



Using IP Office SoftConsole

Release 12.0
Issue 10
March 2024

Уведомление

Несмотря на то, что были приложены все усилия, чтобы информация в данном документе на момент его печати была полной и точной, компания Avaya не несет ответственности за любые ошибки. Компания Avaya оставляет за собой право вносить изменения и исправления в информацию данного документа без предварительного уведомления пользователей или организаций.

Отказ от ответственности за документацию

«Документация» — это информация, публикуемая на различных носителях. Данная информация может включать в себя сведения о продуктах, описания подписок или услуг, инструкции по использованию и технические характеристики, которые обычно предоставляются пользователям продуктов. К документации не относятся маркетинговые материалы. Компания Avaya не несет ответственности за любые изменения, дополнения или удаления, сделанные в оригинальной опубликованной версии документации, если эти изменения, дополнения или удаления не были сделаны компанией Avaya или от ее имени. Конечный пользователь обязуется не привлекать к ответственности и не предъявлять компании Avaya, ее агентам, служащим и сотрудникам какие-либо иски или требования и не инициировать против них судебные разбирательства в связи с изменениями, добавлениями и сокращениями, сделанными позднее в данной документации.

Отказ от ответственности за ссылки

Компания Avaya не несет ответственности за содержимое или работу любых ссылок, которые указаны компанией Avaya на этом веб-сайте или в документации. Компания Avaya не несет ответственности за точность информации, содержание и достоверность веб-сайтов, на которые имеются ссылки в данной документации, и наличие какой-либо ссылки не означает, что компания рекомендует соответствующие продукты, услуги или информацию. Компания Avaya не может гарантировать, что эти ссылки будут обеспечивать доступ к запрашиваемой информации в любой момент, так как она не контролирует указанные страницы.

Гарантия

Avaya предоставляет ограниченную гарантию на оборудование и программное обеспечение Avaya. Для получения условий ограниченной гарантии см. соглашение с Avaya. Условия стандартной гарантии Avaya и информация, которая касается гарантийного обслуживания данного продукта, доступна клиентам Avaya и любым другим лицам на веб-сайте службы технической поддержки Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> по ссылке «Гарантия и жизненный цикл продуктов» или на других последующих веб-сайтах, указанных компанией Avaya. Обратите внимание, что если продукт или продукты приобретены у авторизованного партнера Avaya по каналу за пределами США и Канады, гарантия предоставляется соответствующим партнером Avaya по каналу, а не компанией Avaya.

«Размещенная служба» — это подписка на размещенную службу Avaya, приобретенная вами у компании Avaya или авторизованного партнера Avaya по каналу (в зависимости от обстоятельств) и описанная в документации к размещенному SAS или иной применимой службе. В случае приобретения подписки на размещенную службу указанная выше ограниченная гарантия может не применяться, однако вы можете получить право на получение услуг поддержки в отношении размещенной службы, как описано в документации к соответствующей размещенной службе. Для получения подробной информации обращайтесь в Avaya или к партнеру Avaya по каналу (в зависимости от того, кто предоставляет службу).

Размещенная служба

СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПОДПИСКИ НА РАЗМЕЩЕННУЮ СЛУЖБУ AVAYA У AVAYA ИЛИ ПАРТНЕРА AVAYA ПО КАНАЛУ (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ), УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗМЕЩЕННЫХ СЛУЖБ ДОСТУПНЫ

НА ВЕБ-САЙТЕ AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) ПО ССЫЛКЕ «Avaya Terms of Use for Hosted Services» (Условия использования размещенных служб Avaya) ИЛИ НА ДРУГИХ ПОСЛЕДУЮЩИХ ВЕБ-САЙТАХ, УКАЗАННЫХ КОМПАНИЕЙ AVAYA, И ПРИМЕНЯЮТСЯ КО ВСЕМ ЛИЦАМ, ОБРАЩАЮЩИМСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЮЩИМ ЕЕ. ПРИ ДОСТУПЕ ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЫ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ТАКИХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДРУГИМ ЛИЦАМ ОТ СВОЕГО ИМЕНИ И ОТ ИМЕНИ СУБЪЕКТА, ДЛЯ КОТОРОГО ВЫ ОСУЩЕСТВЛЯЕТЕ ЭТО (ДАЛЕЕ «ВЫ» И «КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»), ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТ ИМЕНИ КОМПАНИИ ИЛИ ДРУГОГО ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ВЫ ПОДТВЕРЖДАЕТЕ, ЧТО У ВАС ЕСТЬ ПОЛНОМОЧИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ ЭТОГО ЛИЦА С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ У ВАС ОТСУТСТВУЮТ ТАКИЕ ПОЛНОМОЧИЯ ИЛИ ВЫ НЕ СОГЛАШАЕТЕСЬ С ЭТИМИ УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ВЫ НЕ ИМЕЕТЕ ПРАВА ОБРАЩАТЬСЯ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЕЕ ЛИБО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ КОМУ-ЛИБО ПРАВО НА ОБРАЩЕНИЕ К РАЗМЕЩЕННОЙ СЛУЖБЕ И ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.

Лицензии

Глобальные условия предоставления лицензии на программное обеспечение («Условия предоставления лицензии на программное обеспечение») доступны на следующем веб-сайте <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> или любым заменяющим его сайтом, указанным Avaya. Настоящие Условия предоставления лицензии на программное обеспечение распространяются на любого, кто устанавливает, загружает и/или использует Программное обеспечение и/или Документацию. При установке, загрузке и использовании программного обеспечения, а также разрешая другим лицам его использовать, конечный пользователь соглашается с данными условиями предоставления лицензии на программное обеспечение и вступает в юридическое соглашение между конечным пользователем и компанией Avaya. Если конечный пользователь принимает настоящие условия предоставления лицензии на программное обеспечение от имени той или иной компании или другого юридического лица, то настоящим конечный пользователь подтверждает, что обладает необходимыми полномочиями для связывания этого юридического лица настоящими условиями предоставления лицензии на программное обеспечение.

Охраняется авторским правом

За исключением случаев, когда явно указано иное, запрещается использовать приведенные на этом веб-сайте материалы, документацию, программное обеспечение, размещенные службы и оборудование, предоставленные компанией Avaya. Все содержимое этого веб-сайта, документация, размещенная служба и продукт, предоставленные компанией Avaya, в том числе подборка, размещение и дизайн содержимого, принадлежит компании Avaya или ее лицензиарам, а также защищено законом об охране авторских прав и другими законами по защите прав на интеллектуальную собственность, в том числе законами по охране прав на уникальные объекты в отношении защиты баз данных. Запрещается изменять, копировать, воспроизводить, публиковать, загружать на серверы, передавать и распространять любым способом любое содержимое целиком или частично, в том числе любой код и программное обеспечение, если это в явной форме не разрешено компанией Avaya. Несанкционированное воспроизведение, передача, распространение, хранение и использование без явного письменного согласия компании Avaya может представлять собой состав уголовного преступления или гражданского правонарушения в соответствии с применимым законодательством.

Виртуализация

Следующие положения применимы только в случае развертывания продукта на виртуальной машине. Каждый продукт имеет собственный код заказа и типы лицензии. Если не оговорено иное, каждый экземпляр продукта заказывается и лицензируется отдельно. Например, если клиент конечного пользователя или партнера Avaya по каналу хочет установить

два экземпляра одного типа продуктов, необходимо заказать два продукта этого типа.

Компоненты сторонних производителей

Следующие положения применимы только в случае поставки кодака H.264 (AVC) вместе с продуктом. ДАННЫЙ ПРОДУКТ ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (i) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (ii) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, ЗАКОДИРОВАННОГО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕННОГО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ДРУГИХ ВИДОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ И НЕ ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ У MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Поставщик услуг

ЧТО КАСАЕТСЯ КОДЕКОВ, ЕСЛИ ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ РАЗМЕЩАЕТ КАКИЕ-ЛИБО ПРОДУКТЫ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕ ИЛИ ИМЕЮЩИЕ ВНЕДРЕННЫЙ КОДЕК H.264 ИЛИ H.265, ПАРТНЕР AVAYA ПО КАНАЛУ ПОДТВЕРЖДАЕТ И СОГЛАШАЕТСЯ СО СВОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЗА УПЛАТУ ВСЕХ СВЯЗАННЫХ КОМИССИЙ И/ИЛИ РОЯЛТИ. КОДЕК H.264 (AVC) ЛИЦЕНЗИРУЕТСЯ ПО УСЛОВИЯМ ЛИЦЕНЗИИ НА ПОРТФЕЛЬ ПАТЕНТОВ AVC ДЛЯ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИЛИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНЫМИ СПОСОБАМИ, ИСКЛЮЧАЮЩИМИ ПОЛУЧЕНИЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЗА (i) КОДИРОВАНИЕ ВИДЕО В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ AVC («ВИДЕО AVC») И/ИЛИ (ii) ДЕКОДИРОВАНИЕ ВИДЕО AVC, КОТОРОЕ БЫЛО ЗАКОДИРОВАНО ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ЛИЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И/ИЛИ ПОЛУЧЕНО ОТ ПОСТАВЩИКА ВИДЕО, ИМЕЮЩЕГО ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИДЕО AVC. ДЛЯ ДРУГИХ ВИДОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЦЕНЗИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ И НЕ ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ. ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПО КОДЕКАМ H.264 (AVC) И H.265 (HEVC) МОЖНО ПОЛУЧИТЬ В КОМПАНИИ MPEG LA, L.L.C. СМ. ВЕБ-САЙТ ПО АДРЕСУ [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Соблюдение требований законодательства

Клиент признает и соглашается с тем, что он несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и норм, в том числе за соблюдение законов и норм, связанных с записью вызовов, конфиденциальностью данных, интеллектуальной собственностью, коммерческой тайной, мошенничеством и правами на исполнение музыкальных произведений на территории страны или региона, где используется продукт Avaya.

