



IP Office

Руководство пользователя
приложения Phone Manager

Содержание

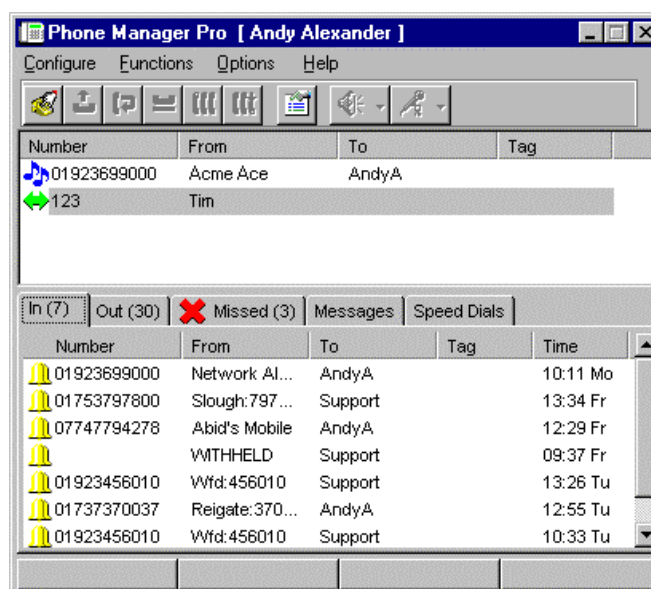
Начальные сведения	5	Обслуживание вызовов	44
Введение	5	Выполнение вызова	44
Начальные сведения	7	Прием вызова	44
Приложение Phone Manager	9	Постановка вызова на удержание.....	44
Основное окно	9	Снятие вызова с удержания	44
Подокно Call Status	10	Завершение вызова	44
Пиктограммы состояния вызова.....	10	Повторный набор номера	45
Подокно Call History.....	11	Обратный вызов на оставшийся без ответа	
Закладка In.....	12	входящий вызов	45
Закладка Out.....	13	Маркировка вызова	45
Закладка Missed	14	Сброс вызова.....	46
Закладка All.....	15	Передача вызова.....	46
Закладка Messages	16	Передача вызова “вслепую”	46
Закладка Speed Dials	16	Передача вызова в голосовой почтовый ящик	
Закладка Status	17	другого пользователя.....	46
Закладка Conference	17	Маркировка переведенного вызова	47
Закладка Voicemail	18	Создание конференц-вызова	47
Закладка Queue	18	Конфиденциальный разговор с участником	
Закладка Door	19	конференц-вызова	47
Закладка Script	19	Удаление участника из конференц-вызова.....	47
Закладка Account Codes	20	Сбор Ваших новых сообщений голосовой почты.....	47
Область постановки вызовов на ожидание (Call		Возобновление вызова	48
Park Area).....	21	Постановка вызова на ожидание	48
Меню Configure.....	22	Снятие вызова с ожидания.....	48
Окно PBX Configuration Information	22	Маркировка поставленного на ожидание вызова	48
Окно Configure Directory	23	Форма Call Tag.....	48
Меню Directory Entry	24	Ответ на вызов	49
Окно Configure Preferences	25	Ответ на вызов на ожидании.....	49
Меню Forwarding.....	25	Установка ответного вызова при освобождении	49
Меню Do Not Disturb	26	Установка сообщения об отсутствии	50
Меню Voicemail.....	26	Создание вызова с кодом счета.....	50
Меню Telephone.....	27	Удаление всех вызовов из хронологии вызовов.....	50
Меню Phone Manager	27	Работа с очередями.....	51
Park ID	28	Как выполняется	52
Закладка Queue ID	29	Прием Ваших вызовов с другого добавочного	
Закладка Door Release	29	номера.....	52
Закладка Agent Mode	30	Переадресация Ваших вызовов к другому	
Закладка Audio Codec	30	местоположению	53
Опция Default Sizing	30	Установка услуги DND (Не беспокоить).....	54
Меню Functions.....	31	Установка номера исключения услуги “Не	
Окно Call	33	беспокоить”	54
Окно Call (с полем Account Code)	34	Обратная передача вызова к добавочному	
Окно Transfer	35	номеру, с которого была выполнена	
Форма Account Code	36	переадресация	55
Диалоговое окно Absent Status	36	Активизация/деактивизация постановки вызова	
Пиктограммы обслуживания вызовов	37	на ожидание	55
Функциональные клавиши	38	Активизация/деактивизация голосовой почты	55
Функционирование в режиме громкой связи.....	39	Активизация/деактивизация ответного вызова	
Функционирование в режиме VoIP	39	голосовой почты	56
Функционирование в режиме агента	40	Активизация/деактивизация опции Off Hook	
Конфигурирование	41	Operation	56
Конфигурирование Ваших установок		Выбор закладок для отображения в окне Call	
предпочтения	41	History	56
Ускоренный набор.....	41	Создание ускоренного набора.....	57
Диалоговое окно Edit Speed Dial	42	Редактирование ускоренного набора	57
Записи каталога	42	Удаление ускоренного набора.....	57
Создание записи каталога.....	42	Выполнение вызова с использованием	
Редактирование записи каталога.....	42	ускоренного набора.....	57
Удаление записи каталога.....	43	Создание ускоренного набора к добавочному	
Выполнение вызова с использованием записи		номеру пользователя.....	58
каталога	43	Создание ускоренного набора при создании	
Создание записи каталога на основании		записи каталога	58
установленного вызова.....	43	Использование кодов счета	59
Создание контакта MS Outlook на основании		Для выполнения вызова с использованием кода	
установленного вызова.....	43	счета	59
Восстановление размеров окна по умолчанию	43	Для назначения кода счета вызову в процессе	
		выполнения.....	59

Требуемый код счета	59
Использование кода счета, как только вызов находится на стадии выполнения	59
Администрирование системы	60
Полезные советы для администраторов системы	60
Минимальная спецификация ПК для приложения PhoneManager	60
Минимальная спецификация ПК для приложения PhoneManager VoIP	60
Глоссарий терминов.....	61
Алфавитный указатель.....	64

Начальные сведения

Введение

Это руководство охватывает приложения Phone Manager Pro и Phone Manager Lite. Запущенная версия указана в строке заголовка программы. Обе версии используют то же самое программное обеспечение, которое запускается как Phone Manager Lite, если только соответствующие лицензии не введены в систему телефонной связи.



- Может использоваться вместе с обычным телефонным аппаратом, телефонным аппаратом с отображением номера вызывающего абонента или телефоном с громкой связью, комбинацией телефонного аппарата/головного телефона или программным IP-телефоном на основе ПК (добавочный номер VoIP. Примечание: Данная опция недоступна под управлением Windows 95 и/или Phone Manager Lite).
- Может использоваться вместе со стандартным телефонным аппаратом для обеспечения функций телефонного аппарата с отображением вызывающего абонента (Caller Display Telephone).
- Может использоваться для активизации/блокировки определенных функций добавочного номера без необходимости запоминания определенных сокращенных кодов.
- Обеспечивает отображение Ваших текущих установок функций добавочного номера.
- Обеспечивает отображение всех входящих и исходящих вызовов к Вашему добавочному номеру.
- Обеспечивает функцию ускоренного набора.
- Обеспечивает информацию о состоянии текущего вызова.
- Отображает число ожидающих сбора сообщений из Вашей системы голосовой почты.
- Отображает число ожидающих сбора сообщений для любой группы искания, членом которой Вы являетесь.
- Обеспечивает подробную информацию для вызовов на ожидании.

Приложение Phone Manager Lite:

В этом разделе перечислены основные отличительные особенности приложения Phone Manager Lite.

- Для функционирования в PBX не требуется лицензионный ключ.
- В подокне хронологии вызовов (Call History) отображаются только закладки Missed, All, Messages и Speed Dial.
- В меню Configure Preferences обеспечиваются только Pop Phone Manager, Hide on Close и Play Sounds.
- Максимум, 15 номеров ускоренного набора.
- Пользовательский каталог не предусмотрен, обеспечивается доступ только к каталогу PBX.

Начальные сведения

Для использования приложения Phone Manager Вы должны получить следующую информацию от Вашего администратора системы:

- **User Name:**
Это Ваш добавочный номер внутреннего абонента (например, **201**) или Ваше имя пользователя (например, **JohnS**); является чувствительным к буквенному регистру.
- **Password:**
Это Ваш пароль пользователя, являющийся чувствительным к буквенному регистру.
- **PBX Address:**
Это IP-адрес Вашей PBX, например, 192.168.42.1.
- **Phone Manager Pro:**
Позволяет выбрать, должно ли приложение Phone Manager запускаться в версии Phone Manager Lite либо в версии Phone Manager Pro. Примечание: Для запуска в версии Phone Manager Pro также требуется наличие действительной лицензии в IP Office.

Как только эта информация получена:

1. В меню **Configure** выберите **PBX**.
2. Введите информацию в диалоговом окне **PBX Configuration Information**.
 - **Вход в систему:** *Только для приложения Phone Manager Pro*
Если Вы хотите войти в систему с другим добавочным номером, отличным от номера данного физического добавочного номера, нажмите на **Login>>**. Установите флажок **Login/Logout** и выберите базовый добавочный номер в поле **Base Extension**, на котором Вы хотите выполнить вход в систему. При запуске приложения Phone Manager, Вы будете зарегистрированы в системе на базовом добавочном номере, указанном в поле **Base Extension**, но с номером, ассоциированным с вашим именем пользователя (**User Name**). При закрытии приложения Phone Manager, Вы будете выведены из системы, и телефонный аппарат возвратится к своему базовому добавочному номеру (**Base Extension**).
3. Выберите **OK** или нажмите **Enter**.
4. Пользователи добавочного номера VoIP также должны установить галочку в поле **Enable VoIP** посредством выбора **Configure | Preferences | Phone Manager**. Обратитесь к разделу "Меню Phone Manager" на странице 27.

Если введенная информация неверна, появляется предупреждающее сообщение. Выберите **OK** и возвратитесь в меню **Configure** и выберите **PBX**. В диалоговом окне PBX Configuration Information проверьте следующее:

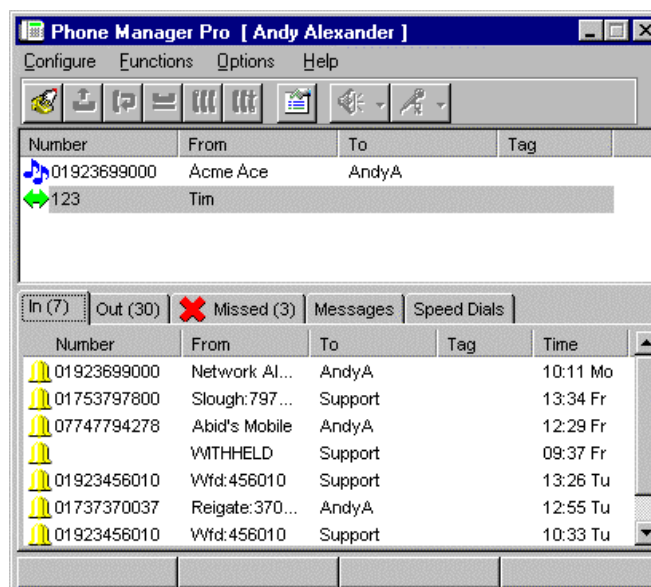
- Ввели ли Вы соответствующий добавочный номер внутреннего абонента?
- Ввели ли Вы соответствующее имя пользователя - использовали ли Вы соответствующий регистр?
- Ввели ли Вы соответствующий пароль - использовали ли Вы соответствующий регистр?
- Ввели ли Вы соответствующий IP-адрес?

Если ответом на все эти вопросы является **Да**, Вам следует обратиться к Вашему администратору системы для получения дальнейшей поддержки.

- Запуск более одного приложения Phone Manager с использованием того же самого добавочного номера внутреннего абонента (то есть более, чем с одного ПК в конкретный момент времени) будет приводить к непредсказуемым результатам.

Приложение Phone Manager

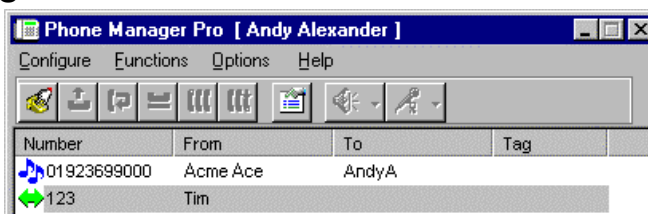
Основное окно



Окно Phone Manager разделено на следующие области:

- "Подокно Call Status" на странице 10.
- "Подокно Call History" на странице 11.
- "Пиктограммы обслуживания вызовов" на странице 37.
- "Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)" на странице 21.

Подокно Call Status



Подокно Call Status отображает текущее состояние всех активных вызовов, независимо от того, являются ли они входящими или исходящими.

- **Number**

Будет отображаться либо входящий телефонный номер, либо вызываемый телефонный номер вместе с соответствующими пиктограммами состояния вызова (обратитесь к разделу "Пиктограммы состояния вызова").

- **From**

В этом столбце отображается имя, которое было ассоциировано с номером в каталоге в основной системе (обратитесь к Вашему администратору системы) или в Вашем локальном каталоге (только для Phone Manager Pro, обратитесь к разделу "Записи каталога").

- **To**

В этом столбце будет отображаться имя, которое было ассоциировано с номером вызываемого абонента в каталоге в основной системе (обратитесь к Вашему администратору системы) или в Вашем локальном каталоге (только для Phone Manager Pro, обратитесь к разделу "Записи каталога").

- **Tag**

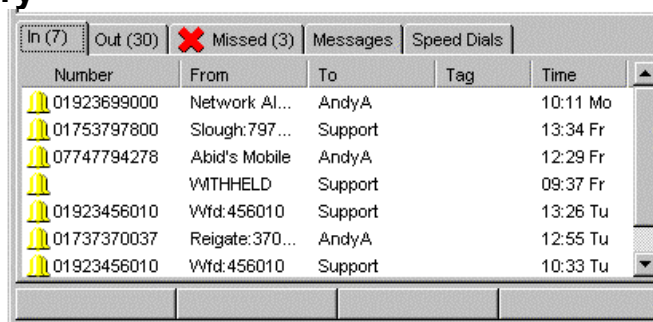
В данном поле может быть введен текст для идентификации вызова. Обратитесь к разделу "Маркировка вызова" на странице 45.

Пиктограммы состояния вызова

Следующие пиктограммы появляются в подокне Call Status для индикации состояния вызова к Вашему добавочному номеру.

- - На Вашем телефонном аппарате снята трубка.
-  - Это вызов, к которому Вы подключены в настоящее время.
-  - Вызов находится на удержании.
-  - Номер, к которому Вы пытаетесь дозвониться, занят.
-  - Указывает входящий вызов к Вашему добавочному номеру.

