повторно клавишу «Подключиться» (Enter).
- 

## Нет ответа

Во время пересылки с обращением можно завершить запрос на прием вызова и вернуться к исходному абоненту. Нажмите **Отменить обращение**, чтобы вернуться к *вызывающему* абоненту (**минус -**).

## Переключение между двумя активными вызовами

- Нажмите клавишу **Переключить**, чтобы вернуться к *вызывающему* абоненту (**плюс +**).
- Нажмите клавишу **Переключить**, чтобы вернуться к *вызываемому* абоненту (**плюс +**).

## Перевод при задержке вызова из-за занятой линии на добавочный номер

### Перевод вызовов в режим ожидания из-за занятости номера с помощью пересылки с обращением

Выбрав необходимый вызов на панели «Активные вызовы», выполните следующее. (F7):

- 
- Шаг 1** Осуществите вызов на добавочный номер, который занят в настоящее время. Прозвучит сигнал занятости, и в окне вызова отобразится состояние **ЗАНЯТ**.
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Ожидание из-за занятости номера (Alt+P)**.  
Вызов удалится с консоли.
- 

### Перевод вызовов в режим ожидания из-за занятости номера с помощью пересылки вслепую

Используйте этот параметр настроек для автоматической постановки на ожидание, если вызываемый абонент занят. Выбрав нужный вызов на панели «Активные вызовы» (F7), выполните пересылку вслепую (**Enter, Enter**) на добавочный номер, который в настоящий момент занят. Вызов удалится с консоли.

## Удержание вызовов в режиме ожидания и их извлечение из этого режима

### Перевод вызова в режим ожидания

На панели «Активные вызовы» (F7) выполните следующее.

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **Ожидание. (PageDown)**.  
В этой точке не происходит считывание.
- Шаг 2** Нажмите клавишу **F5**, чтобы войти в поле «Вызовы выполняются».  
На панели «Вызовы выполняются» (F5) будет выделен верхний вызов, и произойдет считывание сведений об этом вызове.
- 

### Перевод вызова в режим ожидания с примечаниями

На панели «Активные вызовы» (F7) выполните следующее.

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **Поставить на ожидание с примечаниями (PageUp)**.

- Шаг 2** Введите примечание: используйте комбинацию клавиш **Ctrl+Enter**, чтобы вставить в сообщение символ возврата каретки.
- Шаг 3** По завершении ввода переведите вызов в режим ожидания, нажав клавишу **Enter**.
- Шаг 4** Нажмите клавишу **F5**, чтобы перейти в поле «Вызовы выполняются».
- На панели «Вызовы выполняются» (F5) будет выделен верхний вызов, и произойдет считывание сведений об этом вызове.
- Шаг 5** Программа подсказывает, есть ли примечание. Чтобы прочитать примечание, нажмите клавишу **PageUp**.
- 

## Извлечение вызова

- Шаг 1** Выберите поле «Вызов выполняется» (**F5**).
- Выделяется верхний вызов.
- Шаг 2** Используйте клавиши со **стрелкой вниз** и **стрелкой вверх**, чтобы выбрать необходимый вызов.
- Шаг 3** Нажмите клавишу **Извлечь (Page Down)**.
- Вызов возвращается на панель «Активные вызовы» (**F7**), при этом вызывающий абонент остается на линии.
- 

## Восстановление вызова

Эта функция позволяет направить вызов в его первоначальное место назначения после того, как по истечении времени ожидания он был вызван повторно из своего режима пересылки, парковки, ожидания при занятости или ожидания.

- Шаг 1** Нажмите клавишу **F5**, чтобы открыть окно «Вызовы выполняются».
- Шаг 2** Выберите вызов, используя **клавиши со стрелками вниз и вверх**.
- Шаг 3** Нажмите кнопку «Восстановить» (**Delete**).
- 

## Конференции

Позволяет соединить троих участников.

Выберите поле «Активные вызовы» и выполните следующее.

- Шаг 1** Найдите контакт или введите номер.
- Шаг 2** Нажмите клавишу «Конференция» (**End**).
- Таким образом, первый вызов перейдет в режим ожидания, и появится возможность отправить запрос на прием вызова в место назначения.