Предупреждение мошеннического использования телефона

«Мошенническим использованием системы» является несанкционированное использование вашей телекоммуникационной системы некоторой стороной без разрешения (например, лицом, которое не является служащим компании, оператором, подрядчиком или работником, выполняющим задание для вашей компании). Учтите, что в связи с наличием телекоммуникационной системы существует риск мошеннического использования телефона, которое может привести к значительным дополнительным расходам за услуги связи.

Поддержка от компании Avaya в случае мошеннического использования телефона

Если вы подозреваете, что стали жертвой телефонного мошенничества и нуждаетесь в технической помощи, обратитесь к торговому представителю компании Avaya.

Уязвимости системы безопасности

Информация о политике обеспечения безопасности компанией Avaya приведена в разделе Security Policies and Support

(Политика безопасности и поддержка) на веб-сайте <https://support.avaya.com/security>.

Предполагаемые уязвимости в безопасности продуктов Avaya обрабатываются в рамках процедуры обеспечения безопасности продуктов Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Товарные знаки

Товарные знаки, логотипы и знаки обслуживания (далее «Знаки»), представленные компанией Avaya на веб-сайте, в Документации, Размещенных службах и продуктах, являются зарегистрированными или незарегистрированными Знаками компании Avaya, ее дочерних компаний, лицензиаров, поставщиков или сторонних компаний. Пользователям запрещено использовать такие знаки без предварительного письменного разрешения компании Avaya или третьих лиц, которым принадлежат соответствующие Знаки. Никакие элементы и сведения на этом веб-сайте, в Документации, в Размещенных службах и в продуктах не могут рассматриваться как предоставляющие по смыслу или по отсутствию права возражения или иным образом какие-либо лицензии или права на них и на Знаки без явного письменного разрешения компании Avaya или соответствующего третьего лица.

Avaya является зарегистрированным товарным знаком компании Avaya LLC.

Все товарные знаки, не принадлежащие компании Avaya, являются собственностью их владельцев.

Linux[®] является зарегистрированным в США и других странах товарным знаком, принадлежащим Линусу Торвальдсу (Linus Torvalds).

Скачивание документации

Актуальные версии документации см. на веб-сайте службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com> или на заменяющем его сайте, указанном компанией Avaya.

Контакты службы поддержки Avaya

Перейдите на веб-сайт службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com>, чтобы ознакомиться с замечаниями и статьями по продуктам и облачным службам или сообщить об ошибках, которые возникли в вашем продукте или облачной службе Avaya. Для получения списка телефонных номеров службы поддержки и контактных адресов посетите веб-сайт службы поддержки Avaya <https://support.avaya.com> (или заменяющий его сайт, указанный компанией Avaya), прокрутите страницу вниз и выберите «Связаться со службой технической поддержки Avaya».

Contents

Глава 1. Использование IP Office SoftConsole	7
Phone and computer requirements.....	7
Вход в систему.....	8
Optional Login Setting.....	9
Изменение языка.....	9
Поддерживаемые языки.....	10
Глава 2. Меню и элементы управления	11
The Main Window.....	11
Компактный вид.....	13
Call history view.....	13
BLF panel.....	14
The call detail panel.....	15
Status bar.....	17
Main menu bar.....	17
Toolbar buttons.....	18
Shortcut keys.....	19
Глава 3. Обработка вызовов	23
Ответ на входящие вызовы.....	23
Набор номера DTMF.....	24
Постановка вызовов на удержание.....	25
Парковка вызовов и отмена парковки.....	25
Collecting parked calls.....	26
Возобновление вызовов.....	26
Переключение между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании».....	27
Мониторинг очередей.....	27
Ответ на вызовы в очереди.....	28
Добавление текста комментария к вызову.....	28
Открытие управляемых дверей.....	29
Прерывание вызовов.....	30
Отправка текстовых сообщений.....	30
Отправка мгновенных сообщений.....	31
Отправка сообщений электронной почты.....	32
Выполнение пейджингового вызова.....	33
Запись вызовов.....	34
Получение сообщений голосовой почты.....	34
Глава 4. Перевод вызовов	35
Making unsupervised transfers.....	35
Передача вызова без ответа на него.....	35
Выполнение контролируемой передачи.....	36

Передача вызовов на голосовую почту.....	36
Wait for transfer to a busy extension.....	37
Глава 5. Выполнение вызовов.....	39
Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова».....	40
Выполнение вызова с помощью панели набора номера.....	41
Использование значков BLF для быстрого набора.....	42
Глава 6. Конференции.....	43
Добавление удерживаемых вызовов к конференции.....	43
Просмотр конференций.....	43
Добавление пользователей к конференции.....	44
Using the Conference Room Controls.....	44
Использование конференц-зала.....	45
Изменение вида конференц-зала.....	46
Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи.....	47
Изменение состояния пользователя.....	47
Глава 7. Использование справочника.....	48
Using the Directory.....	48
Изменение свойств записи справочника.....	50
Добавление и изменение записей локального справочника.....	52
Изменение состояния групп схожих операторов.....	53
Изменение состояние пользователя.....	54
Изменение статуса переадресации пользователя.....	55
Настройка мобильного дублирования.....	57
Follow Me behavior.....	58
Forward Unconditional behavior.....	59
Forward on Busy/No Answer behavior.....	59
Глава 8. Использование истории вызовов.....	61
Просмотр журнала вызовов.....	61
Выполнение вызова с панели журнала вызовов.....	61
Очистка истории вызовов.....	62
Глава 9. Настройка приложения консоли.....	63
Console settings.....	63
Customizing the console's appearance.....	64
Working with BLF groups.....	65
Изменение вида панели BLF.....	66
Adding members to a BLF group.....	67
Naming conference rooms.....	67
Configuring the Directories Display.....	69
Configuring the Console's Locale Directory Entries.....	70
Entering door names.....	71
Configuring keyboard actions.....	72
Modifying keyboard shortcuts.....	73
Configuring park slots.....	74

Configuring park slots.....	75
Configuring queue monitoring for hunt groups.....	76
Alarm setting field descriptions.....	78
General console settings.....	78
Enabling instant messaging.....	80
Глава 10. Шаблоны и профили.....	81
Загрузка и сохранение профиля.....	81
Editing a profile.....	82
Создание шаблона.....	82
Default templates.....	82
Chapter 11: Working with Administrator mode.....	84
Logging into administrator mode.....	84
Changing the administrator mode password.....	85
Глава 12. Поиск и устранение неисправностей.....	86
Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции.....	86
Вызовы без ответа не возвращаются оператору.....	86
При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook.....	87
В справочнике не показаны контакты Outlook.....	87
Chapter 13: Additional Help and Documentation.....	88
Forgotten Password.....	88
Getting Help.....	88
Additional Documentation.....	89

Глава 1. Использование IP Office SoftConsole

Это руководство содержит инструкции по использованию приложения IP Office SoftConsole. Это приложение для Windows предназначено для администраторов и операторов. Оно включает функции, позволяющие вручную обрабатывать и распределять входящие вызовы.

Дополнительные ссылки

[Phone and computer requirements](#) на стр. 7

[Вход в систему](#) на стр. 8

[Optional Login Setting](#) на стр. 9

[Изменение языка](#) на стр. 9

[Поддерживаемые языки](#) на стр. 10

Phone and computer requirements

Ensure you meet the following requirements before using the console.

	Details
Sound and media	Sound and media files can be associated with calls. If you use this functionality, you must have a sound card and speakers set up on your computer.

Table continues...


	Details
Telephone support	<p>You must have an extension to provide the speech path for calls. We recommend that you use the console with a phone that supports auto-answer. That applies to most Avaya desk phones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto-Answer Phones – On these phones, the console is able to make calls which are immediately connected to the phone in order to hear the call progress. • Non Auto-Answer Phones – On these phones, when making a call using the console, the system first calls you and only makes the outgoing call after you answer. This typically applies to: <ul style="list-style-type: none"> - Analog phones and most DECT/non-Avaya SIP phones do not support auto-answer. - Avaya telephony applications running on a PC or mobile phone. <p>The telephone system also supports users who can make and answer calls on multiple telephone devices simultaneously. This is not supported by the console. It will associate itself with one of the user's available telephone devices and only make/answer calls using that device. Where one of those devices is a desk phone on the telephone system, it will use that device.</p>

Вход в систему

Об этой задаче

Чтобы использовать панель, необходимо войти в систему. Окно **Login** содержит данные, позволяющие установить соединение между консолью и телефонной системой.

Процедура

1. Щелкните  **SoftConsole**.
2. В окне **Login** выполните следующие действия:
 - a. Введите имя пользователя или внутренний номер с учетом регистра.
 - b. Введите пароль пользователя.
 - c. Введите имя или IP-адрес телефонной системы.
 - Если вы установили приложение, скачанное из Web Manager или с портала самоадминистрирования, его имя добавится автоматически.
 - d. Установите флажок **Use secure communications**, чтобы обеспечить безопасное соединение между консолью и телефонной системой.
3. Чтобы настроить дополнительные параметры перед входом в систему, нажмите **Expand**. См. [Optional Login Setting](#) на стр. 9
4. Чтобы войти в систему, нажмите **OK**.

Optional Login Setting

The following additional settings are displayed on the login menu if you click **Expand**.