Подокно Call History



Подокно Call History разделено на следующие закладки:

- **"In" на странице 12**
Перечисляются все вызовы, принятые Вашим добавочным номером (только для Phone Manager Pro).
- **"Out" на странице 13**
Перечисляются все вызовы, инициированные от Вашего добавочного номера (только для Phone Manager Pro).
- **"Missed" на странице 14**
Перечисляются все оставшиеся без ответа вызовы к Вашему добавочному номеру.
- **"All" на странице 15**
Перечисляются все входящие, исходящие и пропущенные вызовы.
- **"Messages" на странице 16**
Отображается число новых сообщений в Вашем голосовом почтовом ящике и для любой группы искания, для которой Вы принимаете ответный вызов голосовой почты.
- **"Speed Dials" на странице 16**
Для сохранения и создания пиктограмм ускоренного набора.
- **"Conference" на странице 17**
При установке конференц-связи от Вашего добавочного номера в этой закладке отображаются все участники этого конференц-вызова.

Только для приложения Phone Manager Pro в подокне Call History также отображаются следующие закладки, когда активизированы их соответствующие функции:

- **"Status" на странице 17**
Появляется, когда вызов находится на стадии выполнения либо находится в состоянии Busy Wrap Up/Busy Not available.
- **"Voicemail" на странице 18**
В течение вызова к Вашему голосовому почтовому ящику в этой закладке отображаются все сообщения и кнопки для управления этими сообщениями.
- **"Queue" на странице 18**
Для выполнения текущего контроля очередей группы искания, сконфигурированных в закладке Queue ID в Configure Preferences.
- **"Door" на странице 19**
Для активизации разблокирования дверцы, сконфигурированного в закладке Door Release в Configure Preferences.
- **"Script" на странице 19**
Отображается текст, сконфигурированный в поле Script File в записи каталога (Directory Entry).

- **"Account Codes" на странице 20**

Отображаются пиктограммы для выполнения вызовов с кодами счета или для применения кода счета к текущему вызову.

Закладка In

Только для приложения Phone Manager Pro. В закладке **In** перечисляются все вызовы, принятые Вашим добавочным номером.

В этой закладке отображаются, максимум, 100 вызовов. При достижении максимальной емкости самая старая запись удаляется при добавлении новой записи.

Следующие опции будут доступны при нажатии правой кнопки мыши на вызове:

- **Call Number back:**
Вызов к выбранному номеру.
- **Add to Directory:**
Автоматическое создание записи каталога на основании информации о вызове.
- **Add to Speed Dial:**
Автоматическое создание ускоренного набора на основании информации о вызове.
- **Add to Outlook:**
Автоматическое добавление информации о вызове в папку контактов Outlook.
- **Copy:**
Копирование "Номера" из выбранного вызова в буфер обмена ПК.
- **Delete:**
Удаление выбранного в настоящее время вызова из хронологии вызовов.
- **Clear:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в текущем подокне.
- **Clear All tabs:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в подокнах In, Out, Missed и All.

Следует отметить, что для функции Add to Outlook требуется, чтобы на Вашем ПК была установлена программа Microsoft Outlook, а также соответствующая конфигурация MAPI - обратитесь к Вашему администратору системы.

Закладка Out

Только для приложения Phone Manager Pro. В закладке **Out** отображаются все вызовы, инициированные от Вашего добавочного номера. Это может быть вызов, набранный вручную на телефонном аппарате, либо вызов, набранный посредством Phone Manager Pro.

В этой закладке отображаются, максимум, 100 вызовов. При достижении максимальной емкости самая старая запись удаляется при добавлении новой записи.

Следующие опции будут доступны при нажатии правой кнопки мыши на вызове:

- **Call Number back:**
Вызов к выбранному номеру.
- **Add to Directory:**
Автоматическое создание записи каталога на основании информации о вызове.
- **Add to Speed Dial:**
Автоматическое создание ускоренного набора на основании информации о вызове.
- **Add to Outlook:**
Автоматическое добавление информации о вызове в папку контактов Outlook.
- **Copy:**
Копирование "Номера" из выбранного вызова в буфер обмена ПК.
- **Delete:**
Удаление выбранного в настоящее время вызова из хронологии вызовов.
- **Clear:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в текущем подокне.
- **Clear All tabs:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в подокнах In, Out, Missed и All.

Следует отметить, что для функции Add to Outlook требуется, чтобы на Вашем ПК была установлена программа Microsoft Outlook, а также соответствующая конфигурация MAPI - обратитесь к Вашему администратору системы.

Закладка Missed

В закладке **Missed** перечисляются оставшиеся без ответа входящие вызовы к Вашему добавочному номеру.

В этой закладке отображаются, максимум, 100 вызовов. При достижении максимальной емкости самая старая запись удаляется при добавлении новой записи.

Следующие опции будут доступны при нажатии правой кнопки мыши на вызове:

- **Call Number back:**
Вызов к выбранному номеру.
- **Add to Directory:**
Автоматическое создание записи каталога на основании информации о вызове.
- **Add to Speed Dial**
Автоматическое создание ускоренного набора на основании информации о вызове.
- **Add to Outlook:**
Автоматическое добавление информации о вызове в папку контактов Outlook.
- **Copy:**
Копирование "Номера" из выбранного вызова в буфер обмена ПК.
- **Delete:**
Удаление выбранного в настоящее время вызова из хронологии вызовов.
- **Clear:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в текущем подокне.
- **Clear All tabs:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в подокнах In, Out, Missed и All.

Следует отметить, что для функции Add to Outlook требуется, чтобы на Вашем ПК была установлена программа Microsoft Outlook, а также соответствующая конфигурация MAPI - обратитесь к Вашему администратору системы.

Закладка All

Закладка **All** обеспечивает список всех входящих и исходящих вызовов для Вашего добавочного номера.

В этой закладке отображается информация, максимум, для 100 вызовов. При достижении максимальной емкости самая старая запись удаляется при добавлении новой записи.

Следующие опции будут доступны при нажатии правой кнопки мыши на вызове:

- **Call Number back:**
Вызов к выбранному номеру.
- **Add to Directory:**
Автоматическое создание записи каталога на основании информации о вызове.
- **Add to Speed Dial:**
Автоматическое создание ускоренного набора на основании информации о вызове.
- **Add to Outlook:**
Автоматическое добавление информации о вызове в папку контактов Outlook.
- **Copy:**
Копирование "Номера" из выбранного вызова в буфер обмена ПК.
- **Delete:**
Удаление выбранного в настоящее время вызова из хронологии вызовов.
- **Clear:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в текущем подокне.
- **Clear All tabs:**
Сброс всей информации о вызове, перечисленной в подокнах In, Out, Missed и All.

Следует отметить, что для функции Add to Outlook требуется, чтобы на Вашем ПК была установлена программа Microsoft Outlook, а также соответствующая конфигурация MAPI - обратитесь к Вашему администратору системы.

Закладка **Messages**

Закладка **Messages** указывает количество новых сообщений в Вашем голосовом почтовом ящике и для любой группы искания, из которой Вы принимаете ответный вызов голосовой почты.

- **Для сбора Ваших новых сообщений:**

Дважды щелкните кнопкой мыши на голосовом почтовом ящике, к которому Вы хотите обратиться, либо щелкните правой кнопкой мыши на требуемом голосовом почтовом ящике и выберите **Call Voicemail**.

Если на телефоне положена трубка, он будет звонить при обращении к Серверу голосовой почты. Поднимите трубку и прослушайте Ваши сообщения. Если телефон уже находится в состоянии снятой трубки, Вы будете соединены с Сервером голосовой почты, как только будет определено его местоположение. Затем появится закладка Voicemail.

Закладка **Speed Dials**

Закладка **Speed Dials** позволяет Вам создавать пиктограммы для регулярно набираемых внутренних или внешних номеров. Вы можете создавать записи ускоренного набора на основании списка пользователей в Вашей системе либо создавать свои собственные списки (максимум, 15 для приложения Phone Manager Lite).

Ускоренный набор также действует как функция Busy Lamp Field следующим образом (кроме ускоренного набора для пользователей вне каталога):

-  Если пользователь/добавочный номер занят, пиктограмма ускоренного набора помещается в красный круг (только для внутренних номеров).
-  Если пользователь/добавочный номер имеет установленную услугу **Do Not Disturb** (Не беспокоить), пиктограмма ускоренного набора помещается в синий круг (только для внутренних номеров).

(Чтобы могла работать функция Busy Lamp Field, Ваш ПК должен находиться в той же самой физической LAN, что и PBX - обратитесь к Вашему администратору системы.)

Следующие опции будут доступны при нажатии правой кнопки мыши в пределах этой закладки:

- **New:**
Создание собственного ускоренного набора. См. также раздел "Создание ускоренного набора".
- **Add User:**
Автоматическое создание ускоренного набора на основании списка пользователей в Вашей системе.
- **Edit:**
Редактирование существующего ускоренного набора.
- **Delete:**
Удаление ускоренного набора.
- **Call:**
Выполнение вызова к номеру, сконфигурированному в функции ускоренного набора (либо при двойном нажатии на пиктограмме).

- **Small:**
Отображение ускоренных наборов в виде небольших пиктограмм.

Закладка Status

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Status** появляется тогда, когда Вы участвуете в вызове. Она содержит таймер вызова. Она также может содержать информацию о стоимости вызова, если соответствующая опция установлена Вашим администратором системы.

При работе в режиме агента (Agent Mode) закладка Status также появляется, когда Вы переходите в состояние Busy Wrap Up или Busy Not Available.

Переводится ли закладка Status на передний план при активности, определяется опцией **Show Status** в установках приложения Phone Manager. Следует отметить, что для входящих вызовов, если был сконфигурирован файл Script, закладка Script будет отображена в течение первых 15 секунд после соединения.

Закладка Conference

После установки конференц-связи с Вашего телефона появится закладка **Conference**. В ней отображаются все участники конференц-связи. См. также раздел "Создание конференц-вызова" на странице 47.

Для возврата указанного участника в конференц-вызов убедитесь, что они выбраны в подокне **Call Status**, и нажмите на кнопку **Conference**.

Для удаления участника из конференц-вызова щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Hang Up**.

Закладка Voicemail

Только для приложения Phone Manager Pro с Voicemail Pro в режиме IP Office. При обращении к Вашему голосовому почтовому ящику (либо через функцию Voicemail Ringback, либо посредством набора *17, либо через закладку **Messages**) появится закладка **Voicemail**. В ней отображаются все новые, старые и сохраненные сообщения. Вы можете использовать управляющие кнопки (как указано ниже) для пересылки, повторения, пропуска, приостановки, воспроизведения, сохранения, удаления и воспроизведения сохраненных сообщений.

Для воспроизведения определенного сообщения дважды щелкните кнопкой мыши на сообщении.

-  - Message Back (Возврат на одно сообщение назад)
-  - Skip Back (Возврат в начало)
-  - Unpause selected message (Отмена приостановки выбранного сообщения)
-  - Skip Forward (Переход в конец)
-  - Message Forward (Переход на одно сообщение вперед)
-  - Pause selected message (Приостановка выбранного сообщения)
-  - Delete selected message (Удаление выбранного сообщения)
-  - Save selected message (Сохранение выбранного сообщения)
-  - Play Saved Messages (Воспроизведение выбранных сообщений)

Закладка Queue

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Queue** в окне хронологии вызовов (Call History) позволяет Вам контролировать число вызовов, стоящих в очереди для определенной группы искания. Обратитесь к разделу "Работа с очередями" на странице 51.

Подлежащие контролю группы искания конфигурируются в закладке **Queue ID в Configure Preferences**. Группа искания должна уже существовать в системе, и должна быть активизирована функция формирования очереди (Queuing) - обратитесь к Вашему администратору системы.

Затем в окне Call History появится закладка Queue, которая может отображать до двух мониторов Queue. Эти мониторы будут указывать число вызовов, которые в настоящее время поставлены в очередь для этой группы искания. Каждый вызов в очереди указывается синей рамкой. При наведении курсора мыши на монитор Queue в поле Hint Box отображается число вызовов в очереди.

Закладка Door

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Door** появляется в подокне Call History, если были установлены опции **Door Release** в **Configure Preferences**.

Нажмите на соответствующую кнопку для активизации соответствующей дверцы.

Закладка Script

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Script** появится, когда для записи каталога, соответствующей номеру вызываемого абонента, сконфигурирован файл Script.

Например, работник в приемной может отвечать на вызовы от имени более, чем одной компании. Для гарантии того, что в ответе на вызов используется соответствующее название компании, может быть создан текстовый файл с названием компании и соответствующей подробной информацией. Приложение Phone Manager Pro затем может быть сконфигурировано для отображения этого текстового файла всякий раз при приеме вызова для этой компании.

1. Создайте запись каталога (**Directory Entry**) для добавочного номера или группы искания, которая принимает вызов. Введите путь к текстовому файлу в поле **Script File**.
2. При приеме вызова к этому номеру в подокне Call History появится закладка Script, и будет отображен текстовый файл.

Примечание: Закладка Status будет автоматически переведена на передний план через 15 секунд после отображения закладки Script. Если Вы хотите, чтобы закладка Script оставалась визуальной, отключите флажок для опции **Show Status** в установках Phone Manager.

Закладка Account Codes

Только для приложения Phone Manager Pro. Эта закладка позволяет Вам назначать системные коды счета для вызовов, либо при создании вызова, либо в течение установленных вызовов.

Каждая пиктограмма в закладке может сохранять имя, код счета и дополнительный телефонный номер. Коды счета выбираются из доступных номеров в системе телефонной связи.

В закладке отображаются два типа пиктограмм:

-  **Account Code Without Number** (Код счета без номера)
Дважды щелкните кнопкой мыши для применения соответствующего кода счета к установленному вызову.
-  **Account Code With Number** (Код счета с номером)
Дважды щелкните кнопкой мыши для выполнения вызова к записанному номеру или для применения соответствующего кода счета к установленному вызову.

Нажатие правой кнопки мыши на этой закладке либо на определенной пиктограмме обеспечивает доступ к ряду опций:

- **Call**
Вызов к записанному номеру пиктограммы.
- **Select**
Применение кода счета пиктограммы к установленному вызову.
- **New**
Создание новой пиктограммы.
- **Edit**
Редактирование существующей пиктограммы.
- **Delete**
Удаление существующей пиктограммы.
- **Small**
Отображение пиктограмм в уменьшенной или увеличенной форме.

Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)

Иногда необходимо временно "поставить" вызов на ожидание для обработки некоторой другой задачи (прием нового вызова) или при обработке прерывания. Для обеспечения эффективного управления этим сценарием основная система имеет четыре области постановки вызовов на ожидание. Они доступны для использования всеми пользователями в системе. Области постановки вызовов на ожидание используют идентификаторы (Park ID) 1, 2, 3 и 4.