- Шаг 3** Как только поступит ответ из места назначения, в любой момент можно начать конференцию (**End**).
- На панели «Активные вызовы» находятся три вызова: по одному для каждого места назначения и ведущего конференции. Это вызов пользователя.
- Шаг 4** Чтобы отключить конференцию и выйти из нее, используйте клавишу (**End**).
- 

## Парковка вызова

### Перевод вызова в режим парковки

- Шаг 1** Выберите вызов, который необходимо перевести в парковку из поля «Активные вызовы» (**F7**).
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Парковка (Home)**.
- Будет использована следующая доступная парковка.
- Шаг 3** Нажмите клавишу **F9**, чтобы перейти в панель парковки.
- Программа сразу сообщит, где был запаркован последний вызов, при необходимости эту информацию можно объявить.
- 

### Извлечение вызовов до истечения времени ожидания

- Шаг 1** Наберите номер положения парковки.
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Подключиться (Enter)**.
- Вызов появится на панели «Активные вызовы» (**F7**), при этом вызывающий абонент остается на линии.
- 

### Извлечение по истечении времени ожидания

По истечении времени ожидания вызов появится в окне «Вызовы выполняются» (**F5**).

---

- Шаг 1** Выберите вызов на панели «Вызов выполняется» (**F5**).
- Шаг 2** Нажмите клавишу **Извлечь (PageDown)**.
- Вызов появится на панели «Активные вызовы» (**F7**), при этом вызывающий абонент остается на линии.
-

# Использование каталога

## Переключение между каталогами

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F3**, чтобы переместить курсор в первое поле поиска группы каталога, которая использовалась последней.
- Шаг 2** Для переключения между группами каталога используйте **Alt+номер**, где *номер* — это положение вкладки слева. Комбинация клавиш **Ctrl+Tab** перемещает вкладки слева направо.
- 

## Выполнение поиска

- 
- Шаг 1** Чтобы начать поиск, нажмите клавишу **F3**.  
Считывается название вкладки каталога и активное поле поиска.
- Шаг 2** Введите текст поиска или нажимайте клавишу **Tab**, чтобы перейти в необходимое поле поиска. Если дойти до последнего поля поиска, прозвучит звуковое уведомление.
- Шаг 3** Если необходимо вставить текст поиска в другое поле поиска (дополнительно), нажмите клавишу **Tab**.  
Если указать текст в нескольких полях, будет выполняться поиск с логическим оператором И.
- Шаг 4** Нажмите клавишу **Enter**, чтобы начать поиск.
- 

## Быстрый просмотр результатов

Простая навигация:

- Перемещение вниз в списке результатов — стрелка вниз
- Перемещение вверх в списке результатов — стрелка вверх
- Расширенная навигация (считывает данные в отдельных ячейках)
- Перемещение вниз по столбцу — стрелка вниз
- Перемещение вверх по столбцу — стрелка вверх
- Перемещение вперед по строке — стрелка вправо
- Перемещение назад по строке — стрелка влево
- Прочитать значки состояния — нажать клавишу со стрелкой влево, чтобы перейти к началу контакта, а затем прочитать вправо с помощью клавиши со стрелкой вправо по одному элементу.



## Параметры значков состояния

Можно установить следующие параметры в любом порядке, но следует оставить их вместе, в положении по умолчанию, в левой части каталога.

- Состояние телефона — считывается при выборе контакта:
  - Свободен
  - Активный
  - Вызов
  - Не работает
- Примечания — считываются при выборе контакта.
  - Если примечание добавлено, говорит «Примечания», а затем считывает его (если применимо).
  - Чтобы отредактировать или ввести примечание, нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+N**.
  - Чтобы прочесть примечания по контакту, нажмите клавишу со **стрелкой вниз**.
  - Чтобы прочесть примечания по отсутствующему контакту, после нажатия клавиши со **стрелкой вниз** нажмите клавишу **Tab**.
- Альтернативные контакты
  - Если соответствует действительности, говорит «Контакт имеет альтернативные номера».
  - Чтобы получить дополнительные сведения, нажмите клавишу **F2** и **Tab** в меню контактов. Обнаружив необходимую запись, можно выполнить вызов, нажав клавишу **Enter**.
- Присутствие (установлено либо для CUPS, либо для Microsoft OCS, но НЕ для обоих — считывается при выборе контакта (см. ниже).