Profile settings

Whilst using the console, you can rearrange the windows displayed and other settings such as the console language. When you logout, you will be prompted to save any changes as a profile.

In addition, your system administrator can create a set of default templates.

The **Profiles** setting on the login menu allows you to select and reapply the settings of a default or previously saved profile.

Telephony options

The following describes the check boxes in the **Telephony** section.


Option	Description
Call waiting	When selected, the system provides a call waiting tone when you are on a call and another incoming call arrives. When you end the current call, the new call is immediately presented to you. This option is ignored if you have multiple call appearances on your telephone.
Off-hook station	When selected, this option enables receptions to use the hands-free features on their telephones. The console controls the operation of the telephone. You should only deselect this option if you have an analog telephone where you answer or end calls using the handset.
Show templates	When selected, the default console templates are included in the list of profiles.

Изменение языка

Об этой задаче

В этом разделе описано, как настроить или изменить язык приложения консоли.

Процедура

1. Выберите **View > Languages**.
2. Выберите необходимый язык.
3. Щелкните , чтобы сохранить изменения в своем профиле.

Дополнительные ссылки

[Использование IP Office SoftConsole](#) на стр. 7

Поддерживаемые языки

Консоль поддерживает следующие языки:

- бразильский, китайский, датский, английский (Великобритания), английский (США), финский, французский, немецкий, итальянский, корейский, японский, латиноамериканский испанский, норвежский, португальский, русский и шведский.

Глава 2. Меню и элементы управления

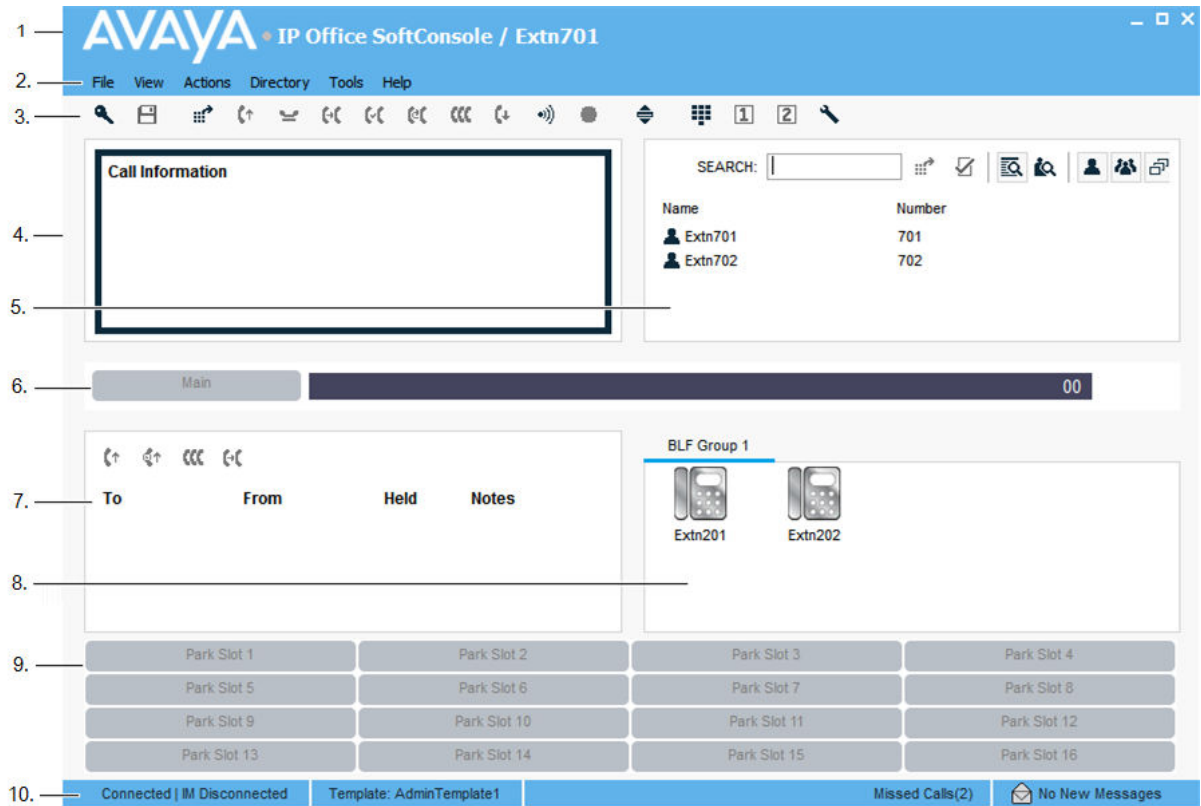
В этом разделе представлен обзор меню и элементов управления приложения.

Дополнительные ссылки

- [The Main Window](#) на стр. 11
- [Компактный вид](#) на стр. 13
- [Call history view](#) на стр. 13
- [BLF panel](#) на стр. 14
- [The call detail panel](#) на стр. 15
- [Status bar](#) на стр. 17
- [Main menu bar](#) на стр. 17
- [Toolbar buttons](#) на стр. 18
- [Shortcut keys](#) на стр. 19

The Main Window

In normal view mode, the screen is divided into the possible areas shown in the following image. The profile or template you select when logging in sets whether held calls, BLF, and park slots are shown.



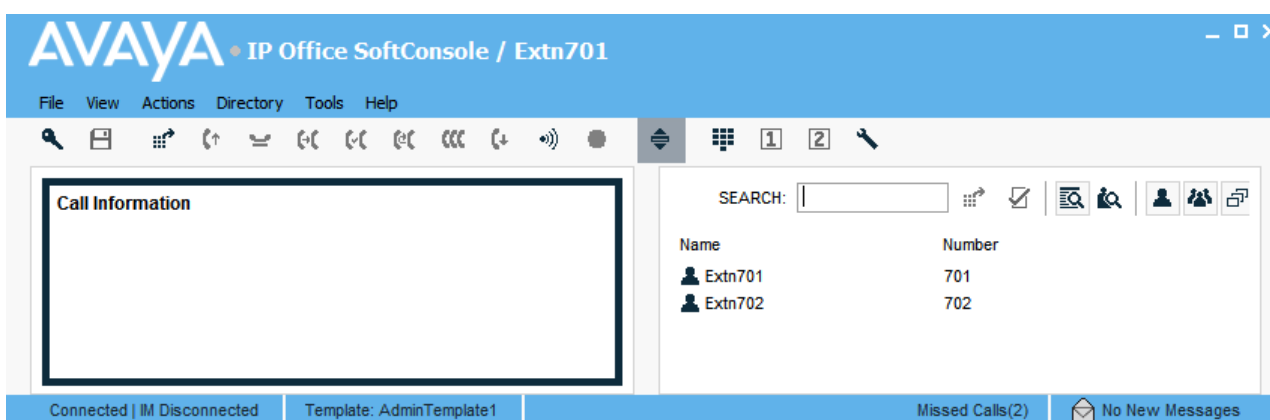
Option	Description
1. Title bar	Contains the name of the logged in person. By default, the title bar appears in the following colors: <ul style="list-style-type: none"> • Red when the console is the active program. • Grey if the console is not the active program.
2. Menu bar	Commands and actions are available through menus. Some items are only accessible when the right conditions occur, such as a ringing call.
3. Toolbar	Provides shortcuts for options that are frequently used. The toolbar can be shown or hidden using the View menu.
4. Call details panel	Contains a side-by-side display of current call information. The panel on the left contains details of the current or alerting call.
5. Directory panel	The panel on the right contains the directory and individual extension details. The panel on the right can also contain a script file or conferencing details.
6. Queue panel	Displays graphical information on the status of calls held in queues.
7. Held calls panel	Lists call that are on hold.
8. BLF panel	Displays icons that represent numbers you can dial. If the icons represent internal users, the user status is indicated.
9. Park slots panel	Contains up to 16 Park Slot buttons.

Table continues...


Option	Description
10. Status bar	Confirms that you are connected to the telephone system and the profile that you are using. The bar also displays the number of new messages and missed calls.
11. Call history panel	Shows a list of recent incoming, outgoing, and missed calls. When selected, the call history replaces the Held calls and BLF panels.

Компактный вид

Консоль можно запустить в обычном или компактном режиме. В компактном режиме отображаются только панель сведений о вызове и справочники.



Процедура

- Вот как переключиться между компактным и нормальным режимом:
 - Щелкните .
 - Щелкните **View > Compact** или **Normal View**.
- Чтобы переключиться между компактным и нормальным режимом, нажмите клавишу Home.

Дополнительные ссылки

[Меню и элементы управления](#) на стр. 11

Call history view

You can switch between displaying the call history and the BLF/held calls panels. The call history displays details of calls made and received by the console.

	In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)
!	206	Theresa Green	Anne Webb	19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb	19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb	19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb	20/10/2006 08:53:50

The panel is divided into the following tabs:

Name	Description
In	Lists all calls received at your extension.
Out	Lists all calls made from your extension.
Missed	Lists all unanswered calls to your extension.
All	Lists all incoming, outgoing, and missed calls.

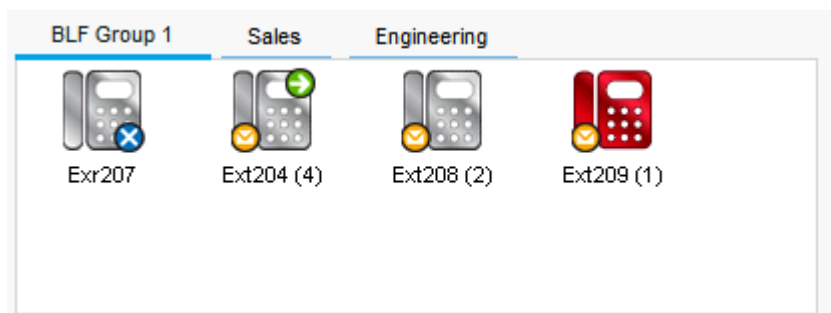
- The number in brackets after each tab name is the number of calls listed.
- Each tab can display a maximum of 100 calls.
- When the maximum capacity is reached, the oldest record is deleted to add a new record.