Например, когда входящему вызывающему абоненту требуется срочно переговорить с каким-либо абонентом, который не может быть найден, вызов может быть поставлен на ожидание в позиции "1", и найденный конкретный пользователь, получающий вызов, может выполнить подбор вызова в позиции "1". Этот пользователь затем может выполнить подбор вызова посредством Phone Manager Pro либо посредством сокращенного кода (например *38*1#) с любого добавочного номера.

Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area) обеспечивает кнопку Park для каждого идентификатора (Park ID) так, чтобы для вызова легко могла быть выполнена постановка на ожидание и снятие с ожидания посредством нажатия на соответствующую кнопку Park. Такая функция обеспечивает дополнительное преимущество, состоящее в том, что первоначальный пользователь, который обработал вызов, может затем видеть, когда был выполнен подбор вызова в тот момент, когда он исчезнет с кнопки Park.

Временная постановка вызова на ожидание

Для постановки вызова на ожидание нажмите на соответствующую кнопку Park и затем нажмите на нее еще раз для выполнения подбора вызова. Пока вызов временно находится на ожидании, для него будет отображаться поле Tag, либо, в случае недоступности, будет отображаться номер источника вызова.

Маркировка поставленного на ожидание вызова

Поле Tag может использоваться для идентификации временно поставленного на ожидание вызова посредством текстового описания.

1. Перед постановкой вызова на ожидание щелкните правой кнопкой мыши на соответствующей кнопке Park.
2. Введите описание в поле Форма Call Tag.
3. Вызов будет поставлен на ожидание, и соответствующее описание появится на кнопке Park.

Меню Configure

Меню **Configure** обеспечивает доступ к следующим опциям:

- **"Окно PBX Configuration Information" на странице 22**
Выберите эту опцию для конфигурирования приложения Phone Manager Pro при взаимодействии с PBX.
- **"Окно Configure Directory" на странице 23**
Использование каталога позволяет Вам создавать и редактировать локально сохраненный список имен и номеров, который может использоваться для ускоренного набора или идентификации входящих вызовов.
- **"Окно Configure Preferences" на странице 25**
Выберите эту опцию для определения Ваших персональных установок, например, опций переадресации (Forwarding) и т.д.
- **"Опция Default Sizing" на странице 30**
Эта функция восстанавливает исходные размеры окна Phone Manager Pro по умолчанию после изменения размеров.
- **Exit**
Команда **Exit** закрывает Phone Manager и сохраняет любую информацию конфигурации, например, новые установки ускоренного набора.

Окно PBX Configuration Information

Это диалоговое окно позволяет Вам сконфигурировать приложение Phone Manager для взаимодействия с системой телефонной связи. Нажмите на **ОК** после ввода подробной информации. В случае ввода неправильной информации отображается предупреждающее сообщение.

- **User Name**
Введите Ваш добавочный номер внутреннего абонента (например, **201**) или имя пользователя (например, **JohnS**). Эта информация будет назначаться для Вас администратором системы. Следует отметить, что имя пользователя является чувствительным к регистру.
- **Password**
Введите Ваш пароль пользователя. Эта информация будет назначаться для Вас администратором системы. Следует отметить, что пароль является чувствительным к регистру.
- **PBX Address**
Введите IP-адрес основной системы, например, 192.168.42.1. Эта информация будет назначаться для Вас администратором системы. Следует отметить, что данный адрес не может быть вещательным адресом, например, 255.255.255.255.
- **Phone Manager Pro:**
Позволяет выбрать, должно ли приложение Phone Manager запускаться в версии Phone Manager Lite либо в версии Phone Manager Pro. Примечание: Для запуска в версии Phone Manager Pro также требуется наличие действительной лицензии в IP Office.
- Пользователи добавочного номера VoIP также должны установить галочку в поле **Enable VoIP** посредством выбора **Configure | Preferences | Phone Manager**. Обратитесь к разделу "Меню Phone Manager" на странице 27.

Кнопка **Login** используется для отображения или скрытия опций входа в систему (только для приложения Phone Manager Pro). Это следующие опции:

- **Login/Logout**

Установите галочку в этом поле, если Вы хотите использовать приложение Phone Manager для входа в систему/выхода из системы.

- **Base Extension**

Введите добавочный номер внутреннего абонента, для которого приложение Phone Manager должно зарегистрировать Вас в системе при запуске. После регистрации в системе этот добавочный номер принимает ваше имя пользователя и номер телефона. Ваша регистрация в системе для добавочного номера будет отменена при выходе из приложения Phone Manager.

- **Примечание:** В случае выбора **Login/Logout**, меню PBX Configuration Information появляется всякий раз при запуске приложения Phone Manager. Это предусмотрено для подтверждения добавочного номера, для которого Вы зарегистрированы в системе.

Окно Configure Directory

Только для приложения Phone Manager Pro. Диалоговое окно Configure Directory позволяет Вам создавать персональный каталог часто используемых номеров. Каждая запись каталога (Directory Entry) появляется в диалоговом окне Call (если установлена галочка для опции **Show Directory**) для ускоренного набора.

Записи каталога также могут использоваться для сопоставления CLI или DDI входящих вызовов конкретному имени. Эта функция может использоваться для воспроизведения мультимедийного файла или отображения текстового файла. Приложение Phone Manager сначала пытается определить соответствие входящему CLI и, если соответствие не обнаружено, оно затем пытается найти соответствие DDI.

- **New:**
Создание новой записи каталога.
- **Edit:**
Редактирование выбранной записи каталога.
- **Delete:**
Удаление записи каталога.
- **Close:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит закрытие окна Configure Directory. Любые изменения, которые были внесены после открытия окна Configure Directory, будут сохранены.
- **Help:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит вывод текста справочной информации приложения Phone Manager.

Меню Directory Entry

Только для приложения Phone Manager Pro. Меню Directory Entry содержит следующие поля:

- **Number:**
Телефонный номер (или сокращенный код), который будет набран при выборе этой записи каталога в диалоговом окне Call.
- **Name:**
Имя, которое Вы хотите ассоциировать с номером, введенным выше.
- **OK:**
Нажмите на эту кнопку для добавления записи в Ваш персональный список каталога. (Следует отметить, что эта запись не будет сохранена до выхода из диалогового окна Configure Directory).
- **Cancel:**
При выборе кнопки Cancel все изменения, внесенные для текущей записи каталога, теряются. Затем выполняется возврат к диалоговому окну Configure Directory.
- **Help:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит вывод текста справочной информации приложения Phone Manager Pro.
- **Add Speed:**
Текущая запись каталога автоматически добавляется к Вашей закладке Speed Dials в подокне в Call History.
- **Script File:**
Введите путь к txt/rtf-файлу, который должен быть отображен при выполнении вызова к номеру, введенному в поле Number. Обратитесь к закладке **Script**.
 - **Browse for Script:**
Используйте кнопку Browse для поиска соответствующего файла и ввода соответствующего пути на Вашем ПК или в сети.
- **Media File:**
Введите путь к файлу .WAV, .AVI и т.д., который будет воспроизводиться при приеме вызова от номера, введенного выше. Следует отметить, что также должен быть установлен флажок в поле Play Sound в закладке **Phone Manager** в меню **Configure | Preferences**.
 - **Browse for Media:**
Используйте кнопку Browse для поиска соответствующего мультимедийного файла и ввода соответствующего пути на Вашем ПК или в сети.
- **New WAV:**
Нажатие на эту кнопку позволит Вам создать файл .WAV в каталоге по умолчанию приложения Phone Manager Pro.
- **Clear File:**
Нажатие на эту кнопку обеспечивает сброс информации в поле Media File.

Окно Configure Preferences

Опция Preferences в меню Configure позволяет Вам устанавливать персональные установки для функций переадресации, голосовой почты и т.д.

Меню Forwarding

Это меню управляет переадресацией вызовов от Вашего добавочного номера.

- **Follow Me To Number:**
Введите номер, к которому должны перенаправляться все вызовы. Если этот номер занят или не отвечает, то вызов ведет себя так, как если бы Ваш добавочный номер не сумел ответить на вызов. (то есть, в случае отсутствия ответа будет выполнена функция **Forward On No Answer**, если она установлена).
- **Forward Number:**
Введите номер, к которому будут переадресовываться Ваши вызовы при выборе либо опции **Forward Unconditional**, либо опции **Forward On No Answer**, либо опции **Forward Hunt Group Calls**.
- **Forward Unconditional:**
Все входящие вызовы к Вашему добавочному номеру будут переадресовываться к номеру, указанному в 'Forward Number'.
 - Эта опция применяется только к входящим вызовам к Вашему добавочному номеру внутреннего абонента. Вызовы к группе искания, элементом которой Вы являетесь, переадресуются только в том случае, если Вы активизируете установку **Forward Hunt Group Calls**. См. опции ниже.
- **Forward On Busy:**
В случае занятости Вашего добавочного номера вызовы будут переадресовываться в соответствии с установкой 'Forward On Busy Number'.
- **Forward On Busy Number:**
Номер, к которому должны переадресовываться Ваши вызовы, когда Ваш телефон занят, и выбрана установка **Forward On Busy**.
- **Forward Hunt Group Calls:**
Вызовы группы искания, принятые Вашим добавочным номером, будут переадресовываться к номеру, указанному установкой 'Forward Number'. Эта опция работает только в том случае, когда активизирована установка **Forward Unconditional**.
 - Примечание: Это применяется только к группам искания, которые сконфигурированы для режима звонка Hunt или Rotary – обратитесь к Вашему администратору системы в случае отсутствия точной информации.

См. также раздел "Обратная передача вызова к добавочному номеру, с которого была выполнена переадресация" на странице 55.

Меню Do Not Disturb

Это меню управляет работой услуги Do Not Disturb (Не беспокоить) для Вашего добавочного номера.

- **Do Not Disturb:**

Эта опция позволяет определить, активизирована или деактивизирована функция "Не беспокоить" для Вашего добавочного номера. Опция активизирована, когда в соответствующей рамке установлена галочка.

Функция "Не беспокоить" принудительно заставляет систему считать, что Ваш добавочный номер занят. Однако при определенных обстоятельствах Вам может потребоваться разрешить поступление вызовов от определенных вызывающих абонентов при блокировке всех других вызовов. Эта функция может быть реализована посредством добавления этих номеров в Список исключений функции "Не беспокоить" (Do Not Disturb Exception List).

- **DND Exception Number:**

Введите номер, который должен быть включен в Ваш список исключений услуги DND, и выберите Add.

- **DND Exception List:**

В этом списке перечисляются номера, которые будут попадать на Ваш добавочный номер, когда активизирована функция Do Not Disturb (Не беспокоить). Номер исключения DND может быть внутренним добавочным номером или внешним номером. Если Вы хотите разрешить прохождение набора номеров через "экран" DND, Вы можете либо ввести каждый номер по отдельности, либо использовать переменные "N" или "x" в номере. Например, чтобы разрешить вызовы от всех номеров в диапазоне от 01923699000 до 01923699099, параметр DND Exception number может быть введен либо как 019236990xx, либо как 019236990N.

Меню Voicemail

Это меню управляет работой системы голосовой почты для Вашего добавочного номера, в предположении, что функция голосовой почты доступна в Вашей системе.

- **Voicemail:**

Выбор этого флажка позволит входным вызывающим абонентам оставлять сообщение, если Ваш добавочный номер занят или не отвечает.

- **Voicemail Ringback:**

В случае выбора данной опции система будет автоматически выполнять вызов на Ваш добавочный номер для информирования о том, что для Вас имеется новое сообщение. Ответный вызов происходит через две секунды после того, как Вы кладете трубку в том случае, когда для Вас имеется неполученное сообщение голосовой почты.

Меню Telephone

Это меню управляет базовыми функциями телефонной связи для Вашего добавочного номера.

- **Call Waiting:**
Эта функция обеспечивает возможность представления поступления вызова на Ваш телефон, даже в том случае, когда телефон находится в использовании. Будет слышен гудок, и подокно Call Status обеспечит информацию о вызывающем абоненте. Нажмите 'Recall' на телефоне либо выберите второй вызов в подокне Call Status, и Вы примете ожидающий вызов, и Ваш текущий вызов будет поставлен на удержание. Затем Вы можете переключаться между вызовами посредством нажатия на требуемом вызове.
- **Off Hook Operation:**
Опция Off Hook Operation обеспечивает возможность управления телефоном посредством приложения Phone Manager Pro без необходимости физического снятия/опускания телефонной трубки с/на рычаг. При использовании телефона с громкой связью и/или головного телефона 'телефон' должен постоянно находиться в состоянии снятой телефонной трубки.
- **Busy on Held calls:**
Если данная опция активизирована, когда пользователь имеет вызов на удержании, для новых вызовов принимается сигнал занятости (который звонит, в случае аналогового режима), либо выполняется отклонение в систему голосовой почты, если данная функция активизирована, вместе выдачи вызывного сигнала пользователю. Следует отметить, что это отменяет постановку вызова на ожидание, когда пользователь имеет вызов на удержании.

Меню Phone Manager

Это меню управляет функциями приложения Phone Manager.

- **Pop Phone Manager:**
При приеме входящего вызова приложение Phone Manager Pro будет 'всплывать' на передний план и станет приоритетным приложением.
- **Pop Outlook:**
Только для приложения Phone Manager Pro. Эта опция обращается к папке Contacts по умолчанию в пределах MS Outlook 98+, и если входящий номер телефона соответствует номеру в одном из Ваших контактов, то появится подокно Contact. (Следует отметить, что на Вашем ПК должен быть установлен интерфейс API для обеспечения работоспособности данной функции - обратитесь к Вашему администратору системы за дополнительной информацией.)
- **Hide on Close:**
Приложение Phone Manager Pro сворачивается в корзину System на панели задач Windows при закрытии приложения вместо выхода из системы.
- **Play Sounds:**
Оповещение о входящих вызовах обеспечивается посредством воспроизведения звукового сигнала.
- **Hide on no calls:**
Только для приложения Phone Manager Pro. Приложение Phone

Manager Pro автоматически сворачивается в пиктограмму, когда Вы завершаете все вызовы.

- **Pop on Answer:**

Только для приложения Phone Manager Pro. Приложение Phone Manager Pro будет "всплывать" на передний план только при приеме входящего вызова.

- **Show All/Show In/Show Out/Show Messages:**

Только для приложения Phone Manager Pro. Обеспечивает отображение соответствующих закладок на панели Call History.