## Статус присутствия (CUPS)

|              |                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| Неизвестно   | Нет совпадения с профилем пользователя в CUPS       |
| В сети       | Контакт в сети и доступен                           |
| Нет на месте | Контакт в сети, но установлен статус «Нет на месте» |
| Вне сети     | Контакт известен, но не вошел в систему             |

## Статус присутствия (Microsoft OCS/LCS)

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| В сети                                                     | Контакт в сети и может принять участие в разговоре.                                                                                                                                                                                      |
| Занят                                                      | Контакт доступен, но участвует в других действиях.                                                                                                                                                                                       |
| Не беспокоить                                              | Контакт вручную установил свой статус присутствия <b>Не беспокоить</b> .                                                                                                                                                                 |
| Занят (допускается отрыв от работы только на срочные дела) | Контакт вручную установил свой статус присутствия <b>Не беспокоить</b> .                                                                                                                                                                 |
| Нет на месте                                               | Компьютер контакта бездействует дольше заданного времени простоя, по умолчанию — 15 минут.<br>Контакт вручную установил свой статус присутствия <b>Нет на месте</b> .                                                                    |
| Неактивный                                                 | Этот контакт может быть доступен, но его компьютер бездействует дольше заданного времени простоя, по умолчанию — 5 минут.                                                                                                                |
| Занят (неактивный)                                         | Этот контакт участвует в собрании, но его компьютер не активен дольше заданного времени простоя, по умолчанию — 5 минут.                                                                                                                 |
| Вне сети                                                   | Контакт недоступен по причине: <ul style="list-style-type: none"> <li>• На компьютере контакта не выполняется Communicator 2007, либо контакт не вошел в систему.</li> <li>• Контакт заблокировал отображение своего статуса.</li> </ul> |
| Неизвестно                                                 | Communicator 2007 не может определить статус контакта.                                                                                                                                                                                   |

## Поиск в результатах (CTRL+F2)

Если определенный контакт выбран в каталоге, в настроенном поле можно найти связанные с ним контакты, например других людей в том же отделе.

- 
- Шаг 1** Откройте окно «Поиск в результатах» (**Ctrl+F2**).
- Шаг 2** Выберите альтернативный контакт в отображаемых записях (**стрелки вверх и вниз**).
- Шаг 3** Наберите контакт (**Enter**) или перешлите его (**Enter, Enter**).
- Шаг 4** Чтобы выйти из окна «Поиск в результатах», нажмите клавишу **Esc**.
- 

## Настройка поиска в результатах

Чтобы задать предпочтительное поле поиска в результатах, необходимо указать соответствующие критерии в **настройках**.

- 
- Шаг 1** Выберите **Параметры > Настройки (Alt+O, P)**.
- Шаг 2** Используйте клавиши со **стрелкой вверх** и **стрелкой вниз**, чтобы перемещаться по заголовкам на вкладке **Поиск с фильтром**.
- Шаг 3** Выберите необходимое поле в раскрывающемся списке. Чтобы отключить функцию, выберите значение **Нет**.
-

## Быстрый набор

Номера и контакты быстрого набора можно просмотреть в окне, нажав клавишу F6.

### Использование быстрого набора

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F6**, чтобы перейти на панель «Быстрый набор».
  - Шаг 2** Используйте клавиши со **стрелкой вверх** и **стрелкой вниз**, чтобы выбрать необходимый контакт для быстрого набора.
  - Шаг 3** Чтобы набрать номер, нажмите клавишу **Enter**.
- 

### Добавление номеров быстрого набора

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F6**, чтобы перейти на панель «Быстрый набор».
  - Шаг 2** Нажмите комбинацию клавиш **Alt+F6**, чтобы **Добавить номер быстрого набора**.
  - Шаг 3** Выберите либо приватный режим (доступный только одному пользователю, значение по умолчанию), либо публичный режим быстрого набора (доступен всем пользователям).
  - Шаг 4** Нажмите Tab, чтобы перейти в поле номера. Введите **Номер**, **Имя** и **Название компании** контакта.
  - Шаг 5** Нажмите повторно Tab, чтобы использовать кнопку **OK**.
- 