Within each tab, there are the following call status icons and information:

Name	Description
Out (☎)	Indicates a call that was made from your extension.
In (☎)	Indicates a call that was made to your extension.
Missed calls (!)	Indicates a call that was not answered.
Number	Either the incoming telephone number or the telephone number that was called.
From	The name that is associated with the number in the directory on the main system or your local console directory.
To	The name that is associated with the called number in the directory on the main system or your local console directory.
Tag	Text that was entered to identify the call.
Date	The date and time that the call occurred.
Time	





BLF panel

The Busy Lamp Field (BLF) panel displays named icons that represent dialable numbers. If the icon is for an internal user, the user's status is indicated.



The panel uses tabs to group different sets of user icons. You can switch between the groups by clicking the tab name.

The icons used for users are:

Icon	Description
	Unread Voicemail Messages A yellow envelope indicates that the user has unread voicemail messages. The number of messages appear in brackets.
	User Busy A red circle with white cross indicates the user is busy.
	Forwarding All A green circle with a white arrow indicates that all calls to the user are currently being forwarded.
	Do Not Disturb A blue circle with white cross indicates that the user has Do Not Disturb switched on.

The call detail panel

The call details panel contains a side-by-side display of current call information. A slider positioned between the two panels allows you to adjust the size of the panels as required.

The panel on the left contains details about the current calls. When a single call is in progress, either ringing or connected, the panel contains details for that call.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

If you have multiple call appearances set, additional calls are shown when they arrive. Clicking the separate calls has the same effect as pressing the matching call appearance buttons on the telephone: The selected call is answered, and previously connected calls are automatically put on hold.

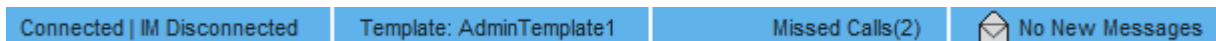
To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

The following details can be shown for a single call:

Call detail	Description
Calling name	The name associated with the calling number. For external calls, this can be a name obtained from a calling number match with the telephone system directory.
Calling number	The telephone number of the caller, if available.
Called name	The name associated with the called number.
Called number	The extension number to which the telephone system routed the incoming call.
Call status	The progress of the call. The border around the panel changes color to indicate the status of a call. The following default colors are associated with call status: <ul style="list-style-type: none"> • Red: Alerting incoming or outgoing call. • Green: Connected call, or call still being dialed. • Yellow: Returned or timed out call. For example, a held call that has timed out from hold. • Black: Idle state.
Duration	The length of time that the call is in its current state. Examples of states include ringing, connected, or held.
Notes	Displays notes or information about the call, including any annotations that are added. For example, when a call returns, the reason for the return is shown.

Status bar

The status bar confirms that you are connected to the telephone system and the profile that you are using. An indicator also displays the number of new messages and missed calls that you have.

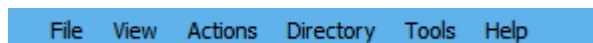


Status	Description
Connected Disconnected	Displays whether the console application is connected to the telephone system.
IM connected IM disconnected	Displays whether the console application is connected to the instant messaging server.
Missed calls	Displays the number of missed calls currently in the call history.
New messages	Displays the number of new messages in your mailbox.

Main menu bar

The main menu bar is at the top of the screen. You can open each menu using the following methods:

- Clicking the **Menu** button.
- Pressing **Alt** and the underlined letter for the required menu on your keyboard. For example, press **Alt + A** to open the menu.



Menu option	Description
File	You can do the following: <ul style="list-style-type: none"> • Save the current application setup as a personal profile. • Log in with a different profile. • Exit the application.
View	You can run the application in normal or compact mode, and you can choose to view call history. You can also select the display language and whether to show or hide the toolbar. If you are in Administrator mode, you can also choose to show or hide the BLF, held calls, and park slot panels.
Actions	This menu contains actions for call handling. Those that are unavailable are not applicable to the current call situation. Keyboard shortcuts for the functions are also shown in this menu.


















Table continues...

Menu option	Description
Directory	You can view, search, export, and set up the directory.
Tools	You can use this menu to access other menus for various functions.
Help	This menu provides access to the help system and details about the console.

Toolbar buttons








Main toolbar

You can show or hide the main toolbar by selecting **View > Toolbar**. The main toolbar contains the following buttons:





Icon	Description
	Login
	Save Profile
	Make call
	Answer
	Hold
	Transfer
	Transfer complete
	Reattempt transfer
	Conference
	Hang up
	Page
	Record Call
	Compact View
	Dial pad
	Conference room 2
	Conference room 2
	Preferences

Directory buttons

The buttons across the top of the directory are used as follows:

Icon	Description
	Make a call to the selected directory entry.
	Edit the properties of the selected directory entry.
	Use the directory panel to view directory entries.
	Use the directory panel to view conferences being hosted by the telephone system.
	Show or hide telephone system users in the directory panel.
	Show or hide telephone system hunt groups in the directory panel.
	Show or hide telephone numbers from the telephone system directory, local console directory, and Outlook. You can: <ul style="list-style-type: none"> • Select which directories are included with the Directoriestab. • Edit the local console directory with the Incoming Calls tab.

Held calls panel buttons

Icon	Description
	Answer the selected held call.
	Answer the longest held call.
	Conference the held calls.
	Transfer the selected held call.

Shortcut keys

The following tables list the default shortcut keys. You can adjust these assignments through the console configuration menus.

Call control shortcuts

Shortcut	Description
Ctrl + A	Alternate calls
F11	Annotate call
Enter	Answer call
F12	Make new call
End	Hang up
F4	Hold call
F7	Hold the current call and auto answer next call
Ctrl + B	Hold the current call against a busy extension

Table continues...

Shortcut	Description
F9	Intrude
F10	Page
F6	Reclaim call
F5	Record call
F2	Transfer call
Ctrl + T	Transfer complete
Ctrl + R	Reattempt the transfer of a returned call
F3	Transfer to voicemail
Shift + Ctrl + F10	Add to conference
Shift + Ctrl + F11	Add to conference room 1
Shift + Ctrl + F12	Add to conference room 2

Application hot keys

Shortcut	Description
Pause	Restore application
Home	Switch between normal view and compact view

BLF shortcuts

Shortcut	Description
Ctrl + Alt + C	Call selected BLF group member
Ctrl + Alt + G	BLF large icon view
Ctrl + Alt + S	BLF small icon view
Ctrl + Alt + I	BLF list view
Ctrl + Alt + D	BLF details view
Ctrl + Alt + N	Arrange BLF icons by name
Ctrl + Alt + M	Arrange BLF icons by number
Ctrl + Alt + U	Arrange BLF icons by status
Ctrl + Alt + H	Arrange BLF icons horizontally
Ctrl + Alt + V	Arrange BLF icons vertically
Ctrl + Alt + R	Create new BLF group
Ctrl + Alt + B	Create new BLF group member
Ctrl + Alt + P	Edit BLF group/member properties

Directory shortcuts

Shortcut	Description
Ctrl + S	New directory search
Ctrl + C	Call selected directory entry
Ctrl + P	Display properties of selected entry
Shift + Enter	Display search item details of selected entry
Ctrl + E	Send email to selected user
Ctrl + M	Send text message to selected user
Ctrl + I	Send instant message to selected user
Ctrl + Y	Directory view
Ctrl + F	Conference view
Ctrl + U	Show/hide user entries
Ctrl + G	Show/hide group entries
Ctrl + D	Show/hide directory entries

Held calls shortcuts

Shortcut	Description
Ctrl + Alt + A	Answer held call
Ctrl + Alt + L	Answer longest held call
F8	Conference with held calls
Ctrl + Alt + T	Transfer held call
Ctrl + Alt + P	Edit BLF group/member properties

Queue mode shortcuts

Shortcut	Description
Shift + F1	Pickup call from queue 1
Shift + F2	Pickup call from queue 2
Shift + F3	Pickup call from queue 3
Shift + F4	Pickup call from queue 4
Shift + F5	Pickup call from queue 5
Shift + F6	Pickup call from queue 6
Shift + F7	Pickup call from queue 7
Shift + F8	Pickup call from queue 8

Tool shortcuts

Shortcut	Description
Shift + Ctrl + F4	Conference room 1
Shift + Ctrl + F5	Conference room 2
Shift + Ctrl + F1	Release door 1
Shift + Ctrl + F2	Release door 2
Shift + Ctrl + F3	Dial pad
Ctrl + V	Call voicemail

Park slot shortcuts

Shortcut	Description
Alt + F1	Pack/unpark call in park slot 1
Alt + F2	Pack/unpark call in park slot 2
Alt + F3	Pack/unpark call in park slot 3
Alt + F4	Pack/unpark call in park slot 4
Alt + F5	Pack/unpark call in park slot 5
Alt + F6	Pack/unpark call in park slot 6
Alt + F7	Pack/unpark call in park slot 7
Alt + F8	Pack/unpark call in park slot 8
Alt + F9	Pack/unpark call in park slot 9
Alt + F10	Pack/unpark call in park slot 10
Alt + F11	
	Pack/unpark call in park slot 11
Alt + F12	Pack/unpark call in park slot 12
Shift + F9	Pack/unpark call in park slot 13
Shift + F10	Pack/unpark call in park slot 14
Shift + F11	Pack/unpark call in park slot 15
Shift + F12	Pack/unpark call in park slot 16

Related links

[Меню и элементы управления](#) on page 11

Глава 3. Обработка вызовов

В этом разделе описаны основные элементы управления для обработки вызовов в приложении.