- **Pop External Program:**

Только для приложения Phone Manager Pro. Это спецификатор внешней программы сторонних производителей, которая выполняется при нормальном "выталкивании". Программа вызывается со следующими параметрами:

`Extprogram<вызывающий_абонент><вызываемый_абонент><теговая_информация><код_счета><индикация>`

- **Enable VoIP:**

Проверьте, что в этом поле установлена галочка, если имя пользователя (User Name), которое Вы ассоциировали с приложением Phone Manager (см. раздел "Начальные сведения" на странице 7), является добавочным номером VoIP.

- **Show Status:**

Управляет тем, выводится ли подокно Status на передний план при ответе на вызов.

Park ID

По умолчанию каждая кнопка Park в области постановки вызовов на ожидание (Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)) сконфигурирована для четырех системных областей постановки вызовов на ожидание, что означает, что подбор поставленного на ожидание вызова может быть выполнен на любом добавочном номере. См. также раздел "Постановка вызова на ожидание" на странице 48.

Однако может потребоваться создание персональной/групповой области постановки вызовов на ожидание, когда пользователи могут выполнять подбор вызова только в том случае, когда им известно значение Park ID (максимум, 9 символов).

Например вызов, ожидающий обслуживания на четвертой кнопке Park, может использовать Park ID = 55. Другие пользователи, которые хотят выполнить подбор данного вызова, могут либо сконфигурировать один из своих собственных идентификаторов постановки вызовов на ожидание (Park ID) также для 55 либо использовать сокращенный код (например, *38*55# - обратитесь к Вашему администратору системы).

Вы также можете использовать текст для создания Park ID, однако другой пользователь не сможет выполнить подбор вызова, ожидающего обслуживания в этой области, с использованием сокращенного кода.

Закладка Queue ID

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Queue ID** позволяет Вам выбрать до двух групп искания. Затем Вы сможете контролировать число вызовов, задержанных в соответствующих очередях. См. также раздел "Работа с очередями" на странице 51.

Группа искания должна уже существовать в системе, и должна быть активизирована функция формирования очереди (Queueing) - обратитесь к Вашему администратору системы. Каждое выпадающее окно будет обеспечивать список допустимых групп искания, которые могут быть выбраны.

Закладка Queue затем появится в подокне Call History, и будет отображать два монитора очереди (Queue), которые будут указывать число вызовов, находящихся в настоящее время в очереди для указанных групп искания. Каждый вызов очереди указывается синей рамкой. При наведении курсора мыши на монитор Queue в поле Hint Box отображается число вызовов в очереди.

Закладка Door Release

Только для приложения Phone Manager Pro. Закладка **Door Release** в окне Configure Preferences позволяет Вам создать кнопку для открытия дверцы из приложения Phone Manager Pro, облегчая таким образом возможность управления дверцей во время разговора по телефону.

1. В поле Door Name введите имя, которое должно отображаться на кнопке.
2. В поле **Door Code** введите номер для активизации реле открытия дверцы (1 или 2). Реле срабатывает в импульсном режиме и будет разомкнуто в течение 5 секунд.

Закладка Door затем появится в подокне Call History с кнопкой для каждой сконфигурированной дверцы.

Закладка Agent Mode

Только для приложения Phone Manager Pro. Эта закладка используется для управления приложением Phone Manager в режиме агента (Agent Mode).

Флажок **Agent Mode** используется для активизации режима агента, см. раздел "Функционирование в режиме агента" на стр. 40. Когда данная функция активизирована, на панели инструментов Phone Manager отображается несколько дополнительных пиктограмм. Обратитесь к разделу "Пиктограммы обслуживания вызовов" на стр. 37. Пиктограмма  затем может использоваться для быстрого обращения к этой закладке.

Список содержит группы, элементом которых Вы являетесь. Отмеченные галочкой группы - это те группы, для которых Вы будете принимать вызовы, когда Вы не находитесь в состоянии Busy Wrap Up или Busy Not Available. Не помеченные галочкой группы - это те группы, Ваше участие в которых в настоящее время заблокировано.

- Примечание: Если Вы используете клавишу Group или функцию на Вашем телефонном аппарате для входа или выхода из группы, это будет применяться для всех групп, элементом которых Вы являетесь, а не только для тех групп, которые выбраны в этой закладке.
- В режиме агента, функции клавиш F1 и F3 меняются. F1 становится клавишей 'account code', и F3 становится клавишей 'call'.

Закладка Audio Codec

Эта закладка появляется в том случае, если приложение Phone Manager используется в качестве добавочного номера VoIP. Она обеспечивает возможность изменения аудио-кодека приложения Phone Manager для соответствия установке для добавочного номера в системе телефонной связи.

Примечание: Приложение Phone Manager должно быть закрыто и перезапущено, чтобы любое изменение для закладки Audio Codec вступило в силу.

Опция Default Sizing

Эта опция используется для восстановления исходных размеров окна Phone Manager.

- Нажатие на кнопку **Yes** изменяет размеры окна Phone Manager на его размеры по умолчанию.
- Нажатие на кнопку **No** отменяет запрос на восстановление исходных размеров и обеспечивает возврат в окно Phone Manager.

Меню Functions

Меню Functions обеспечивает доступ к ряду команд обработки вызовов:

- **Reclaim**

Эта функция позволяет Вам возобновить вызов, который был случайно передан ошибочному абоненту. Функция возобновления вызова работает даже в том случае, если для вызова было выполнено успешное подключение, даже в случае системы голосовой почты. Также возможно возобновление вызова, который первоначально поступил на Ваш телефон и перешел на следующий добавочный номер в Вашей группе искания.

- **Call (F1)**

Функция Call позволяет Вам выполнять телефонный вызов к внутреннему или внешнему номеру посредством диалогового окна Call. Если Вы в настоящее время участвуете в вызове, эта функция обеспечит для Вас диалоговое окно Transfer.

- **Answer (Enter)**

Функция Answer обеспечивает ответ на вызов при использовании телефона, сконфигурированного для функции Off-Hook Operation. Эта функция также используется для уведомления PBX о том, что Вы хотите ответить на вызов. Это будет вызов, поставленный в очередь для Вашей группы искания. Вызов будет отображаться в подокне Call Status; используйте функцию Answer еще раз для разговора с вызывающим абонентом.

- **Transfer (F2)**

Функция Transfer позволяет Вам перевести вызов к другому назначению (внутреннему или внешнему) посредством диалогового окна Transfer.

- **Hold (F4)**

Эта функция переводит вызов на удержание на то время, пока выполняются другие задачи. Затем она позволит Вам ответить на вызов или выполнить другой вызов. Если требуется обеспечить, чтобы Вы не принимали вызов в то время, когда для Вас имеется другой вызов на удержании, Вы можете установить функцию Busy On Held Call в окне Configure Preferences.

- **Account Code (F3)**

Функция Account Code используется для назначения вызову predetermined кода. При выборе этой функции будет выведено диалоговое окно Call, однако поле Tag заменяется на поле Account Code. Обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка predetermined кодов счета, которые следует использовать. См. также раздел "Для выполнения вызова с использованием кода счета".

- **Record (F5)**

Эта функция позволяет Вам записать Ваш текущий разговор либо в Ваш собственный голосовой почтовый ящик, либо в центральный голосовой почтовый ящик - проконсультируйтесь с Вашим администратором системы. Если эта опция затемнена, эта функция недоступна в Вашей системе - обратитесь к Вашему администратору системы.

- **Absent (F6)**

Когда Вы находитесь далеко от Вашего телефона, Вы можете сообщать внутренним вызывающим абонентам, что Вы, например, находитесь в отпуске или на совещании. Функция Absent позволяет Вам установить это сообщение посредством диалогового окна Absent Status. При выполнении вызова к Вашему добавочному

номеру через приложение Phone Manager Pro это сообщение появится в верхней части диалогового окна Call. См. также раздел "Установка сообщения об отсутствии".

- **PickupQueue1 (F7)**
При наличии сконфигурированного идентификатора очереди 1 (Queue ID 1) в окне Configure Preferences Вы можете затем использовать эту функцию для запроса вызова из этой очереди. См. также раздел "Работа с очередями".
- **PickupQueue2 (F8)**
При наличии сконфигурированного идентификатора очереди 2 (Queue ID 2) в окне Configure Preferences Вы можете затем использовать эту функцию для запроса вызова из этой очереди. См. также раздел "Работа с очередями".
- **Conference**
Функция Conference позволяет Вам поместить все вызовы на удержание для установки конференц-связи. См. также раздел "Создание конференц-вызова".
- **Ringback when free (только для внутренних абонентов)**
Эта функция установит услугу Ring Back When Free для занятого добавочного номера. Когда этот добавочный номер становится свободным, Ваш телефон начнет звонить, и вызов к пункту назначения будут инициирован после того, как Вы ответите на звонок Вашего телефона.
- **Park/UnPark1-4 (F9-F12)**
Эта функция позволяет Вам временно поставить вызов на ожидание в одной из четырех областей постановки вызовов на ожидание в системе. Вызов затем появится на соответствующей кнопке Park в области постановки вызовов на ожидание (Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)). Затем Вы можете использовать ту же самую функцию для подбора этого вызова.
- **Busy Not Available (Ins)**
Для работы в режиме агента. Активизирует/деактивизирует состояние Busy Not Available.
- **Busy Wrap Up (Del)**
Для работы в режиме агента. Активизирует/деактивизирует состояние Busy Wrap Up.
- **Clear (Esc)**
Функция Clear обеспечивает сброс только текущего вызова. Она может быть полезна в том случае, когда Вы не хотите завершать разделенную передачу, потому что номер адресата занят или не может принять вызов, и Вы поэтому хотите возвратиться к первоначальному вызывающему абоненту. Эта функция может также использоваться для отказа от входящего вызова. Вызов будет возвращен в очередь. Она может быть очень полезна, если Вы случайно выполняете подбор вызова из ошибочной очереди. См. также раздел "Работа с очередями".
- **HangUp (End)**
Функция Hangup имитирует функцию фактического опускания трубки на телефоне, то есть, завершения текущего вызова. Поэтому она очень полезна для телефона, сконфигурированного для опции Off Hook Operation.

Примечание: Когда приложение Phone Manager находится в режиме агента (Agent Mode), роли функций **F1** и **F3** меняются.

Окно Call

Вводите номер абонента, которому Вы хотите позвонить, в поле Number и нажмите на кнопку Call; будет набран указанный номер. См. также раздел "Выполнение вызова".

- **Number:**
Телефонный номер (или сокращенный код), который будет набран при выборе кнопки Call. Состояние внутреннего номера отображается над полем Number.
- **Name:**
Это имя ассоциируется с номером, который требуется набрать. Имя может представлять собой пользователя, группу искания или запись каталога. Имя будет вводиться автоматически при обнаружении соответствия с цифрами, введенными в поле Number. В качестве альтернативы введите имя в поле Name, и, в случае обнаружения соответствия, требуемый номер будет введен автоматически. При вводе каждой буквы имени список каталога (если используется) автоматически усекается для отображения только тех имен, которые соответствуют символам, набираемым в поле Name.
- **Tag:**
Поле Tag может использоваться для добавления сообщения к исходящему вызову (только для внутренних абонентов). Обратитесь к разделу "Маркировка вызова" на странице 45. Не поддерживается для добавочных номеров VoIP.
- **Directory List:**
Список имен и номеров, сконфигурированных в PBX и в Вашем собственном персональном каталоге (только для приложения Phone Manager Pro). Вы можете выбрать отображение/поиск либо пользователей, либо групп искания, либо записей каталога PBX посредством установки флажков в полях **Show Users**, **Show Hunt Groups** или **Show Directory**. Записи каталога приложения Phone Manager отображаются всегда.
- **Call:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит выполнение вызова к введенному номеру.
- **Cancel:**
Кнопка Cancel обеспечивает закрытие диалогового окна Call и последующий возврат к основному окну.
- **Help:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит вывод текста справочной информации приложения Phone Manager Pro.
- **Voicemail:**
Кнопка Voicemail обеспечивает вызов к голосовой почте локального пользователя вместо вызова непосредственно к пользователю.
- **Ringback:**
Кнопка Ringback обеспечивает установку услуги Ring Back When Free для добавочного номера назначения. Когда телефон назначения становится свободным, на Ваш телефон будет выдан ответный вызов. При ответе на этот ответный вызов будет автоматически установлен новый вызов к добавочному номеру назначения. При отсутствии ответа на ответный вызов этот ответный вызов будет отменен.

Окно Call (с полем Account Code)

См. также раздел "Использование кодов счета".

- **Number:**
Телефонный номер (или сокращенный код), который будет набран при выборе кнопки Call. Состояние внутреннего номера отображается над полем Number.
- **Name:**
Это имя ассоциируется с номером, который требуется набрать. Имя может представлять собой пользователя, группу искания или запись каталога. Имя будет вводиться автоматически при обнаружении соответствия с цифрами, введенными в поле Number. В качестве альтернативы введите имя в поле Name, и, в случае обнаружения соответствия, требуемый номер будет введен автоматически. При вводе каждой буквы имени список каталога (если используется) автоматически усекается для отображения только тех имен, которые соответствуют символам, набираемым в поле Name.
- **Account Code:**
Введите код счета, который следует использовать для регистрации этого вызова для определенной учетной записи или абонента.
- **Directory List:**
Список имен и номеров, сконфигурированных в PBX и в Вашем собственном персональном каталоге (только для приложения Phone Manager Pro). Вы можете выбрать отображение/поиск либо пользователей, либо групп искания, либо записей каталога PBX посредством установки флажков в полях **Show Users**, **Show Hunt Groups** или **Show Directory**. Записи каталога приложения Phone Manager отображаются всегда.
- **Call:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит выполнение вызова к введенному номеру.
- **Cancel:**
Кнопка Cancel обеспечивает закрытие диалогового окна Call и последующий возврат к основному окну.
- **Help:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит вывод текста справочной информации приложения Phone Manager Pro.
- **Voicemail:**
Кнопка Voicemail обеспечивает вызов к голосовому почтовому ящику внутреннего пользователя вместо вызова непосредственно к пользователю.
- **Ringback:**
Кнопка Ringback обеспечивает установку услуги Ring Back When Free для добавочного номера назначения. Когда телефон назначения становится свободным, на Ваш телефон будет выдан ответный вызов. При ответе на этот ответный вызов будет автоматически установлен новый вызов к добавочному номеру назначения. При отсутствии ответа на ответный вызов этот ответный вызов будет отменен.

Окно Transfer

Вводите номер абонента, которому Вы хотите позвонить, в поле Number и нажмите на кнопку Call, и будет набран указанный номер. См. также раздел "Передача вызова".