### Удаление номеров быстрого набора

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F6**, чтобы перейти на панель «Быстрый набор».
  - Шаг 2** Используйте клавишу со стрелкой вверх и клавишу со стрелкой вниз, чтобы выбрать контакт быстрого набора, который необходимо удалить.
  - Шаг 3** Нажмите комбинацию клавиш **Alt+D**, чтобы удалить номер быстрого набора.
  - Шаг 4** Нажмите клавишу со **стрелкой вправо**, чтобы выбрать ответ **Да** в подтверждающем сообщении.
- 

### Изменение номеров быстрого набора

- 
- Шаг 1** Нажмите клавишу **F6**, чтобы перейти на панель «Быстрый набор».
  - Шаг 2** Используйте клавиши со **стрелкой вверх** и **стрелкой вниз**, чтобы выбрать номер быстрого набора, который необходимо изменить.
  - Шаг 3** Нажмите комбинацию клавиш **Alt+S**, чтобы открыть окно «Правка». Установите флажок «Частный быстрый набор».
  - Шаг 4** Внесите необходимые изменения.
  - Шаг 5** Нажмите Tab, чтобы перейти к кнопке **OK**, и нажмите клавишу **Enter**.
-

# Использование панели «Вызовы выполняются» (F5)

Эта панель содержит вызовы, которые удерживаются или были отсрочены от выполнения таких операций, как пересылка, парковка вызова, на ожидании или конфиденциальные сообщения, включая ответы.

Чтобы использовать эту панель:

---

**Шаг 1** Нажмите клавишу **F5**.

Выделится верхний вызов и отобразится следующая информация:

- Тег маршрута
- Вызов для (если применимо) имени и номера
- Вызов от (номер)
- Статус, например «Нет ответа», «В ожидании», «Лимит паркинга до отключения»
- Длительность вызова на панели F5
- Ответ на пейджинговое сообщение (если применимо)

**Шаг 2** Используйте клавиши со **стрелкой вверх** и **стрелкой вниз**, чтобы прочитать другие сведения о вызове. Нажимая клавишу **F5** после каждой стрелки, можно прочитать полную информацию.

---

## Полезные функции

### Набор скопированных номеров телефона

После копирования номера, предназначенного для набора, нажмите **Ctrl+V** или **Ctrl+Insert** в любом месте окна консоли, за исключением текстового поля поиска по каталогу. В поле набора **Активных вызовов** будут вставлены доступные для набора символы скопированного номера телефона. Теперь вы можете выполнить вызов на вставленный номер.

### Режим срочности

Если необходимо, можно перевести очереди вызовов в режим срочности. Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+Shift+E**, чтобы активировать те очереди, которые имеют заданное место назначения в режиме срочности. Чтобы отключить режим срочности, нажмите комбинацию клавиш **Alt+Shift+E**. Если нажать комбинацию клавиш **Insert+T**, чтобы проверить свой статус, режим срочности будет указан, только если все ваши очереди находятся в этом режиме.

## Недоступный

Нажав клавишу **F10**, можно установить себе режим недоступности для приема вызовов. Чтобы восстановить доступность, нажмите клавишу **F10**.

## Очередь недоступна

Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl+F10**, чтобы установить себе режим недоступности для приема входящих вызовов (однако при этом можно управлять другими частями программы). Чтобы восстановить доступность, нажмите клавишу **F10**.



## ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

### А

автоматическая постановка на ожидание [2-8](#)  
 Автонабор, параметры [2-7](#)  
 альтернативные номера, настройка [2-12](#)

### Б

безопасность, настройка [2-15](#)  
 Боковая панель контактов, настройки [2-12](#)  
 быстрый набор  
     удаление номеров [3-5](#)  
 быстрый набор, добавление [3-5](#)  
 быстрый набор, обновление номера [3-5](#)

### В

возвращенные вызовы, управление [6-11](#)  
 восстановление вызовов [2-8](#)  
 вторичная сортировка, настройка [2-13](#)  
 вход в приложение [1-5](#)

### Д

дополнительно, настройка [2-16](#)

### Ё

единый вход (SSO)  
     настройка [2-15](#)

### Ж

ждущие вызовы, настройка [2-9](#)

### З

запаркованные вызовы  
     извлечение [6-10](#)  
     сведения [1-25](#)

