

Questa guida fornisce una panoramica dell'utilizzo di Cisco Unified Attendant Console Standard. Per i dettagli complete, consultare la guida sull'applicazione.

Avvio di Cisco Unified Attendant Console Standard

Per avviare Cisco Unified Attendant Console Standard:

- 1 Fare doppio clic sull'icona del desktop.
- 2 *Se si verifica una delle condizioni seguenti:*
 - *Si lavora in un ambiente non SSO*
 - *Si lavora in un ambiente SSO, ma non si è ancora configurato Cisco Unified Attendant Console Standard per il relativo utilizzo*
 - *Cisco Unified Attendant Console Standard è configurato per l'utilizzo di SSO, a cui si è già connessi*

viene visualizzata la schermata Accedi di Cisco Unified Attendant Console Standard. Passare al 3.

Se si lavora in un ambiente SSO, ma non si è ancora eseguito l'accesso ad alcuna applicazione Cisco Unified Communications:

- a. Se vengono visualizzati degli avvisi di sicurezza, fare clic su **Sì** in ciascun avviso.
 - b. Nella pagina Web delle credenziali SSO immettere il **nome utente** e la **password**, quindi fare clic su **Accesso**. Viene visualizzata la schermata Accedi di Cisco Unified Attendant Console Standard.
- 3 Nella schermata Accedi di Cisco Unified Attendant Console Standard:

Per usare il numero nel campo, continuare con il 4. Per usare un nuovo numero di interno:

 - a. Immettere il numero nel campo.
 - b. Selezionare un numero nell'elenco facendovi doppio clic sopra o evidenziandolo e quindi premendo **Invio**.
 - 4 Se l'interno di accesso fa parte di uno dei gruppi di ricerca a cui si desidera connettersi, selezionare **Connettersi ai gruppi di ricerca all'accesso**.
 - 5 Fare clic su **Accedi** o premere **Invio**.

Aprire la Guida in linea

Per aprire la Guida sull'applicazione, premere **F1**.

Stato della linea e Stato presenza elenco

Le icone di stato della linea telefonica appaiono nei pannelli Gestione chiamate e Elenco e rappresentano lo stato dell'operatore e degli interni. Le icone dello stato presenza sono visualizzate negli elenchi.

Stato linea operatore	
Icona	Stato
	Agganciato
	Sganciato
	Non disturbare
	Inoltrata
	Fuori servizio

Stato linea partecipante	
Icona	Stato
	Suoneria
	Sganciato
	In attesa

Stato linea elenco	
Icona	Stato
	Suoneria
	Agganciato
	Sganciato
	Non disturbare
	Inoltrata
	Inoltrata a posta vocale

Stato presenza elenco	
Icona	Stato
	Disponibile
	Non disponibile, invisibile o al telefono
	Non disturbare
	Sconosciuto o non in linea

Utilizzo del mouse per applicare controlli di Gestione chiamate comuni

In questa sezione viene descritto come gestire le chiamate utilizzando il mouse. È possibile eseguire queste operazioni in diversi modi, di seguito sono descritti i più semplici e rapidi. Per diverse operazioni è anche possibile utilizzare il menu principale o i tasti di scelta rapida. Per le istruzioni dettagliate su tutti i metodi di gestione chiamate, consultare la Guida sull'applicazione.

Per...	Operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Effettuare una chiamata	Procedere come descritto di seguito. <ul style="list-style-type: none"> Ricerca il numero dell'interno quindi premere Invio. Nel riquadro Elenco, fare doppio clic sul contatto o fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto quindi scegliere Componi. Nel riquadro Gestione chiamate, fare doppio clic sulla linea da utilizzare quindi utilizzare il Dialpad per comporre il numero. 	✓	Ctrl+D
Terminare la chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su Termina .	✓	Ctrl+H
Rispondere a una chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su Rispondi .	✓	Ctrl+A
Mettere in attesa una chiamata	Nella chiamata attiva fare clic su  .	✓	Ctrl+L
Riprendere una chiamata	Procedere come descritto di seguito. <ul style="list-style-type: none"> Nella chiamata attiva fare clic su Riprendi. Nel riquadro Gestione chiamate fare clic sulla linea sulla quale la chiamata è in attesa. 	✓	* (programmabile)
Parcheggiare una chiamata	Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro delle chiamate parcheggiate.	✓	Ctrl+P