- **Number:**
Телефонный номер (или сокращенный код), который будет набран при выборе кнопки Transfer. Следует отметить, что состояние добавочного номера назначения/пользователя отображается над полем Number.
- **Name:**
Это имя ассоциируется с номером, который требуется набрать. Имя может представлять собой пользователя, группу поиска или запись каталога. Имя будет вводиться автоматически при обнаружении соответствия с цифрами, введенными в поле Number. В качестве альтернативы введите имя в поле Name, и, в случае обнаружения соответствия, требуемый номер будет введен автоматически. При вводе каждой буквы имени список каталога (если используется) автоматически усекается для отображения только тех имен, которые соответствуют символам, набираемым в поле Name.
- **Tag:**
Поле Tag может использоваться для добавления сообщения к исходящему вызову (только для внутренних абонентов). См. также раздел "Маркировка вызова" на странице 45. Не поддерживается для добавочных номеров VoIP.
- **Directory List:**
Список имен и номеров, сконфигурированных в PBX и в Вашем собственном персональном каталоге (только для приложения Phone Manager Pro). Вы можете выбрать отображение/поиск либо пользователей, либо групп поиска, либо записей каталога PBX посредством установки флажков в полях **Show Users**, **Show Hunt Groups** или **Show Directory**. Записи каталога приложения Phone Manager отображаются всегда.
- **Transfer:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит передачу вызова к введенному номеру.
- **Cancel:**
При выборе кнопки Cancel вся введенная информация будет потеряна. Затем выполняется возврат к основному окну.
- **Help:**
Нажатие на эту кнопку обеспечит вывод текста справочной информации приложения Phone Manager Pro.
- **Voicemail:**
Кнопка Voicemail обеспечивает вызов к голосовому почтовому ящику внутреннего пользователя вместо вызова непосредственно к пользователю.
- **Blind Transfer:**
Кнопка Blind Transfer обеспечит перевод вызова к пункту назначения, введенному в поле Number, без ожидания ответа от назначения.
- **Park For:**
Если вызываемый добавочный номер занят, эта кнопка поместит вызывающего абонента на удержание. Вызов будет автоматически представлен вызываемому абоненту через 45 секунд, либо когда занятый добавочный номер становится свободным. Подробная

информация для возвращенного вызова, (Timeout) или (Free), появится в поле Tag.

Форма Account Code

Форма **Account Code** появляется либо при выборе **Account Code** из меню **Functions**, либо при нажатии **F3**.

Эта форма позволяет назначить код счета Вашему текущему вызову. Обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка допустимых кодов счета.

См. также раздел "Использование кодов счета" на странице 59.

Диалоговое окно Absent Status

Это диалоговое окно позволяет Вам обеспечивать поддержку в случае вызовов внутренних абонентов, когда Вы не находитесь на Вашем рабочем месте. Введенная информация будет отображаться в их диалоговом окне Call при выполнении вызова к Вашему добавочному номеру.

Для определенных телефонов с соответствующими дисплеями на дисплее телефона и на звонящих телефонах также будет отображаться текст.

Из блока списка выберите требуемое сообщение, например, On Holiday Until или Back Tomorrow. Затем наберите любую дополнительную информацию в окне ниже так, чтобы сообщение читалось полностью, например, "On Holiday until Monday".

Затем Вы можете использовать это диалоговое окно для выбора опции Do Not Disturb и/или Forward Unconditional.

Сообщение об отсутствии (Absent Message) появится в строке заголовка Вашего приложения Phone Manager Pro и в диалоговом окне Call при выполнении вызова к Вашему добавочному номеру.

Пиктограммы обслуживания вызовов

Пиктограммы в правой части основного окна Phone Manager Pro помогают Вам выполнять и принимать вызовы следующим образом:

-  **Make a Call (Выполнение вызова):**
См. раздел "Выполнение вызова" на странице 44.
-  **Answer a Call (Ответ на вызов):**
См. раздел "Ответ на вызов" на странице 49.
-  **Set Ringback when Free (Установка ответного вызова при освобождении):**
См. раздел "Установка ответного вызова при освобождении" на странице 49.
-  **Place a Call on Hold (Постановка вызова на удержание):**
См. раздел "Постановка вызова на удержание" на странице 44.
-  **Add a Call to a Conference (Добавление вызова к конференц-связи):**
См. раздел "Создание конференц-вызова" на странице 47.
-  **Hangup a Call (Отбой вызова):**
См. раздел "Завершение вызова" на странице 44.
-  **Transfer a Call (Передача вызова):**
См. раздел "Передача вызова" на странице 46.
-  **Complete a Transfer (Завершение передачи)**
-  **Configure Preferences (Конфигурирование предпочтений):**
См. раздел "Окно Configure Preferences" на странице 25.
-  **Speaker Volume (Уровень громкости громкоговорителя):**
Нажмите на "раскрывающийся" элемент для настройки уровня громкости громкоговорителя ПК. Щелкните кнопкой мыши в соответствующем поле для активизации/деактивизации режима выключения звука. Затемнено, за исключением пользователей VoIP. См. раздел "Функционирование в режиме VoIP" на странице 39.
-  **Microphone Volume (Уровень громкости микрофона):**
Нажмите на "раскрывающийся" элемент для настройки уровня громкости микрофона ПК. Щелкните кнопкой мыши в соответствующем поле для активизации/деактивизации режима выключения звука. Затемнено, за исключением пользователей VoIP. См. раздел "Функционирование в режиме VoIP" на странице 39.

Если приложение Phone Manager используется в режиме агента (только для Phone Manager Pro), появляется дополнительный набор пиктограмм:

-  **Busy Wrap Up (Занятость по причине завершения вызова):**
Позволяет осуществлять переход в / выход из состояния занятости по причине завершения вызова. При нахождении в этом состоянии в закладке Status отображается "**Busy Wrap Up**".
 - Если пиктограмма **Busy Wrap Up** затемнена () , это означает, что Вы в настоящее время не являетесь элементом какой-либо группы; обратитесь к описанию пиктограммы **Select Group** ниже. Если ваше участие в группах удалено или заблокировано при нахождении в состоянии Busy Wrap Up (Занятость по причине завершения вызова), Phone Manager по-прежнему будет отображать индикацию **Busy Wrap Up** до выполнения перезапуска.

-  **Busy Not Available (Занятость по причине недоступности):**
Позволяет осуществлять переход в / выход из состояния занятости по причине недоступности. При нахождении в этом состоянии в закладке Status отображается **"Busy Not Available"**.
-  **Select Group (Выбор группы):**
Отображает группы, для которых Вы являетесь доступным элементом, когда Вы не находитесь в состоянии **Busy Wrap Up** или **Busy Not Available**. См. раздел "Закладка Agent Mode" на странице 30.

Функциональные клавиши

- **F1 - Call (Вызов)**
См. раздел "Окно Call" на странице 33.
- **F2 - Transfer (Передача вызова)**
См. раздел "Окно Transfer" на странице 35.
- **F3 - Account Code (Код счета)**
См. раздел "Форма Account Code" на странице 36.
- **F4 - Hold Call (Постановка вызова на удержание)**
См. раздел "Постановка вызова на удержание" на странице 44.
- **F5 - Record (Запись)**
Недоступно на всех системах.
- **F6 - Absent Status (Состояние отсутствия)**
См. раздел "Диалоговое окно Absent Status" на странице 36.
- **F9, F10, F11, F12 - Park/Unpark (Постановка вызова на ожидание и снятие вызова с ожидания)**
См. разделы "Постановка вызова на ожидание" и "Снятие вызова с ожидания" на странице 48.
- **Enter - Answer (Ответ)**
См. раздел "Ответ на вызов" на странице 49.
- **Esc - Clear (Сброс)**
- **End - Hangup (Отбой)**
См. раздел "Завершение вызова" на странице 44.

Примечание: Когда приложение Phone Manager находится в режиме агента (Agent Mode), роли функций **F1** и **F3** меняются.

Функционирование в режиме громкой связи

Приложение Phone Manager Pro может использоваться в комбинации с телефоном с громкой связью и/или головным телефоном.

При использовании телефона с громкой связью и/или головного телефона 'телефон' должен постоянно находиться в состоянии снятой телефонной трубки. Опция "Off Hook Operation" должна быть установлена в закладке **Telephone** диалогового окна **Configure Preferences**. Получение ответа, передача вызова, постановка в очередь и т.д. для всех вызовов осуществляются посредством нажатия на соответствующие Пиктограммы обслуживания вызовов и следования инструкциям, представленным в тексте справочной информации по обработке вызовов (Обслуживание вызовов).

Следует отметить, что в нормальном режиме функционирования никакие звуковые сигналы не выдаются в головном телефоне, когда 'телефон' оставлен в состоянии снятой трубки. Вызывной сигнал будет слышен в головном телефоне при поступлении входящего вызова к добавочному номеру. Нажатие на пиктограмму Answer в этой точке обеспечивает ответ на вызов (эквивалентно снятию трубки на обычном телефоне). При выполнении исходящего вызова сигнал ответа станции будет выдаваться при нажатии на кнопку Call в диалоговом окне Call.

Функционирование в режиме VoIP

Администратор системы может создавать добавочные номера VoIP. Когда приложение Phone Manager Pro ассоциировано с добавочным номером внутреннего абонента VoIP, и опция **Enable VoIP** выбрана в установках предпочтения приложения Phone Manager, активизируются два дополнительных управляющих элемента.



- Нажатие на "раскрывающийся" символ обеспечивает отображение ползунка уровня громкости.
- Нажатие на ядро любой пиктограммы активизирует/деактивизирует режим выключения звука. Пример пиктограммы для режима выключения звука показан ниже.



Этот тип функционирования также называется Программным IP-телефоном. Следует отметить, что для него требуется корректная установка громкоговорителей и микрофона в ПК. Также следует отметить, что данная опция недоступна под управлением Windows 95 или Phone Manager Lite.

Функционирование в режиме агента

Только для приложения Phone Manager Pro. Режим агента обеспечивает возможность использования приложения Phone Manager в качестве сервисного средства операторского центра. Он позволяет Вам выполнять функции операторского центра без необходимости использования специально предназначенного телефонного аппарата операторского центра*, то есть, аппарата со специализированными клавишами функций, например, Busy Wrap Up (Занятость по причине завершения вызова).

Режим агента активизируется посредством закладки **Agent Mode** в пределах меню **Configure | Preferences**.

- Примечание: Вход в систему и выход из системы отделяется от режима агента и активизируется посредством меню **Configure | PBX**. Обратитесь к разделу "Начальные сведения" на стр. 7.

В режиме агента:

- Приложение Phone Manager отображает пиктограммы **Busy Wrap Up**  и **Busy Not Available** , которые обеспечивают возможность перехода в соответствующие состояния.
 - Используйте опцию **Busy Wrap Up**, когда Вам требуется временно остановить прием вызовов, пока не будет завершена 'обработка' подробной информации только что законченного вызова.
 - Используйте опцию **Not available**, когда Вам требуется временно остановить прием вызовов по некоторой другой причине.
- Пиктограмма **Select Group**  отображает группы, для которых Вы будете принимать вызовы, когда Вы не находитесь в состоянии Busy Wrap Up или Busy Not Available.
- Закладка **Account Codes** позволяет Вам выполнять вызовы с соответствующим кодом счета или легко применять код счета к текущему вызову.
- В режиме агента, функции клавиш F1 и F3 меняются. F1 становится клавишей 'account code', и F3 становится клавишей 'call'.

*Мы по-прежнему рекомендуем использовать в операторских центрах только телефоны Avaya. Большинство стандартных телефонов не предназначены для условий обычного операторского центра, то есть, большого количества действий снятия трубки, опускания трубки и нажатий клавиш. Хотя стандартные телефоны работают хорошо в большинстве домашних и бизнес-приложений, они, вероятно, будут приводить к частым отказам в среде операторского центра.

Конфигурирование

Конфигурирование Ваших установок предпочтения

Вы можете определить, как будет выполняться обработка Ваших вызовов, посредством конфигурирования Ваших персональных установок предпочтения следующим образом.

- Раздел "Прием Ваших вызовов с другого добавочного номера" на странице 52.
- Раздел "Переадресация Ваших вызовов к другому местоположению" на странице 53.
- Раздел "Установка услуги DND (Не беспокоить)" на странице 54.
- Раздел "Установка номера исключения услуги "Не беспокоить" на странице 54.
- Раздел "Обратная передача вызова к добавочному номеру, с которого была выполнена переадресация" на странице 55.
- Раздел "Активизация/деактивизация постановки вызова на ожидание" на странице 55.
- Раздел "Активизация/деактивизация голосовой почты" на странице 55.
- Раздел "Активизация/деактивизация ответного вызова голосовой почты" на странице 56.
- Раздел "Активизация/деактивизация опции Off Hook Operation" на странице 56.
- Раздел "Выбор закладок для отображения в окне Call History" на странице 56.

Ускоренный набор

Функция ускоренного набора позволяет Вам сохранять регулярно используемые внутренние и внешние номера для будущего использования. См. также раздел "Создание ускоренного набора".

Ускоренный набор также может действовать как функция Busy Lamp Field следующим образом:

-  Если пользователь/добавочный номер занят, пиктограмма ускоренного набора помещается в красный круг (только для внутренних номеров).
-  Если пользователь/добавочный номер имеет установленную услугу Do Not Disturb (Не беспокоить), пиктограмма ускоренного набора помещается в синий круг (только для внутренних номеров).

Если для одного и того же внутреннего пользователя создано несколько номеров ускоренного набора (Speed Dial), только один номер ускоренного набора будет работать как функция Busy Lamp Field. Чтобы могла работать функция Busy Lamp Field, Ваш ПК должен находиться в той же самой физической LAN, что и PBX - обратитесь к вашему администратору системы.

Диалоговое окно Edit Speed Dial

В форме Edit Speed Dial отображаются следующие опции:

- **Name:** Имя, которое Вы хотите ассоциировать с пиктограммой ускоренного набора (Speed Dial).
- **Number:** Телефонный номер (или сокращенный код), который будет набран при выборе пиктограммы ускоренного набора (Speed Dial). Для внутренних пользователей и групп может использоваться имя пользователя или имя группы (без кавычек).

Записи каталога

Только для приложения Phone Manager Pro. Записи каталога используются для сохранения регулярно набираемых внутренних или внешних номеров. Записи каталога появляются в диалоговом окне Call (если установлена галочка для опции **Show Directory**) для ускоренного набора.

Записи каталога также могут использоваться для сопоставления CLI или DDI входящих вызовов конкретному имени. Эта функция может использоваться для воспроизведения мультимедийного файла или отображения текстового файла. Приложение Phone Manager сначала пытается определить соответствие входящему CLI и, если соответствие не обнаружено, оно затем пытается найти соответствие DDI.

Создание записи каталога

1. В меню Меню Configure выберите **Directory**.
2. Нажмите на кнопку **New**.
3. Наберите телефонный номер или добавочный номер в поле **Number**.
4. Наберите имя, которое будет ассоциировано с вышеупомянутым номером, в поле **Name**.
5. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.
6. Нажмите на **Close** для выхода из диалогового окна Configure Directory.