Дополнительные ссылки

[Ответ на входящие вызовы](#) на стр. 23

[Набор номера DTMF](#) на стр. 24

[Постановка вызовов на удержание](#) на стр. 25

[Парковка вызовов и отмена парковки](#) на стр. 25

[Collecting parked calls](#) на стр. 26

[Возобновление вызовов](#) на стр. 26

[Переключение между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании»](#) на стр. 27

[Мониторинг очередей](#) на стр. 27

[Добавление текста комментария к вызову](#) на стр. 28

[Открытие управляемых дверей](#) на стр. 29

[Прерывание вызовов](#) на стр. 30

[Отправка текстовых сообщений](#) на стр. 30

[Отправка мгновенных сообщений](#) на стр. 31

[Отправка сообщений электронной почты](#) на стр. 32

[Выполнение пейджингового вызова](#) на стр. 33

[Запись вызовов](#) на стр. 34

[Получение сообщений голосовой почты](#) на стр. 34

Ответ на входящие вызовы

Об этой задаче

Когда поступает входящий вызов, панель **вызова** выделяется красной рамкой и показывает сведения о вызывающем абоненте. Если со входящим вызовом связан файл сценария, сценарий отображается на панели справа.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE


All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

Close Script

Процедура

1. Вот как ответить на вызов:

- Нажмите клавишу `Enter`.
- Щелкните .
- Щелкните **Actions > Answer**.
- Поднимите трубку (если используется телефон).
- Дважды щелкните панель **ВЫЗОВА**.

После ответа на вызов сведения о вызывающем абоненте выделяются зеленой рамкой.

2. Если отображается сценарий, то чтобы убрать его, щелкните **Close Script** или снова нажмите клавишу `Enter`.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Набор номера DTMF

Об этой задаче

Клавиатура для набора на консоли позволяет набрать номер DTMF во время вызова.

Процедура

1. Во время вызова выберите **Tools > Dial pad**. Или щелкните значок .
2. Выберите **DTMF Dialing**.

Теперь любой набираемый номер будет передаваться в текущий подключенный вызов как номер DTMF.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Постановка вызовов на удержание

Об этой задаче

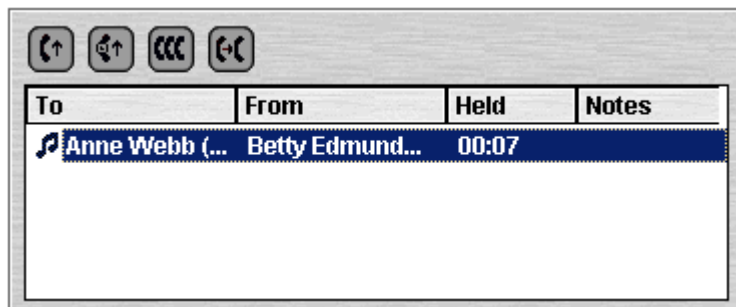
Вы можете поставить вызов на удержание, чтобы выполнить другую задачу.

Процедура

1. Щелкните значок  или нажмите клавишу F4.

Чтобы одновременно поставить текущий вызов на ожидание и ответить на следующий вызов, нажмите клавишу F7.

Панель вызовов на удержании содержит список всех удерживаемых вызовов.



2. Отсортируйте список, щелкнув заголовок соответствующего столбца.
3. Щелкните строку в списке, чтобы выбрать вызов, который нужно принять или передать.
4. По необходимости используйте значки вверху панели.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Парковка вызовов и отмена парковки

Об этой задаче

Вы можете запарковать вызов, чтобы выполнить другие задачи. Например, вызывающему абоненту срочно необходимо поговорить с кем-то, но этот человек недоступен. Вы можете запарковать вызов на слоте 1 и отправить пейджинговый вызов нужному абоненту с просьбой принять вызов в указанном слоте.

Перед возвратом оператору вызовы остаются запаркованными определенное время. Для получения дополнительной информации о времени парковки обратитесь к системному администратору.

Доступно 16 слотов для парковки. Когда вызов паркуется в определенном слоте, метка кнопки показывает сведения о вызове. Если слот свободен, метка кнопки показывает его

номер. Все операторы видят, принят вызов или завершен. Любой из них может ответить на ожидающий вызов.

Процедура

1. Чтобы запарковать вызов, при подключении к вызову нажмите свободную кнопку **Park Slot**, чтобы запарковать вызов в этом слоте.

Для запаркованного вызова показана необходимая информация, например исходный номер вызова.

2. Чтобы снять вызов с парковки, нажмите соответствующую кнопку **Park Slot**.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Collecting parked calls

About this task

When you park a call, anyone who knows the slot number can pick up the call.

Procedure

To pick up a parked call, do one of the following:

- Dial the default short code *38*N# where *N* is the park slot number.
- If console users have a park slot button set to the same park slot number, the button indicates the parked call. They can click the button to unpark the call.
- On Avaya telephones with programmable buttons, users can program buttons to match particular park slot numbers. The button indicates when a call is parked in that park slot and can be pressed to unpark the call.

Related links

[Обработка вызовов](#) on page 23

Возобновление вызовов

Об этой задаче

Вы можете попытаться возобновить последний входящий вызов, представленный на консоли, в том числе принятый на другом номере. Вызов можно возобновить, если он ожидает ответа или, возможно, был передан не на тот номер.

При работе в группе пользователей консоли эта функция позволяет возобновить вызов, который был представлен вам, но принят другим пользователем.

Процедура

Нажмите клавишу F6 или щелкните **Actions > Reclaim Call**.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Переключение между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании»

Об этой задаче

На консоли можно переключаться между журналом вызовов и панелями BLF/«Вызовы на удержании».

Процедура

Щелкните **View > Call History**.

Дополнительные ссылки

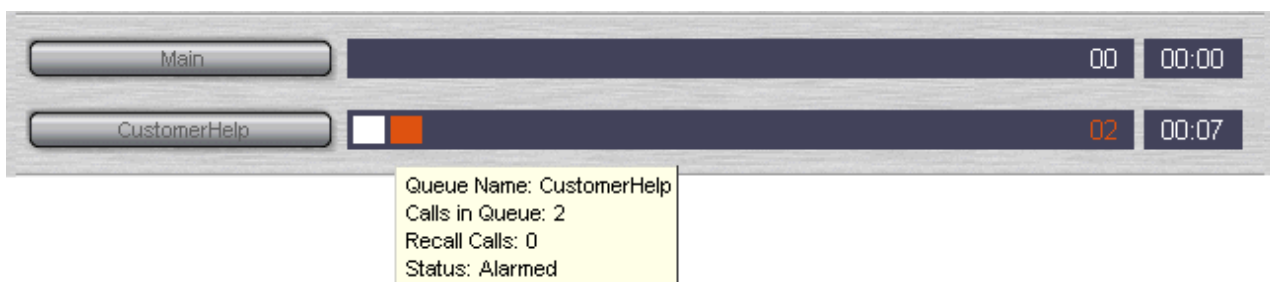
[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Мониторинг очередей

Об этой задаче

Для групп схожих операторов можно настроить очереди. Когда количество вызовов, ожидающих ответа, превышает число доступных операторов, дополнительные вызовы ставятся в очередь. В консоли можно настроить мониторинг до 8 очередей групп схожих операторов.

Количество вызовов, удерживаемых в очереди, показано с помощью линейчатой диаграммы.



Общее количество вызовов показано в конце линейчатой диаграммы. Если порог для активации аварийного сигнала не превышен, каждый вызов показан в виде белого квадрата. Если количество вызовов в очереди превышает этот порог, вызовы сверх этого порога показаны в виде оранжевого квадрата.

Наибольшее время нахождения вызова в очереди указано в текстовом поле в конце диаграммы. Каждый раз, когда вызов ставится в очередь, время обновляется. Если порог для активации аварийного сигнала не превышен, время показано белым цветом. Если же порог превышен, цвет меняется на оранжевый.

Процедура

Наведите указатель мыши на активную панель **Queue Call**, чтобы просмотреть сведения об очереди.

Отобразится следующая информация:

- **Queue Name**
- **Calls in Queue**
- **Recall Calls**
- **Status**

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

[Ответ на вызовы в очереди](#) на стр. 28

Ответ на вызовы в очереди

Об этой задаче

Любой оператор консоли может отвечать на вызовы, поставленные в очередь. Вам не нужно быть участником группы схожих операторов, чтобы ответить на вызов.

Процедура

1. Нажмите кнопку **Queue Name** или воспользуйтесь сочетаниями клавиш от **Shift+F1** до **Shift+F8**.

Вам будет представлен первый вызов в очереди.

2. Ответьте на вызов обычным способом.