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guida di riferimento rapido

Per...	Operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Recuperare una chiamata parcheggiata	Trascinare la chiamata dal riquadro delle chiamate in parcheggio al riquadro Gestione chiamate.	x	x (programmabile)
Devviare una chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate: <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella chiamata in entrata, fare clic su Devia. 2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del contatto. 3 Nell'elenco, selezionare il contatto quindi fare clic su Devia. 	x	x
Abilitare l'inoltro chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate: <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare Enable FWD (Abilita inoltro). 2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero a cui inoltrare le chiamate quindi fare clic su Inoltra. 	x	x
Disabilitare l'inoltro chiamata	Nel riquadro Gestione chiamate, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare Disable FWD (Disabilita inoltro).	x	x
Abilitare lo stato Non disturbare	Nel riquadro Gestione chiamate, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare Enable DND (Abilita stato Non disturbare).	x	x
Disabilitare lo stato Non disturbare	Nel riquadro Gestione chiamate, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'interno dell'operatore, quindi selezionare Disable DND (Disabilita stato Non disturbare).	x	x
Trasferire una chiamata con consultazione	Nel riquadro Gestione chiamate: <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Trasferimento con consultazione. 2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del destinatario. 3 Nell'elenco, selezionare il destinatario quindi fare clic su Consultazione. 4 Dopo che il destinatario ha risposto e ha accettato la chiamata, nel Dialpad fare clic su Trasferisci. Nell'Elenco: <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella casella di ricerca dell'elenco immettere il nome o il numero del destinatario. 2 Nell'elenco fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto e selezionare Trasferimento con consultazione. Il contatto risponde alla chiamata. 3 Se il contatto accetta di rispondere alla chiamata, eseguire un trasferimento diretto (descritto di seguito). 	✓	Ctrl+T

Per...	Operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Trasferire una chiamata senza consultazione	<p>Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro Elenco, quindi rilasciarla sul contatto del destinatario.</p> <p>In alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella chiamata, fare clic sull'icona di trasferimento . 2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero del destinatario. 3 Nell'elenco, selezionare il destinatario quindi fare clic su Trasferisci. <p>In alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella casella di ricerca dell'elenco immettere il nome o il numero del destinatario. 2 Effettuare una delle operazioni seguenti: <ul style="list-style-type: none"> – Nell'elenco fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto e selezionare Trasferisci. – Trascinare la chiamata dal riquadro Gestione chiamate al riquadro Elenco, quindi rilasciarla sul destinatario. 	✓	Ctrl+X
Trasferimento diretto di una chiamata	<p>Nel riquadro Gestione chiamate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selezionare una chiamata, tenere premuto il tasto Ctrl, quindi selezionare l'altra chiamata. 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Trasferimento diretto. 	✓	Ctrl+R
Chiamate in conferenza	<p>Nel riquadro Gestione chiamate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e scegliere Conferenza. 2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il nome o il numero di un partecipante da includere nella conferenza quindi fare clic su Componi. 3 Quando il partecipante risponde, in Dialpad fare clic su Conferenza. Il partecipante viene aggiunto alla chiamata in conferenza. 4 Per aggiungere altri partecipanti, ripetere i passaggi 2 e 3. <p>Nel riquadro Elenco, durante una chiamata:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto da aggiungere alla conferenza e selezionare Conferenza. 2 Quando il contatto sta chiamando o ha risposto, effettuare un'operazione di unisci chiamata. 3 Al termine della conferenza, nella chiamata in conferenza fare clic su Fine. 	✓	Ctrl+N

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guida di riferimento rapido

Per...	Operazione con il mouse...	Menu principale	Tasto di scelta rapida predefinito
Unire le chiamate	<p>Nel riquadro Gestione chiamate:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Con una chiamata selezionata, tenere premuto il tasto Ctrl, quindi selezionare le altre chiamate da unire.2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Unisci.	✓	Ctrl+J
Trasferire una chiamata alla posta vocale	<p>Nel riquadro Gestione chiamate:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e selezionare Trasferisci a posta vocale.2 Nella casella di ricerca di Dialpad immettere il numero del contatto.3 Selezionare il contatto e fare clic su Trasferisci.	✓	Ctrl+O
Inviare un messaggio di posta elettronica a un contatto	<p>Nel riquadro Gestione chiamate:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata, quindi scegliere Posta elettronica.2 Utilizzare il proprio sistema di posta elettronica per completare e inviare il messaggio. <p>Per inviare un messaggio di posta elettronica a un contatto in un elenco:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto e scegliere Posta elettronica2 Utilizzare il proprio sistema di posta elettronica per completare e inviare il messaggio.	✕	✕ (programmabile)