Редактирование записи каталога

1. В меню Меню Configure выберите **Directory**.
2. Выберите подлежащую изменению запись каталога.
3. Нажмите на кнопку **Edit**.
4. Выполните требуемое редактирование записи каталога.
5. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.
6. Нажмите на **Close** для выхода из диалогового окна Configure Directory.

Удаление записи каталога

1. В меню Меню Configure выберите **Directory**.
2. Выберите требуемую запись каталога.
3. Нажмите на кнопку **Delete**.
4. Нажмите на **Close** для выхода из диалогового окна Configure Directory.

Выполнение вызова с использованием записи каталога

1. Нажмите на .
2. Убедитесь, что установлена галочка для опции **Show Directory**.
3. Выберите требуемую запись каталога.
4. Номер телефона и имя будут автоматически введены в поля Number и Name.
5. Нажмите на **Call**.

Создание записи каталога на основании установленного вызова

1. Щелкните правой кнопкой мыши на вызове в подокне Call History.
2. Выберите **Add to Directory**.
3. Это обеспечит отображение диалогового окна Directory Entry.
4. Внесите необходимые изменения.
5. Нажмите на **OK** либо нажмите **Enter**.
6. Нажмите на **Close** для выхода из диалогового окна Configure Directory.

Создание контакта MS Outlook на основании установленного вызова

1. Щелкните правой кнопкой мыши на вызове в подокне Call History.
 2. Выберите **Add to Outlook**.
 3. Появится форма MS Outlook Contact с введенной информацией о вызове.
 4. Заполните форму Contact.
 5. Нажмите на флажок **Save and Close** в форме Outlook Contact.
- Следует отметить, что для вышеупомянутой функции требуется, чтобы на Вашем ПК была установлена программа Microsoft Outlook, а также соответствующая конфигурация MAPI.*

Восстановление размеров окна по умолчанию

Эта опция используется для восстановления исходных размеров окна Phone Manager.

- Нажатие на кнопку **Yes** изменяет размеры окна Phone Manager на его исходные размеры по умолчанию.
- Нажатие на кнопку **No** отменяет запрос на восстановление исходных размеров и обеспечивает возврат в окно Phone Manager.

Обслуживание вызовов

Выполнение вызова

1. Наберите требуемый номер.
2. Исходящий вызов появится в подокне Call Status.
3. Подокно Call Status затем укажет, когда на вызов получен ответ.
4. После завершения вызова вызов исчезнет из подокна Call Status.
5. Теперь вызов появится в подокне Call History в закладке Out.
 - Примечание: Если на вызов к внутреннему пользователю не получен ответ в пределах промежутка времени, указанного установкой No Answer Time, и для пользователя активизирована функция голосовой почты, Вам будет предложено оставить сообщение. После завершения вызова, информация о вызове появится в подокне Call History в закладке Out. Дважды щелкните кнопкой мыши на информации о вызове для повторного набора номера.

Режим громкой связи

1. Нажмите на  либо нажмите **F1**, или в меню Functions (Меню Functions) нажмите **Call**.
2. Введите телефонный номер или добавочный номер в диалоговом окне Call.
3. Нажмите на кнопку Call или нажмите Enter.
4. Исходящий вызов появится в подокне Call Status.
5. Подокно Call Status затем укажет, когда на вызов получен ответ.
6. После завершения вызова вызов исчезнет из подокна Call Status.
7. Теперь вызов появится в подокне Call History в закладке Out.

Прием вызова

1. Входящий вызов появится в подокне Call Status.
2. Поднимите трубку для ответа на вызов.
3. Подокно Call Status затем укажет, когда был получен ответ на вызов.
4. После завершения вызова вызов исчезнет из подокна Call Status.
5. Теперь вызов появится в подокне Call History в закладке In.

Постановка вызова на удержание

1. Нажмите на .
2. Подокно Call Status затем укажет, что вызов находится на удержании.

Снятие вызова с удержания

Щелкните кнопкой мыши на вызове в подокне Call Status.

Завершение вызова

Нажмите на  либо положите трубку, либо нажмите **End**.

Повторный набор номера

1. Дважды щелкните кнопкой мыши на вызове в подокне Call History либо щелкните правой кнопкой мыши на вызове.
2. Выберите Call Number Back.

Обратный вызов на оставшийся без ответа входящий вызов

1. Если на вызов не получен ответ в пределах промежутка времени, указанного установкой No Answer Time, входящий вызов появится в подокне Call History в закладке Missed.
2. Дважды щелкните кнопкой мыши на вызове для возврата вызова.
3. Если вызывающий абонент оставил сообщение голосовой почты, закладка Messages в подокне Call History укажет, что для Вас имеется одно новое сообщение.
4. Дважды щелкните кнопкой мыши на информации голосовой почты для прослушивания Вашего сообщения либо щелкните правой кнопкой мыши в пределах закладки Messages и выберите Call Voicemail.

Маркировка вызова

Идентификация вызовов посредством назначения вызову описательного тега (ярлыка). Тег появится на вызываемом добавочном номере, если он имеет соответствующий дисплей. При постановке вызова на ожидание с использованием приложения Phone Manager на выбранной кнопке Park будет отображаться текст из поля Tag.

Вызовы от добавочного номера VoIP не могут быть помечены.

1. Нажмите на  либо нажмите **F1**.
2. Введите номер и имя как в случае процедуры "Выполнение вызова".
3. В поле Tag введите описание.
4. Продолжите вызов в соответствии с процедурой "Выполнение вызова".
5. Этот текст появится вместе с вызовом в столбце Tag в подокне Call Status.

Сброс вызова

Если Вы имеете вызов на удержании и начинаете выполнение другого вызова, а затем меняете решение, Вы можете использовать опцию **Clear** для отмены исходящего вызова.

1. В меню **Functions (Меню Functions)** выберите **Clear** либо нажмите **Esc**.

Передача вызова

Вы можете выполнить передачу вызова к внутреннему или внешнему телефонному номеру. Это контролируемая передача вызова, то есть, Вы можете переговорить адресатом передачи вызова перед завершением передачи. Вы можете использовать этот метод для передачи только тех вызовов, на которые Вы ответили.

1. Нажмите на  либо нажмите **F2**.
2. Введите номер для передачи вызова в поле **Number**.
3. Выберите **Transfer** либо нажмите **Enter**.
4. Первоначальный вызов будет поставлен на удержание.
5. Как только на вызов получен ответ, Вы можете переговорить адресатом передачи вызова.
 - Для передачи вызова либо нажмите **Home**, либо положите трубку, либо нажмите на пиктограмму **Complete Transfer** .
 - Для отмены передачи вызова и для повторного подключения к вызову на удержании нажмите **End**.
6. Вызов теперь появится в подокне **Call History**.

Передача вызова “вслепую”

Вы можете выполнить передачу вызова без ожидания ответа от номера адресата. Вы можете использовать этот метод для передачи вызова, пока он звонит на Вашем добавочном номере.

1. Нажмите на  либо нажмите **F2**.
2. Введите номер для передачи вызова в поле **Number**.
3. Нажмите на кнопку **Blind Transfer** либо нажмите на пиктограмму **Complete Transfer**  либо положите трубку на телефонном аппарате прежде, чем на вызов будет получен ответ.

Передача вызова в голосовой почтовый ящик другого пользователя

Если вызывающий абонент хочет оставить сообщение для пользователя, Вы можете перевести вызывающего абонента непосредственно к голосовой почте этого пользователя.

1. Нажмите на  либо нажмите **F2**.
2. Введите номер в диалоговом окне **Transfer**.
3. Нажмите на кнопку **Voicemail**.
4. Входящий вызывающий абонент будет перенаправлен к голосовой почте пользователя.

Маркировка переведенного вызова

Выполняется идентификация переведенного (переданного) вызова с использованием текстового описания.

1. Нажмите на  либо нажмите **F2**.
2. Введите номер и имя как в случае процедуры "Передача вызова".
3. В поле Tag введите описание.
4. Продолжите процедуру передачи вызова в соответствии с процедурой "Передача вызова".
5. Этот текст появится вместе с вызовом в столбце Tag в подокне Call Status.

Создание конференц-вызова

1. Выполните исходящий вызов в соответствии с процедурой Выполнение вызова или ответьте на входящий вызов.
2. Выполните процедуру постановки вызова на удержание (Постановка вызова на удержание).
3. Пошлите вызов третьему лицу или ответьте на другой входящий вызов.
4. Поместите текущего вызывающего абонента на удержание.
5. Повторите шаги 3 и 4, пока все абоненты, которые должны присоединиться к конференц-вызову, не будут находиться на удержании.
6. Нажмите на  или выберите Conference из меню Functions (Меню Functions).
7. Появится закладка Conference в подокне Call History.

Конфиденциальный разговор с участником конференц-вызова

В настоящее время не поддерживается.

Удаление участника из конференц-вызова

Щелкните правой кнопкой мыши на участнике конференц-вызова в закладке Conference и выберите Hang Up.

Сбор Ваших новых сообщений голосовой почты

1. Выберите закладку Messages в подокне Call History.
2. Дважды щелкните кнопкой мыши на голосовом почтовом ящике, к которому Вы хотите обратиться (это будет либо Ваш персональный голосовой почтовый ящик, либо голосовой почтовый ящик для группы искания, элементом которой Вы являетесь), либо щелкните правой кнопкой мыши и выберите Call Voicemail.
3. Если на телефоне положена трубка, он будет звонить при обращении к Серверу голосовой почты. Поднимите трубку и прослушайте Ваши сообщения.
4. Если телефон уже находится в состоянии снятой трубки, Вы будете соединены с Сервером голосовой почты, как только будет определено его местоположение.

Возобновление вызова

После того, как Вы выполнили передачу вызова на другой номер, Вы можете возобновить вызов обратно на Ваш собственный телефон.

1. В меню Functions (Меню Functions) выберите **Reclaim** либо нажмите клавишу Subtract (знак "минус" на цифровой клавиатуре).

Постановка вызова на ожидание

1. В меню Functions (Меню Functions) выберите Park/UnPark # либо нажмите требуемую кнопку Park в области постановки вызовов на ожидание (Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)).
2. Набранный номер появится на соответствующей пиктограмме постановки вызовов на ожидание.
3. Вызывающий абонент будет поставлен на удержание.
4. Теперь Вы можете выполнить другой вызов или принять входящий вызов.

Снятие вызова с ожидания

1. В меню Functions (Меню Functions) выберите Park/UnPark # либо в области постановки вызовов на ожидание (Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area)) нажмите требуемую кнопку Park, на которой отображается поставленный на ожидание вызов.
2. Вы будете соединены с первоначальным вызывающим абонентом.

Маркировка поставленного на ожидание вызова

Выполняется идентификация поставленного на ожидание вызова с использованием текстового описания.

1. Перед постановкой вызова на ожидание щелкните правой кнопкой мыши на соответствующей кнопке Park.
2. Введите описание в форме Call Tag (Форма Call Tag).
3. Вызов будет поставлен на ожидание, и соответствующее описание появится на кнопке Park.

Форма Call Tag

Используйте эту форму для ввода описания, которое будет появляться на кнопке Park для идентификации этого вызова.

Ответ на вызов

Вы будете уведомлены при поступлении входящего вызова, на который должен быть получен ответ, либо посредством вывода окна приложения Phone Manager Pro на передний план Вашего дисплея, либо посредством звонка из громкоговорителей Вашего ПК, либо посредством мигания пиктограммы Phone Manager Pro на панели задач, либо посредством звонка на Вашем телефоне. Используйте кнопку Answer Incoming Call для ответа на ожидающий вызов.

1. Входящий вызов появится в подокне Call Status.
2. Нажмите на  либо выберите входящий вызов, нажав на клавишу ENTER, либо выберите Answer в меню Functions.

Примечание: Пиктограмма Answer подсвечивается только в том случае, когда установлена опция Off-Hook Operation.

Ответ на вызов на ожидании

Если опция Call Waiting была установлена в окне Configure Preferences, Вы будете уведомлены о поступлении входящего вызова, на который нужно ответить. Используйте кнопку Answer Incoming Call для ответа на ожидающий вызов.

1. Новый входящий вызов появится в подокне Call Status.
2. Нажмите на  либо выберите новый входящий вызов, нажав на клавишу ENTER, либо выберите Answer в меню Functions.
3. Первоначальный вызов будет поставлен на удержание.
4. После завершения этого вызова Вы будете автоматически подключены к предыдущему вызову.

Примечание: Пиктограмма Answer подсвечивается только в том случае, когда установлена опция Off-Hook Operation.

Установка ответного вызова при освобождении

1. Если внутренний добавочный номер, введенный в поле Number в диалоговом окне Call, занят, кнопка Ringback будет теперь доступна для выбора.
2. Нажмите на кнопку Ringback и диалоговое окно Call исчезнет.
3. Как только добавочный номер назначения становится свободным, на Ваш телефон будет поступать вызов. Вызов к выбранному добавочному номеру будет выполнен только тогда, когда Вы снимете трубку на Вашем звонящем телефоне.

В качестве альтернативы появляется пиктограмма Ringback  в основном окне, которая позволяет Вам выполнить ответный вызов при освобождении набора, если Вы набираете занятый добавочный номер с Вашего телефонного аппарата, и Ваш вызов не перенаправляется в систему голосовой почты.

Установка сообщения об отсутствии

1. В меню Functions (**Меню Functions**) выберите **Absent** либо нажмите **F6**.
2. Из блока списка выберите требуемое сообщение, например, **On Holiday Until** или **Back Tomorrow**.
3. Затем наберите необходимую дополнительную информацию в окне ниже так, чтобы сообщение читалось полностью, например, **"On Holiday until Monday"**.
4. Выберите, требуется ли установка для Вашего добавочного номера функции Do Not Disturb и/или Forward Unconditional.
5. Сообщение об отсутствии (Absent Message) появится в строке заголовка Вашего приложения Phone Manager Pro и в диалоговом окне Call при выполнении вызова к Вашему добавочному номеру.

Создание вызова с кодом счета

1. В меню Functions выберите Account Code.
2. Заполните диалоговое окно Call в соответствии с процедурой "Выполнение вызова".
3. В поле Account Code введите код, который будет назначен этому вызову (обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка допустимых кодов счета).
4. Нажмите на Call и вызов будет выполнен.
5. В конце вызова будет записан код счета с информацией о вызове в приложении, которое называется Call Logger (обратитесь к Вашему администратору системы).

Если введен ошибочный код счета, будет выведено предупреждающее сообщение, однако это не предотвращает выполнение вызова.