Дополнительные ссылки

[Мониторинг очередей](#) на стр. 27

Добавление текста комментария к вызову

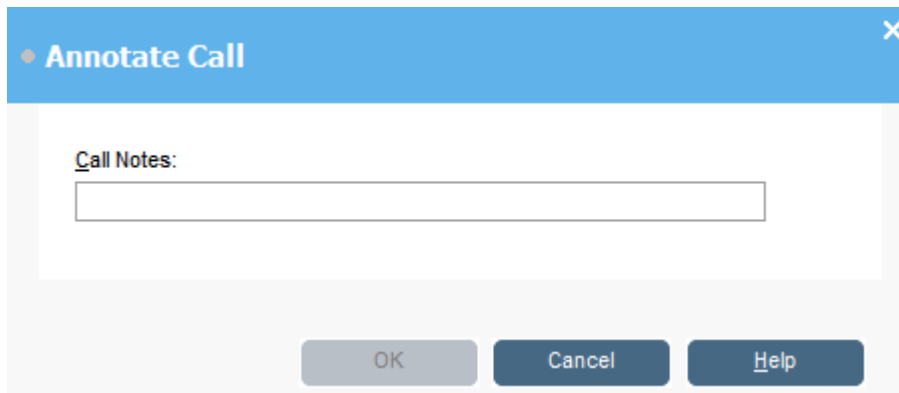
Об этой задаче

К любому вызову можно добавить текстовую строку. Эта функция называется маркировкой или комментированием вызова. Текст сохраняется при передаче вызова и отображается на дисплее внутренних телефонов, принимающих вызов. Текст также записывается в журнале вызовов.

С помощью консоли можно добавить комментарий в ходе выполнения или передачи вызова. Кроме того, можно добавить комментарий при подключении к вызову.

Процедура

1. Для этого в ходе выполнения или передачи вызова выберите **Actions > Annotate Call** или нажмите клавишу F11.



2. Введите примечания в поле **Call Notes**.

Используйте буквенно-числовые символы, за исключением запятых.

По умолчанию максимальная длина текста составляет 16 символов, но ее может изменить администратор.

3. Щелкните **ОК**.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Открытие управляемых дверей

Об этой задаче

Вы можете открыть управляемую дверь, не покидая рабочего места. Например, телефонный коммутатор можно подключить к реле, которое управляет дверью погрузочной площадки. Когда кому-то необходим доступ к погрузочной площадке, вы можете разблокировать дверь.

Обратите внимание, эта функция доступна, только если указано имя двери.

Можно управлять не более чем двумя дверьми. По умолчанию двери разблокируются на 5 секунд.

Процедура

1. Щелкните **Tools > Door Entry**.
2. Щелкните имя необходимой двери, чтобы разблокировать ее.

Дополнительные ссылки


[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Прерывание вызовов

Об этой задаче

Прерывание вызовов доступно, только если у вас есть соответствующее разрешение, а другие внутренние стороны разрешили вам прерывать вызовы. Для включения возможности прерывания обратитесь к системному администратору.

Процедура

1. Найдите пользователя на панели справочника.
2. Щелкните **Actions** > **Intrude** или нажмите клавишу F9.
3. Поговорите с пользователем.
Обе стороны вызова могут вас слышать.
4. Если необходимо прервать вызов, выполните одно из следующих действий:
 - Щелкните 
 - Щелкните **Actions** > **Hang up**.
 - Нажмите клавишу End.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Отправка текстовых сообщений

Об этой задаче

Вы можете отправить пользователю текстовое сообщение. Сообщение отображается на дисплее большинства телефонов Avaya. Эта функция не так сильно влияет на течение вызова, как прерывание. То, получит ли пользователь сообщение, зависит от типа телефона пользователя и от того, совершается ли в данный момент вызов.

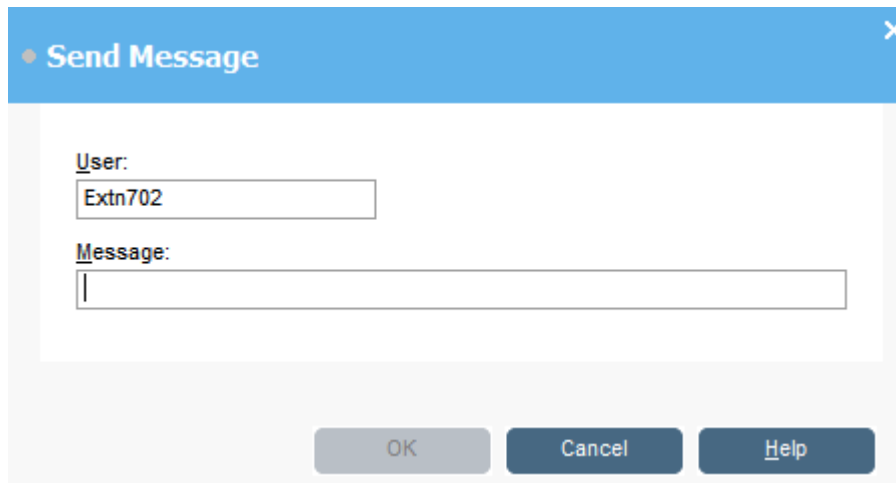
По умолчанию максимальная длина сообщения составляет 16 символов, но ее может настроить администратор.

Если сообщение отправляется на телефон Avaya с цифровыми портами (DS), на телефоне включается индикатор сообщений. Это происходит независимо от того, совершается ли в данный момент вызов. Если телефон свободен, сообщение отображается. Если совершается вызов, сообщение отображается по его завершении.

Процедура

1. В справочнике найдите пользователя, которому хотите отправить сообщение.

- Щелкните **Actions > Send Message** или нажмите клавиши **Ctrl + M**.



Поле внутреннего номера пользователя заполняется данными из справочника.

- Введите текст в поле **Message**.
- Щелкните **OK**.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Отправка мгновенных сообщений

Об этой задаче

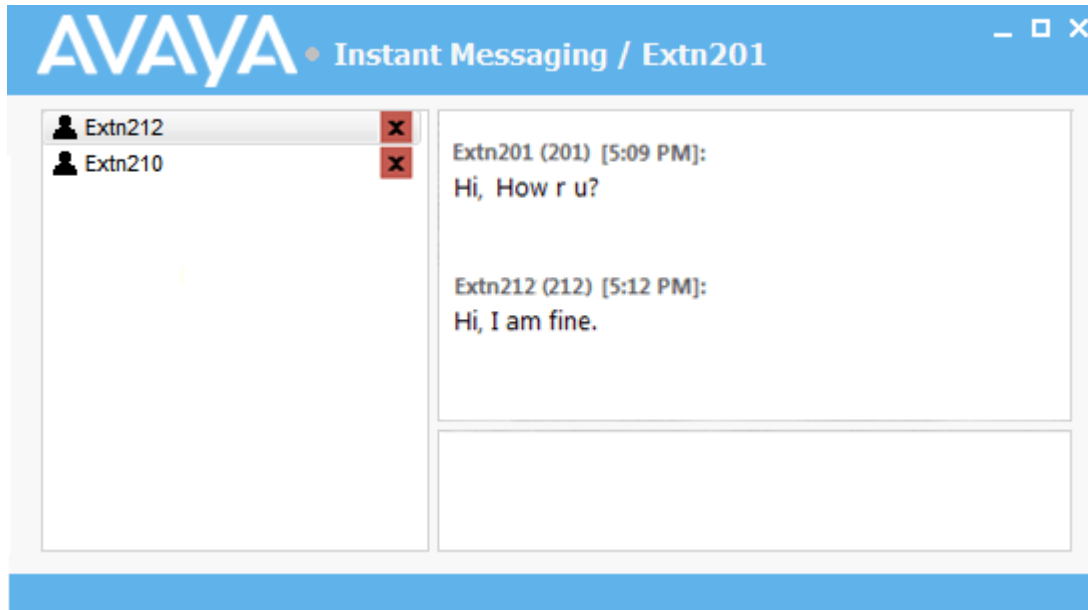
В консоли можно настроить обмен мгновенными сообщениями. Если эта функция включена, можно отправлять мгновенные сообщения пользователям через справочник.

При этом другие пользователи должны использовать приложение Avaya, которое также поддерживает обмен мгновенными сообщениями.

Процедура

- На панели **Directory** найдите нужного пользователя.

- Щелкните имя пользователя правой кнопкой и выберите **Send Instant Message** или нажмите клавиши `Ctrl + I`.



- Введите сообщение в поле в нижней части окна и нажмите **Send**.
- Вы можете переключаться между окном обмена мгновенными сообщениями и консолью, не прерывая их работы.

Если закрыть окно обмена мгновенными сообщениями, текущий сеанс чата будет завершен.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Отправка сообщений электронной почты

Если на вашем компьютере установлено приложение Microsoft Outlook, консоль можно использовать для отправки сообщений электронной почты пользователям из справочника.

Процедура

- Щелкните **Tools > Send Email** или нажмите клавиши `Ctrl+E`.
Откроется форма сообщения электронной почты.
- Введите необходимые сведения и отправьте сообщение обычным способом.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23


Выполнение пейджингового вызова

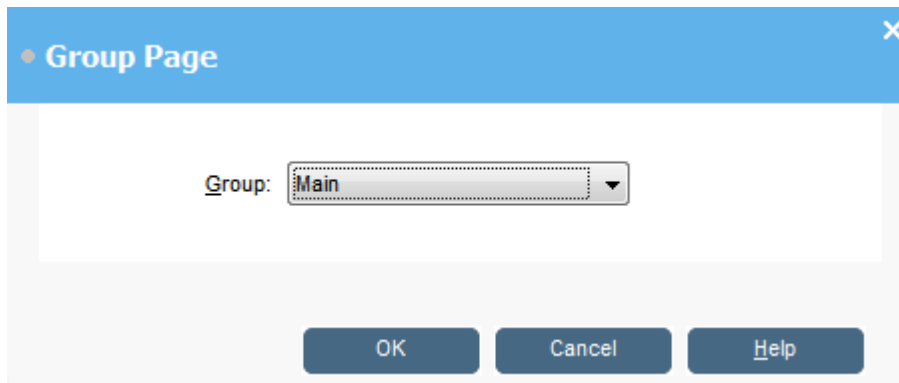
Об этой задаче


Вы можете отправить широковещательное сообщение группе пользователей, которым доступна функция пейджингового вызова. Например, вызывающему абоненту срочно необходимо поговорить с кем-то, но этот человек недоступен. Можно поставить вызов на ожидание, а затем отправить пользователю широковещательное сообщение с просьбой принять вызов. Пейджинговый вызов слышен на любом свободном внутреннем телефоне с динамиком громкой связи.