### И

извлечение запаркованных вызовов [6-10](#)  
 извлечение ожидающих вызовов [6-8](#)  
 имена полей, настройка [2-12](#)  
 Индикатор занятости линий (BLF) [1-2](#)  
 интерфейс  
     Активные вызовы [1-23](#)  
     Быстрый набор [1-26](#)  
     Все очереди [1-16](#)  
     Вызовы выполняются [1-22](#)  
     История вызовов [1-11](#)  
     Каталоги [1-16](#)  
     Личные группы каталогов [3-1](#)  
     макет [1-9](#)  
     Очереди [1-14](#)  
     Панель инструментов «Управление вызовом» [1-21](#)  
     Панель меню [1-10](#)  
     Парковка вызова [1-25](#)  
     Сведения о контакте [1-20](#)

### К

каталог, настройка [2-10](#)  
 контакты  
     добавление [4-1](#)

### Л

личные группы каталогов [3-1](#)  
     общий доступ [2-11](#)  
 личные группы каталогов, настройка [2-11](#)

## М

### макет

- интерфейс [1-9](#)
- сброс [2-4](#)

## Н

набор номера, настройка [2-7](#)

Набор скопированных номеров телефона [A-12](#)

### Настройки

- Альтернативные номера [2-12](#)
- Безопасность [2-15](#)
- Боковая панель контактов [2-12](#)
- Вторичная сортировка [2-13](#)
- Дополнительно [2-16](#)
- Ждущие вызовы [2-9](#)
- Имена полей [2-12](#)
- Каталог [2-10](#)
- Личные группы каталогов [2-11](#)
- Набор номера [2-7](#)
- Общее [2-5](#)
- Отключение звука [2-8](#)
- Парковка вызова [2-8](#)
- Пересылка вызовов [2-8](#)
- Поиск с фильтром [2-14](#)
- Показать [2-6](#)
- Присутствие [2-7](#)
- Протоколирование [2-15](#)
- Тональные сигналы [2-9](#)
- непосредственные переводы [2-16](#)
- номера контактов [1-18](#)

## О

- Общее, настройка [2-5](#)
- объединение вызовов в конференцию [6-10](#)
- ответ на вызовы [6-3](#)
- отключить звук, настройка [2-8](#)

- отображение панели [2-2](#)
- изменение размеров [2-3](#)
- перемещение [2-3](#)
- отправка электронных сообщений [6-14](#)

## П

- Панель «Вызовы выполняются» [1-22](#)
- Параметры обязательного кода авторизации (FAC) и кода профиля клиента (CMC) [6-8](#)
- парковка вызова, настройка [2-8](#)
- парковка вызовов [6-9](#)
- перевод вызовов в режим ожидания [6-8](#)
- переключение вызовов [6-11](#)
- переслать вызов
  - вслепую на внешний номер [6-7](#)
  - непосредственный [2-16](#)
  - с обращением на внутренний номер [6-7](#)
- пересылка вслепую [2-8](#)
- пересылка вызовов
  - вслепую на внешний номер [6-6](#)
- Пересылка вызовов, настройка [2-8](#)
- поиск
  - Поиск в результатах [5-2](#)
  - Поиск по каталогу [5-1](#)
  - Поиск с использованием подстановочных знаков [5-3](#)
- поиск с оператором «И» [2-14](#)
- поиск с фильтром, настройка [2-14](#)
- показать, настройка [2-6](#)
- Префикс голосовой почты для набранных номеров [2-7](#)
- присутствие, настройка [2-7](#)
- протоколирование, настройка [2-15](#)



---

**Р**

роли [2-1](#)

---

**С**

Сведения о контакте [5-3, 5-5](#)

Набор внешних номеров [5-4](#)

открытие [5-3](#)

отправка по эл. почте [5-4](#)

сведения о контакте [5-5](#)

сообщение об отсутствии [5-5](#)

Сообщение об отсутствии [5-5](#)

сочетания клавиш [1-2](#)

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

статистика очереди, просмотр [1-14](#)

статья недоступным [1-8, 2-5](#)

---

**Т**

тональные сигналы, настройка [2-9](#)

---

**У**

удаление вызовов [6-2](#)

---

**Ф**

функции, которые зависят от индикатора  
занятости линий (BLF), отключение [2-7](#)

---

**Ц**

цвет очереди [2-9](#)

---

**Э**

электронные сообщения, отправка [6-14](#)