Если Вы принимаете сообщение "Call Failed - Account Code Required" всякий раз при выполнении исходящего вызова без кода счета, это означает, что Ваша учетная запись пользователя была сконфигурирована для подтверждения того, чтобы Вы всегда назначаете код счета исходящему вызову - за дополнительной информацией обратитесь к Вашему администратору системы.

Удаление всех вызовов из хронологии вызовов

1. Щелкните правой кнопкой мыши в пределах подокна Call History.
2. Выберите **Clear All Tabs**.

Работа с очередями

Только для приложения Phone Manager Pro. Вызовы к группе искания будут задержаны в очереди, когда все добавочные номера, которые являются элементами группы искания, заняты.

Если Вы являетесь элементом группы искания, например, "Reception" или "Sales", Вам будут автоматически представляться вызовы к этой группе. Имя группы искания будет отображаться в поле To в подокне Call Status.

Вы можете также контролировать число вызовов, задержанных в очереди для определенной группы искания. В закладке **Queue ID** в окне **Configure Preferences** Вы можете выбрать две группы искания, которые Вы хотите контролировать. Группа искания должна уже существовать в системе, и должна быть активизирована функция формирования очереди (Queuing) - обратитесь к Вашему администратору системы. Каждое выпадающее окно будет обеспечивать список допустимых групп искания, которые могут быть выбраны.

Закладка Queue затем появится в подокне Call History и будет отображать два монитора очереди (Queue), которые могут использоваться для указания числа вызовов, поставленных в настоящее время в очередь для сконфигурированных групп искания. Каждый вызов в очереди, указывается синей рамкой. При наведении курсора мыши на монитор Queue в поле Hint Box отображается число вызовов в очереди.

Для приема поставленного в очередь вызова

1. Если Вы являетесь элементом группы искания, поставленный в очередь вызов будет автоматически представлен в подокне Call Status, и имя группы искания будет отображаться в поле To. Ответ на вызов может быть выполнен обычным способом.
2. Для ответа на вызов из определенной очереди щелкните кнопкой мыши на имени очереди либо выберите PickupQueue1 или PickupQueue2 из меню Functions.

Для отказа от приема поставленного в очередь вызова

Если Вы дважды щелкаете кнопкой мыши на ошибочной очереди, либо если Вам представлен поставленный в очередь вызов, который Вы временно не можете обработать, Вы можете использовать функцию Clear (Esc) для отказа от вызова и возвращения его в очередь.

Как выполняется

Прием Ваших вызовов с другого добавочного номера

Если Вы хотите принять Ваши вызовы из другого местоположения, Вы можете указать PBX выполнить передачу Ваших вызовов к другому внутреннему или внешнему номеру. Эта опция должна быть установлена для Вашего добавочного номера.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку Forwarding.
3. Введите требуемый номер в поле **Follow Me to Number**.
4. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.
5. Строка заголовка Phone Manager Pro указывает, что была выполнена установка **Follow to**.

Для отмены

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку Forwarding.
3. Удалите добавочный номер внутреннего абонента из поля **Follow Me to Number**.
4. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.

Переадресация Ваших вызовов к другому местоположению

Возможен ответ на Ваши вызовы в другом местоположении посредством переадресации Ваших вызовов к внутреннему или внешнему номеру. Вы можете определить, должны ли переадресовываться все Ваши вызовы, либо переадресация вызовов должна выполняться только в том случае, когда Ваш добавочный номер занят, либо только в том случае, когда Ваш добавочный номер не отвечает (установка No Answer Time конфигурируется Вашим администратором системы). Если Вы являетесь элементом группы искания, Вы можете также переадресовывать вызовы группы искания к этому местоположению. См. также раздел "Обратная передача вызова к добавочному номеру, с которого была выполнена переадресация".

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку Forwarding.
3. Введите внутренний или внешний номер в поле **Forward Number**.
4. Выберите требуемую опцию Forward (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке):
 - **Forward Unconditional** - обеспечивает переадресацию всех вызовов (кроме вызовов группы искания).
 - **Forward On Busy** - обеспечивает переадресацию вызовов, когда Ваш телефон занят.
 - **Forward On No Answer** - обеспечивает переадресацию вызовов, когда Ваш добавочный номер не отвечает.
 - **Forward Hunt Group calls** - обеспечивает переадресацию всех вызовов группы искания.
5. Нажмите **OK** либо нажмите Enter.
6. Строка заголовка Phone Manager Pro указывает, что была установлена опция Forward.

Для отмены

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Forwarding**.
3. Удалите опцию Forward, щелкнув кнопкой мыши в соответствующей рамке для удаления галочки.
4. Номер в поле **Forward Number** может быть оставлен для будущего использования либо удален.
5. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.

Установка услуги DND (Не беспокоить)

Эта функция будет гарантировать, что Ваш телефон не будет звонить при приеме входящих вызовов. Вызывающий абонент будет получать сигнал занятости либо будет перенаправлен к системе голосовой почты.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Do Not Disturb**.
3. Выберите опцию **Do Not Disturb** (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).
4. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.
5. Строка заголовка Phone Manager Pro указывает, что была установлена опция DND.

Для отмены

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Do Not Disturb**.
3. Удалите галочку из поля опции **Do Not Disturb** (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).
4. Нажмите **OK** либо нажмите **Enter**.
5. Индикатор DND в строке заголовка Phone Manager Pro удален.

Установка номера исключения услуги “Не беспокоить”

Вы можете ожидать важный вызов и хотите быть уверены, что на вызов будет получен ответ даже в том случае, когда для Вас установлена услуга “Не беспокоить”. Этот входной номер может быть введен как исключение для услуги “Не беспокоить”.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Do Not Disturb**.
3. Введите добавочный номер внутреннего абонента в поле DND Exception Number (переменные "N" или "x" также могут использоваться - N = любому числу цифр, например, 01923699N; и x = одной цифре, например, 22x).
4. Нажмите на пиктограмму **Add**.
5. Номер появится в поле **DND Exception List**.
6. Нажмите **OK**.

Удаление номера исключения услуги “Не беспокоить”

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Do Not Disturb**.
3. Выберите номер, который будет удален, из списка **DND Exception List**.
4. Нажмите на кнопку **Remove**.
5. Нажмите **OK**.

Обратная передача вызова к добавочному номеру, с которого была выполнена переадресация

Если установлена опция Forward Unconditional, переадресованный вызов не может быть передан обратно на первоначальный номер назначения. Функции Forward on Busy and Do Not Disturb могут использоваться для активизации этой функциональности.

Например, Вы хотите переадресовывать все Ваши вызовы к добавочному номеру 203, однако Вы ожидаете важный вызов и хотите, чтобы этот вызов был передан обратно на Ваш добавочный номер.

1. В окне **Configure Preferences** установите **Forward On Busy** в **203**.
2. Установите опцию **Do Not Disturb**.
3. Введите добавочный номер 203 в качестве **Do Not Disturb Exception**.
4. Теперь при приеме вызова добавочным номером 203 он может быть передан обратно на Ваш добавочный номер.

Активизация/деактивизация постановки вызова на ожидание

Функция постановки вызова на ожидание позволяет Вам принимать входящий вызов в процессе выполнения другого вызова. В трубке будет слышен гудок, и подокно Call Status обеспечит информацию о вызове. Щелкните кнопкой мыши на втором вызове в подокне Call Status для ответа на вызов, и это действие обеспечит автоматическую постановку Вашего текущего вызова на удержание. Затем Вы можете переключаться между вызовами посредством нажатия кнопки мыши на требуемом вызове.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Telephone**.
3. Выберите опцию **Call Waiting** (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).

Активизация/деактивизация голосовой почты

Голосовая почта позволяет входящим вызывающим абонентам оставлять сообщение, если Ваш добавочный номер занят, либо если ответ на вызов не был получен в течение промежутка времени, указанного установкой No Answer Time.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Voicemail**.
3. Выберите опцию **Voicemail** (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).

Активизация/деактивизация ответного вызова голосовой почты

Ваш телефонный аппарат будет звонить для указания того, что для Вас имеется новое сообщение.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Voicemail**.
3. Выберите опцию **Voicemail Ringback** (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).

Активизация/деактивизация опции Off Hook Operation

Опция Off Hook Operation обеспечивает возможность управления телефоном посредством приложения Phone Manager Pro без необходимости физического снятия/опускания телефонной трубки с/на рычаг. При использовании телефона с громкой связью и/или головного телефона 'телефон' должен постоянно находиться в состоянии снятой телефонной трубки.

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Telephone**.
3. Выберите опцию Off Hook Operation (щелкните кнопкой мыши в соответствующей рамке).

Выбор закладок для отображения в окне Call History

1. Нажмите на .
2. Выберите закладку **Phone Manager**.
3. Выберите требуемые опции.
 - **Show all:** Обеспечивает отображение информации о вызове для всех входящих и исходящих вызовов.
 - **Show in:** Обеспечивает отображение информации о вызове для входящих вызовов.
 - **Show out:** Обеспечивает отображение информации о вызове для исходящих вызовов.
 - **Show missed:** Обеспечивает отображение информации о вызове для оставшихся без ответа входящих вызовов.
 - **Show messages:** Обеспечивает отображение числа сообщений в системе голосовой почты.

Создание ускоренного набора

1. В подокне **Call History** выберите закладку **Speed Dials**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши в пределах закладки **Speed Dials**.
3. Выберите **New**.
4. Появляется диалоговое окно **Edit Speed Dial**.
5. Введите имя в поле **Name**.
6. Введите номер в поле **Number**.
7. Нажмите на **OK**.
8. Новая пиктограмма ускоренного набора (Speed Dial) появится в закладке **Speed Dials**.

Редактирование ускоренного набора

1. В подокне **Call History** выберите закладку **Speed Dials**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши на записи ускоренного набора, которую Вы хотите изменить.
3. Выберите **Edit**.
4. Появляется диалоговое окно **Edit Speed Dial**.
5. Выполните требуемое редактирование ускоренного набора.
6. Нажмите на **OK**.

Удаление ускоренного набора

1. В подокне **Call History** выберите закладку **Speed Dials**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши на требуемой записи ускоренного набора.
3. Выберите **Delete**.

Выполнение вызова с использованием ускоренного набора

1. В подокне **Call History** выберите закладку **Speed Dials**.
2. Дважды щелкните кнопкой мыши на требуемой записи ускоренного набора либо щелкните правой кнопкой мыши на требуемой записи ускоренного набора и выберите **Call**.
3. Вызов появится в подокне **Call Status**.
4. Продолжите выполнение действий в соответствии с процедурой "Выполнение вызова".

Создание ускоренного набора к добавочному номеру пользователя

1. В подокне **Call History** выберите закладку **Speed Dials**.
 2. Щелкните правой кнопкой мыши в пределах закладки **Speed Dials**.
 3. Выберите **Add User**.
 4. Выберите требуемого пользователя.
 5. Новая пиктограмма ускоренного набора (Speed Dial) появится в закладке **Speed Dials**.
- Примечание: Для номера ускоренного набора используется имя пользователя вместо номера.

Создание ускоренного набора при создании записи каталога

1. Только для приложения Phone Manager Pro. В меню Configure (**Меню Configure**) выберите **Directory**.
2. Нажмите на кнопку **New**.
3. Введите номер в поле **Number**.
4. Наберите имя, которое будет ассоциировано с этим номером, в поле **Name**.
5. Нажмите на **Add Speed**.
6. Нажмите **OK**.
7. Нажмите на **Close** для выхода из диалогового окна Configure Directory.
8. Пиктограмма ускоренного набора появится в закладке **Speed Dials**.

Использование кодов счета

Коды счета позволяют Вашему администратору системы отслеживать вызовы к определенным внешним номерам. Например, представительский офис хочет записывать время, потраченное на вызовы к клиенту, для биллинга. Каждому клиенту назначается код счета, и этот код используется при создании вызова.

Главная особенность приложения Phone Manager состоит в том, что оно обеспечивает возможность использования текстовых кодов, а не просто номеров.

Коды счета, введенные с вызовами, записываются системой только в том случае, если они соответствуют коду счета, уже сконфигурированному в системе. Обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка допустимых кодов счета.

Для выполнения вызова с использованием кода счета

1. В меню **Function** выберите **Account Code**, либо нажмите **F3**.
2. В поле **Account Code** введите соответствующий код.

Для назначения кода счета вызову в процессе выполнения

1. Для назначения кода счета уже выполняющемуся вызову выберите **Account Code** в меню **Functions** либо нажмите **F3**.
2. Введите соответствующий код счета в диалоговом окне.

Требуемый код счета

Если Вы принимаете сопровождающее сообщение всякий раз при выполнении исходящего вызова без кода счета, это означает, что Ваша учетная запись пользователя была сконфигурирована, чтобы убедиться, что Вы всегда назначаете код счета исходящему вызову - за дополнительной информацией обратитесь к Вашему администратору системы.

Использование кода счета, как только вызов находится на стадии выполнения

1. В меню **Functions** выберите **Account Code**.
2. В поле **Account Code** введите код, который будет назначен этому вызову (обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка допустимых кодов счета).

Администрирование системы

Полезные советы для администраторов системы

1. При заполнении диалогового окна PBX Configuration Information вещательный адрес, например, 255.255.255.255, не может использоваться в качестве адреса PBX.
2. В каждой закладке Call History отображается информация, максимум, для 100 вызовов. Самая старая запись затем заменяется.
3. Park ID может содержать, максимум, 9 символов.
4. Если определенная функция не работает, попробуйте закрыть и открыть приложение Phone Manager Pro. Все изменения конфигурации сохраняются при закрытии приложения. Приложение Phone Manager Pro затем выполнит поиск всех данных конфигурации при запуске.
5. Для обеспечения работоспособности функции Busy Lamp Field для ускоренного набора (Ускоренный набор), ПК, на котором выполняется приложение Phone Manager Pro, должен быть подключен к той же самой физической LAN, что и основная система. Эта реализация обеспечивает устойчивые синхронизированные обновления и значительно уменьшает требования в отношении характеристик LAN.
6. Если для опции Show Users установлена галочка в диалоговом окне Call, это обеспечит список пользователей, сконфигурированных в PBX. Если в поле User's Full Name было определено значение, оно будет отображаться в предпочтении параметру имени пользователя (User Name). Если определенные пользователи не должны появляться в этом списке, выберите опцию "Ex Directory" в форме конфигурации пользователя.

Минимальная спецификация ПК для приложения PhoneManager

- Pentium 266 МГц или выше с ОЗУ 64МБ.
- Windows 95, 98, NT4 (SP6) или Win2000.
- Звуковая карта, если требуются звуковые функции.
- 50 Мбайт свободного пространства на диске.

Минимальная спецификация ПК для приложения PhoneManager VoIP

- Pentium 400 МГц или выше (рекомендуется 550 МГц) с ОЗУ 128МБ.
- Windows98, NT4SP6 или Win2000.
- Установленная звуковая карта и микрофон.
- 50 Мбайт свободного пространства на диске.