Процедура

1. Вот как отправить широковещательное сообщение:

- Щелкните .
- Щелкните **Actions > Page**.
- Нажмите клавишу F10.



2. Выберите группу, которой необходимо отправить широковещательное сообщение.
3. Щелкните **OK**.
4. Произнесите сообщение.
5. Затем выполните одно из следующих действий:
 - Щелкните .
 - Щелкните **Actions > Hang up**
 - Нажмите клавишу End.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Запись вызовов

Об этой задаче

Записать вызов можно полностью или частично.

- Запись поддерживается только на системах с установленным Voicemail Pro.
- Если вызов переводится в режим удержания или ожидания, запись приостанавливается. При повторном подключении вызова запись возобновляется.
- При добавлении пользователей к конференц-вызову запись продолжается.

Процедура

1. Чтобы записать вызов, выполните одно из следующих действий:

- Щелкните .
- Щелкните **Actions > Record call**.
- Нажмите клавишу F5.

По умолчанию запись разговора сохраняется в голосовой почте пользователя.

2. Чтобы прекратить запись, повторите одно из указанных выше действий.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Получение сообщений голосовой почты

Об этой задаче

Когда в почтовом ящике появляются новые сообщения, на это указывает строка состояния консоли.

Процедура

1. Дважды щелкните область, где показано количество сообщений, или нажмите клавиши `Ctrl+V`.

Будет выполнено подключение к серверу голосовой почты.

2. Если вы используете собственный внутренний номер, нажмите клавишу # или введите свой внутренний номер и нажмите #.

3. Введите пароль голосовой почты и нажмите клавишу #.

Войдя в почтовый ящик, вы услышите оповещение о полученных сообщениях.

Дополнительные ссылки

[Обработка вызовов](#) на стр. 23

Глава 4. Перевод вызовов

Одной из главных функций консоли является перевод вызывающих абонентов в нужный пункт назначения.

Дополнительные ссылки

[Передача вызова без ответа на него](#) на стр. 35

[Выполнение контролируемой передачи](#) на стр. 36

[Передача вызовов на голосовую почту](#) на стр. 36

[Wait for transfer to a busy extension](#) на стр. 37

Making unsupervised transfers

An unsupervised transfer is one where you transfer the call without speaking to the transfer destination or wait to see if they answer.

Procedure

Use one of the following methods for transferring a call:



- Press **F2**. Select the transfer destination and click **Dial** (**Alt+D**).
- Click **Actions > Transfer Call**. Select the transfer destination and click **Dial** (**Alt+D**).
- Drag and drop the call onto the extension within the directory panel.
- Drag and drop the call onto the required BLF.

Передача вызова без ответа на него

Если вы узнали имя или номер вызывающего абонента, можно передать вызов, не отвечая на него. Такая передача вызова называется безусловной. В параметрах системы можно настроить возврат неотвеченных вызовов. Если вызов возвращен, на панели сведений о вызове указано (**NoAns**).

Процедура

1. Введите целевой внутренний номер в поле **Search**.

2. Выберите нужное совпадение в результатах поиска и щелкните значок . Или, если в результатах поиска всего одно совпадение, щелкните .

Входящий вызов передается на целевой внутренний номер и исчезает с экрана.




Дополнительные ссылки

[Перевод вызовов](#) на стр. 35

Выполнение контролируемой передачи

Передача называется контролируемой, если перед передачей вызова вы консультируетесь с целевой стороной и проверяете, что вызов будет принят.

Процедура

1. Введите внутренний номер или имя пользователя в поле **Search**.
2. Если целевой внутренний номер свободен, щелкните значок  на панели справочника или нажмите клавишу F12. Будут слышны гудки исходящего вызова. Исходный вызов переводится в режим удержания.
 - Если входящий вызов принимается для передачи, щелкните значок  или нажмите клавиши Ctrl+T, чтобы выполнить передачу.
 - Если пользователь не готов принять вызов, щелкните  или нажмите клавишу End, чтобы завершить консультативный вызов. Вы можете вернуться к исходящему вызову, сняв его с удержания.
3. Если целевой внутренний номер занят, вы можете спросить вызывающего абонента, может ли он подождать. См. раздел «Ожидание передачи на занятый внутренний номер».

Дополнительные ссылки

[Перевод вызовов](#) на стр. 35

Передача вызовов на голосовую почту

Если вызывающий абонент хочет оставить сообщение, вы можете передать его на голосовую почту пользователя или группы.

Процедура

1. Нажмите клавишу F3 или щелкните **Actions > Voicemail Transfer**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Выберите нужный справочник.

Можно также установить флажок напротив пунктов **Show Hunt Groups** и **Show Users**.

3. Начните вводить имя в поле **Name**.

4. Выберите **Voicemail**, когда внутренний номер появится в поле **Number**.

Вы также можете выбрать внутренний номер на панели справочника и нажать клавишу F3.

Дополнительные ссылки

[Перевод вызовов](#) на стр. 35

Wait for transfer to a busy extension

About this task

If the extension to which you want to transfer a call is shown as busy by the console, you can queue the call to wait for transfer when the extension becomes free. This avoids the transfer call being sent to voicemail or following the target's forward on busy setting.

This process parks the call on the system using the park ID of the target extension, that is, its extension number plus a single digit between 0 to 9.

Procedure

1. If you haven't already, answer the incoming call.
2. Ask if they would like to wait until the transfer target is no longer busy.
3. If they agree, press `Ctrl + B`. Their call is queued to wait until the transfer extension is free.
4. When the transfer extension becomes free, the call returns to the console with a yellow border. The text indicates why the call has returned. In the call details, scroll down to **Reason**:

Reason	Description
Timeout	If the call waits longer than the phone system's park timeout (the default is 5 minutes), it recalls to you. Answer the call. If they still want to wait, press <code>Ctrl + B</code> to park the call again.
Free	The transfer target is now able to take another call. Answer the call to do a normal supervised or unsupervised transfer or you can use <code>Ctrl+R</code> to do an immediate unsupervised transfer without answering the call.



Related links

[Перевод вызовов](#) on page 35

Глава 5. Выполнение вызовов

Процедура

Совершить вызов можно одним из следующих способов:

- Наберите номер на телефоне.
- Дважды щелкните значок BLF для быстрого набора связанного номера.
- Найдите и выберите запись в справочнике и щелкните  или нажмите клавишу F12.
- Щелкните  или нажмите клавишу F12, чтобы отобразить экран выполнения вызова.

Дополнительные ссылки

[Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова»](#) на стр. 40

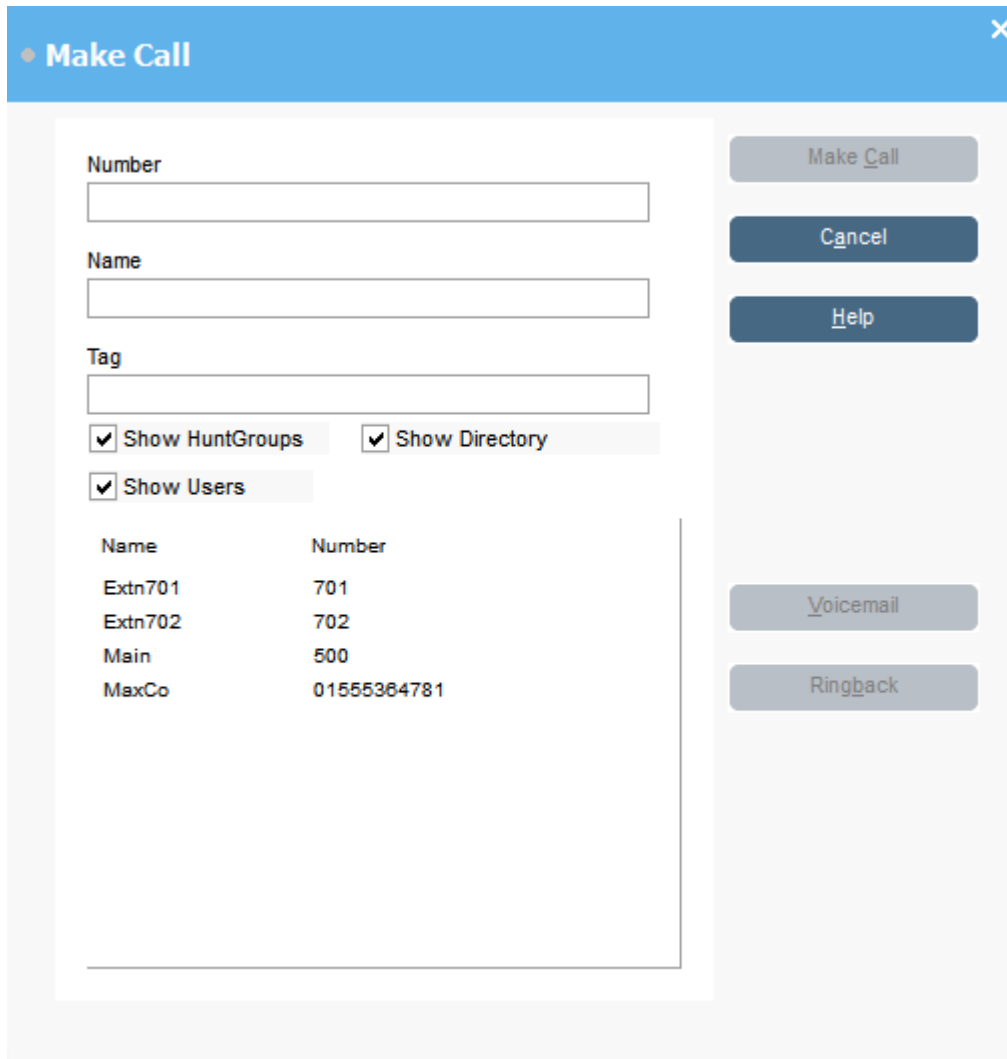
[Выполнение вызова с помощью панели набора номера](#) на стр. 41

[Использование значков BLF для быстрого набора](#) на стр. 42

Совершение вызова с помощью панели «Выполнение вызова»

Процедура

1. Щелкните значок  или нажмите клавишу F12.