Глоссарий терминов

Account Code; Код счета

Коды счета используются для отслеживания вызовов. Например, представитель компании хочет записывать время, потраченное на вызов к клиенту. Каждому клиенту назначается код счета, и этот код используется при создании вызова. Ваш администратор системы затем может записать этот вызов с кодом счета, используя приложение, которое называется Call Logger. Обратитесь к Вашему администратору системы для получения списка предопределенных кодов счета, которые следует использовать.

Blind Transfer; Передача вызова “вслепую”

Передача вызова к другому номеру без ожидания ответа от назначения.

Call; Управляющий элемент GUI для выполнения вызова

Для выполнения телефонного вызова к внутреннему или внешнему номеру. Информация о вызове - вызываемый телефонный номер, имя вызывающего абонента, имя вызываемого абонента и тег (текстовое описание) - отображается в подокне Call Status.

Call History; Окно Call History для отображения хронологии вызовов

Отображает информацию о вызове для принятых входящих вызовов и инициированных исходящих вызовов для Вашего добавочного номера.

Call Status Pane; Подокно Call Status для отображения состояния вызова

Обеспечивает отображение информации о вызове для текущих входящих и исходящих вызовов.

Call Waiting; Постановка вызова на ожидание

Эта функция обеспечивает возможность представления поступления вызова на Ваш телефон в то время, когда Вы участвуете в другом вызове. В трубке будет слышен гудок, и подокно Call Status обеспечит информацию о вызывающем абоненте. Эта функция может быть установлена посредством закладки Telephone в окне Configure Preferences.

Clipboard; Буфер обмена

Это область в Вашем ПК, в которой сохраняется текст, который был скопирован (Copy) или перемещен (Cut) из одного местоположения, готовый для вставки (Paste) в другом местоположении.

Conference; Конференц-связь

Эта функция обеспечивает возможность объединения множества вызовов в один разговор.

Directory; Каталог

Список внутренних или внешних номеров и связанных с ними имен, которые сохранены либо централизованно в основной системе, либо сохранены локально на ПК пользователя, либо сохранены и там, и там. Каждая запись затем может использоваться либо для ускоренного набора, либо для идентификации входящих вызовов.

Directory Entry; Запись каталога

Внутренний или внешний номер и связанное с ним имя, которые сохранены либо централизованно в основной системе, либо сохранены локально на ПК пользователя, либо сохранены и там, и там. Эта запись затем может использоваться либо для ускоренного набора, либо для идентификации входящих вызовов.

Do Not Disturb; Не беспокоить

Эта функция делает добавочный номер постоянно занятым. Вызывающие абоненты будут принимать короткий гудок или, если доступна система голосовой почты, будут иметь возможность оставить сообщение. Список исключений услуги "Не беспокоить" (Do Not Disturb Exception List) может использоваться для разрешения вызовов от определенных внутренних или внешних номеров.

Do Not Disturb Exception; Исключение услуги "Не беспокоить"

Исключение услуги "Не беспокоить" - это внутренний или внешний номер, от которого Вы хотите принимать вызовы, даже если для Вас установлена услуга "Не беспокоить".

Follow Me Here; Услуга "Следуй за мной сюда"

Для приема Ваших вызовов с другого добавочного номера. Эта опция устанавливается в телефоне назначения.

Follow Me To; Услуга "Следуй за мной к"

Для приема Ваших вызовов из другого местоположения. Эта опция устанавливается на Вашем добавочном номере.

Forwarding; Переадресация

Для переадресации Ваших вызовов к другому местоположению. Вы можете выбрать выполнение переадресации всех Ваших вызовов либо переадресацию вызовов только в том случае, когда

Вы заняты, либо только в том случае, когда Ваш телефон не отвечает.

Hands Free; Режим громкой связи

Приложение Phone Manager Pro может использоваться в комбинации с телефоном с громкой связью и/или головным телефоном. При использовании телефона с громкой связью и/или головного телефона 'телефон' должен постоянно находиться в состоянии снятой телефонной трубки. Опция "Off Hook Operation" должна быть установлена в закладке Telephone диалогового окна Configure Preferences. Получение ответа, передача вызова, постановка в очередь и т.д. для всех вызовов осуществляются посредством нажатия на соответствующую кнопку обработки вызовов и следования инструкциям, представленным в тексте справочной информации по обработке вызовов.

Следует отметить, что в нормальном режиме функционирования никакие звуковые сигналы не выдаются в головном телефоне, когда 'телефон' оставлен в состоянии снятой трубки. Вызывной сигнал будет слышен в головном телефоне при поступлении входящего вызова к добавочному номеру. Нажатие на пиктограмму Answer в этой точке обеспечивает ответ на вызов (эквивалентно снятию трубки на обычном телефоне). При выполнении исходящего вызова сигнал ответа станции будет выдаваться при нажатии на кнопку Call в диалоговом окне Call.

Hunt Group; Группа искания

Группа искания - это совокупность пользователей, назначенных для приема определенных вызовов, например, "Main" для приема входящих вызовов к коммутатору, "Sales" для приема заказов на закупку, "Support" для обработки вызовов к службе поддержки и т.д. Вызывающий абонент может позвонить по одному номеру, но ответить на вызов может любой пользователь, который является элементом этой группы искания. Вы можете быть элементом одной или нескольких групп искания. Группы искания создаются в основной системе - обратитесь к Вашему администратору системы.

Messages; Сообщения

Закладка Message указывает число новых сообщений, сохраненных в Вашем голосовом почтовом ящике.

Missed; Пропущенные вызовы

В закладке Missed перечисляются вызовы к Вашему добавочному номеру, на которые не был получен ответ.

Off Hook Operation; Операция при снятой трубке

Опция Off Hook Operation обеспечивает возможность управления телефоном посредством приложения Phone Manager без необходимости физического снятия/опускания телефонной трубки с/на рычаг. При использовании телефона с громкой

связью и/или головного телефона 'телефон' должен постоянно находиться в состоянии снятой телефонной трубки.

Park; Постановка вызовов на ожидание

Иногда необходимо временно поставить вызов на ожидание для обработки некоторой другой задачи (прием нового вызова) или для выполнения обработки прерывания. Для обеспечения такой возможности основная система имеет четыре области постановки вызовов на ожидание. Они доступны для использования всеми пользователями в системе. Области постановки вызовов на ожидание используют идентификаторы (Park ID) 1, 2, 3 и 4.

Область постановки вызовов на ожидание (Call Park Area) обеспечивает кнопку Park для каждого идентификатора (Park ID) так, чтобы для вызова легко могла быть выполнена постановка на ожидание и снятие с ожидания любым пользователем в системе посредством нажатия на соответствующую кнопку Park.

Record; Запись

Эта функция обеспечивает запись текущего разговора - Ваша система должна содержать приложение Voicemail Pro.

Ringback; Ответный вызов

Функция Ringback (Ответный вызов) обеспечивает установку услуги Ring Back When Free для занятого добавочного номера назначения. Когда телефон назначения становится свободным, на Ваш телефон будет выдан ответный вызов.

Screened Transfer; Разделенная передача вызова

Для передачи вызова к внутреннему или внешнему пункту назначения и для обеспечения возможности для адресата устно принять вызов до завершения перевода.

Speed Dials; Ускоренный набор

Пиктограммы, созданные для сохранения часто используемых внутренних или внешних номеров для быстрого набора.

Tag; Тер

Текст, используемый для идентификации вызова.

MAPI - Messaging Application Programming Interface; Программный интерфейс почтовых приложений

Программное обеспечение, которое должно быть установлено на Вашем ПК для обеспечения возможности использования программного обеспечения сторонних производителей вместе с Вашим телефоном, например, MS Outlook - обратитесь к Вашему администратору системы.

User; Пользователь

Это учетная запись, установленная в основной системе для каждого пользователя Вашей системы телефонной связи. Каждый пользователь может сконфигурировать свои собственные функции телефонной связи, например, переадресацию, голосовую почту, постановку вызова на ожидание и т.д. Пользователь может быть назначен физическому добавочному номеру, либо ему может быть выделен добавочный номер внутреннего абонента, который физически не существует. Это означает, что пользователям, которые редко появляются в офисе, но по-прежнему хотят использовать функции голосовой почты, переадресации и т.д., могут назначаться данные функции.

информации относительно конфигурирования данной опции в Вашей системе обратитесь к Вашему администратору системы.

Voicemail; Голосовая почта

Если Ваша система поддерживает услуги голосовой почты, вызывающим абонентам, выполняющим вызовы к Вашему добавочному номеру, будет предложено оставить сообщение, если Ваш телефон занят или не отвечает. Приложение Phone Manager Pro затем отобразит в закладке Messages число новых сообщений, которые были приняты в Ваш голосовой почтовый ящик. Вы можете щелкнуть правой кнопкой мыши в пределах закладки Messages для выбора опции Call Voicemail. При входе в Ваш голосовой почтовый ящик появится закладка Voicemail, которая позволяет Вам выполнять воспроизведение, сохранение, удаление и т.д. Ваших сообщений.

Voicemail Ringback; Ответный вызов голосовой почты

Эта функция обеспечивает вызов на Ваш добавочный номер при приеме нового сообщения в Ваш голосовой почтовый ящик. Ответный вызов голосовой почты произойдет только после того, как Вы использовали Ваш телефон, так что Вы принимаете это уведомление только в том случае, когда Вы находитесь на Вашем рабочем месте. Ответный вызов голосовой почты будет активизирован через две секунды после того, как Вы положите трубку.

PBX - Private Branch eXchange; Учрежденческая телефонная станция

Основной блок, обеспечивающий услуги телефонной связи. Его конфигурирование выполняется Вашим администратором системы.

No Answer Time; Время отсутствия ответа

Время отсутствия ответа - это промежуток времени, в течении которого на Вашем добавочном номере будет звонить телефон прежде, чем вызов будет передан к другому местоположению, например, к Вашему номеру переадресации, к голосовой почте, к другому добавочному номеру в Вашей группе искания и т.д. Этот промежуток времени может быть установлен для всех добавочных номеров либо для конкретных пользователей или групп искания. Для получения более подробной

Алфавитный указатель

- Адрес PBX 7
- Активизация/деактивизация голосовой почты 55
- Активизация/деактивизация опции Off Hook Operation 56
- Активизация/деактивизация ответного вызова голосовой почты 56
- Активизация/деактивизация постановки вызова на ожидание 55
- Возобновление вызова 48
- Выбор закладок для отображения в окне Call History 56
- Выполнение вызова 44
- Диалоговое окно Absent Status 36
- Добавочный номер VoIP 27
- Завершение вызова 45
- Записи каталога 42
- Имя пользователя 7
- Использование кодов счета 59
- Маркировка вызова 45
- Маркировка переведенного вызова 47
- Маркировка поставленного на ожидание вызова 48
- Меню
 - Configure 22
 - Do Not Disturb 26
 - Forwarding 25
 - Functions 31
 - Phone Manager 27
 - Telephone 27
 - Voicemail 26
- Обратная передача вызова к добавочному номеру, с которого была выполнена переадресация 55
- Обратный вызов на оставшийся без ответа входящий вызов 45
- Опция
 - Busy on Held Calls 27
 - Call Waiting 27
 - Default Size 30
 - DND Exception List 26
 - DND Exception Number 26
 - Do Not Disturb 36
 - Enable VoIP 27
 - Follow Me To Number 25
 - Forward hunt Group Calls 25
 - Forward Number 25
 - Forward on Busy 25
 - Forward on No Answer 25
 - Forward Unconditional 25, 36
 - Hide on Close 27
 - Hide on no Calls 27
 - Off Hook Operation 27
 - Play Sound 27
 - Pop External Program 27
 - Pop on Answer 27
 - Pop Outlook 27
 - Set Outlook Folder 27
 - Show All 27
 - Show In 27
 - Show Messages 27
 - Show Missed 27
 - Show Out 27
 - Voicemail Ringback 26
- Ответ на вызов 49
- Ответ на вызов на ожидании 49
- Пароль 7
- Переадресация Ваших вызовов к другому местоположению 53
- Передача вызова 46
- Передача вызова в голосовой почтовый ящик другого пользователя 46
- Передача вызова вслепую 46
- Пиктограммы состояния вызова 10
- Повторный набор номера 45
- Подокно
 - Call History 11
 - Call Status 10
- Поле
 - From 10
 - Media File 24
 - Name 24
 - New WAV 24
 - Number 10, 24
 - Script File 24
 - Tag 10
 - To 10
- Постановка вызова на ожидание 48
- Постановка вызова на удержание 44
- Прием Ваших вызовов с другого добавочного номера 52
- Прием вызова 44
- Программный IP-телефон 39
- Сбор Ваших новых сообщений голосовой почты 47
- Сброс вызова 46
- Снятие вызова с ожидания 48
- Снятие вызова с удержания 44
- Создание вызова с кодом счета 50
- Создание конференц-вызова 47
- Создание ускоренного набора 57
- Удаление всех вызовов из хронологии вызовов 50
- Удаление участника из конференц-вызова 47
- Установка номера исключения услуги Не беспокоить 54
- Установка ответного вызова при освобождении 49
- Установка сообщения об отсутствии 50
- Установка услуги DND (Не беспокоить) 54
- Форма Account Code 36
- Функционирование в режиме VoIP 39
- Функционирование в режиме громкой связи 39
- Функция
 - Absent 31
 - Account Code 31
 - Answer 31
 - Call 31
 - Clear 31
 - Complete 31
 - Conference 31
 - Hangup 31
 - Hold 31
 - Park/Unpark 31
 - Pickup Queue 31
 - Reclaim 31
 - Record 31
 - Ring back when free 31
 - Transfer 31

Рабочие характеристики и данные, представленные в данном документе, являются типовыми, и должны быть ясно подтверждены в письменном виде компанией Avaya прежде, чем они будут применимы к любому конкретному заказу или контракту. Компания оставляет за собой право вносить изменения или поправки в детализированные спецификации по своему усмотрению. Публикация информации в этом документе не подразумевает освобождения от патентных или других охранительных прав компании Avaya или других компаний.

Интеллектуальная собственность, связанная с данным продуктом (включая товарные знаки) и зарегистрированная как собственность Lucent Technologies, была передана или лицензирована для компании Avaya.

Содержащаяся в этом документе информация является собственностью компании Avaya и может быть использована только в соответствии с заключенными соглашениями.

Любые комментарии или предложения относительно этого документа должны быть посланы по адресу "wgctechpubs@avaya.com".

© 2003 Avaya

Все права сохраняются.

Avaya
Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
England

Телефон: +44 (0) 1707 392200

Факс: +44 (0) 1707 376933

Электронная почта: contact@avaya.com

Web-сервер: <http://www.avaya.com>