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call
 Cancel
 Help
 Voicemail
 Ringback

2. Выберите справочник, в котором нужно выполнить поиск. Вы можете выбрать несколько справочников.
3. Начните вводить имя в поле **Name**.
 Отобразятся записи, соответствующие введенному тексту. Когда в списке появится необходимый номер, щелкните его. Номер будет перенесен в поле **Number**. В случае только одного совпадения номер автоматически переносится в поле **Number**.
4. При необходимости введите сообщение метки вызова.

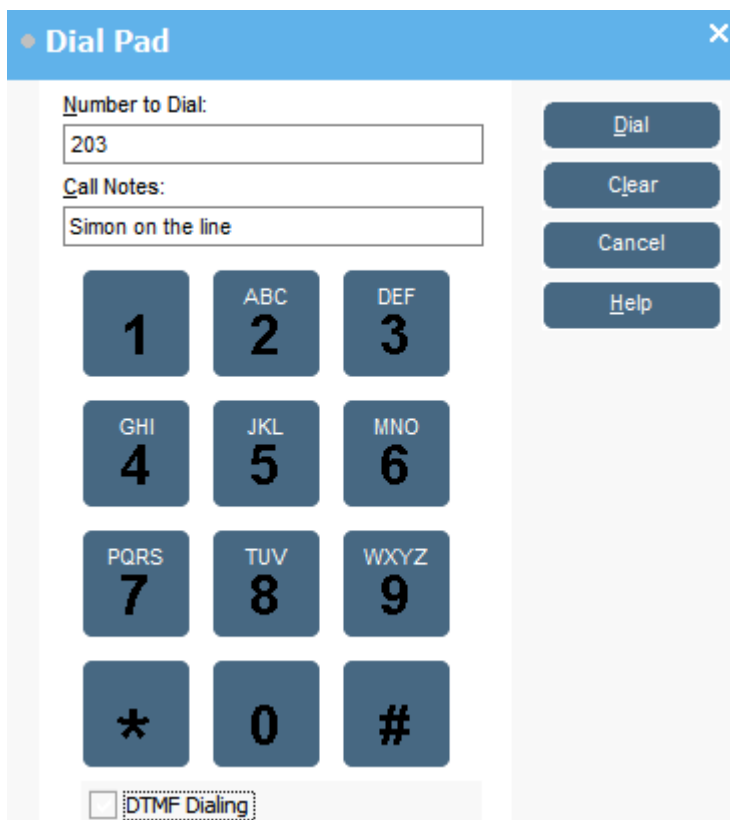
5. Выберите требуемое действие:

Параметр	Описание
Make call	Поместите вызов на выбранный номер.
Voicemail	Оставьте сообщение для пользователя.
Ringback	Если внутренний номер занят, нажмите Ringback . Когда номер освободится, с него поступит обратный вызов.

Выполнение вызова с помощью панели набора номера

Процедура

1. Щелкните **Tools > Dial pad** или щелкните значок .



- Введите нужный номер телефона в поле **Number to Dial**.
Используйте символы для набора на **Dial pad** или клавиатуру компьютера.
- Введите примечания к вызову в поле **Call Notes**.
Примечания используются для текстовой метки вызова.
- Щелкните **Dial**, чтобы выполнить вызов.

Использование значков VLF для быстрого набора

Процедура

Дважды щелкните нужный значок или щелкните его правой кнопкой и выберите **Call**.

Дополнительные ссылки

[Выполнение вызовов](#) на стр. 39

Глава 6. Конференции

В этом разделе описаны различные способы установки конференц-вызовов и управления ими.

Дополнительные ссылки

[Добавление удерживаемых вызовов к конференции](#) на стр. 43

[Просмотр конференций](#) на стр. 43

[Добавление пользователей к конференции](#) на стр. 44



[Using the Conference Room Controls](#) на стр. 44

Добавление удерживаемых вызовов к конференции

Об этой задаче

Вы можете поставить несколько вызовов на удержание, а затем создать с ними конференцию. Это удобно при спонтанных конференциях между тремя или четырьмя участниками. Если необходимо добавить больше участников, воспользуйтесь конференц-залами.

Процедура

1. Начните несколько вызовов и поставьте каждый из них на удержание.
2. Нажмите кнопку .
3. Чтобы завершить конференц-вызов, щелкните .

Дополнительные ссылки


[Конференции](#) на стр. 43

Просмотр конференций

Об этой задаче

На панели справочника можно просматривать любые текущие конференции в телефонной системе. В списке отображаются специальные конференции, созданные другими пользователями, и конференции консоли.

Процедура

Щелкните  на панели **Directory**.

Для конференций консоли указываются имя и инициатор конференции. Для других конференций указывается только их номер.

Дополнительные ссылки


[Конференции](#) на стр. 43

Добавление пользователей к конференции

Об этой задаче

Вы можете добавить вызов к любой конференции, проводимой в телефонной системе.

Процедура

1. Примите или совершите вызов пользователю.
2. Щелкните  на панели **Directory**, чтобы отобразить список текущих конференций.
3. Выберите нужную конференцию.
4. Щелкните **Actions** > **Add to Conference**.

Дополнительные ссылки

[Конференции](#) на стр. 43

Using the Conference Room Controls

The **1** and **2** buttons in the main toolbar represent the two conference rooms. You can use the conference rooms to start conferences with multiple participants.

Note: The buttons are not available until the conference room names have been created. See [Naming conference rooms](#) on page 67.

Conference participants are represented by the following icons:

Not invited



Invited



Joined



Declined



Unavailable



Related links

[Конференции](#) on page 43

[Использование конференц-зала](#) on page 45

[Изменение вида конференц-зала](#) on page 46

[Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи](#) on page 47

[Изменение состояния пользователя](#) on page 47

Использование конференц-зала

Об этой задаче

Кнопки **1** и **2** на главной панели инструментов представляют два конференц-зала. Эти залы можно использовать для проведения конференций с несколькими участниками.

Если кнопки конференц-связи доступны, вы можете создать конференцию. Если кнопки недоступны, это значит, что конференц-залам не назначены имена. См. раздел [Naming conference rooms](#) на стр. 67.

Процедура

1. Нажмите кнопку **1** или **2**.

Если конференц-зал используется, значки BLF в окне показывают состояние делегата. Если зал не используется, отображается пустое окно.

2. Чтобы создать конференцию, в поле **Conference Description** введите тему конференции.

Тема отображается только в этом поле.

3. В поле **Conference Host** введите имя пользователя, запросившего конференцию.

Имя отображается при просмотре текущих конференций в системе на панели справочника.

4. Укажите участников конференции.
 - a. Щелкните **Add Users**.
 - b. Выберите пользователей в списке справочника.
 - c. Если вы добавили пользователя по ошибке, щелкните правой кнопкой значок BLF пользователя и выберите **Remove**.
5. Пригласить пользователей в конференцию можно одним из следующих способов:
 - **Автоматическое приглашение.** Для автоматического приглашения пользователей с помощью системы голосовой почты нажмите **Invite Users**. Значки BLF выделяются желтой рамкой. Каждый пользователь получает пригласительный вызов. Сервер голосовой почты приглашает пользователей группами до 5 человек в зависимости от доступных подключений. Ответившие пользователи приглашаются в конференцию. Значки конференции автоматически меняются, указывая на ответ пользователя. Пользователь может ответить одним из следующих способов:

Этот вариант доступен только в системах с Voicemail Pro.

 - нажав **1**, чтобы принять приглашение;
 - нажав **2**, чтобы отклонить приглашение;
 - нажав **3**, чтобы сообщить о недоступности.
 - **Приглашение вручную.** Чтобы пригласить пользователей вручную, щелкните правой кнопкой имя каждого пользователя и выберите **Call**.
 - Если пользователь принял приглашение, нажмите **Add to conference 1** или **Add to conference 2** в меню **Действия**.
 - Если пользователь недоступен или отклонил приглашение и вызов, щелкните правой кнопкой значок BLF, чтобы изменить состояние пользователя соответственно и записать ответ делегата.
6. Во время конференции можно добавить дополнительных пользователей с помощью команды **Add to conference 1** или **Add to conference 2**.

Вы можете добавить пользователя в комнату для конференц-связи, перетащив его значок BLF в окно конференции. Можно использовать значки BLF, представляющие как внутренние, так и внешние номера.

Дополнительные ссылки

[Using the Conference Room Controls](#) на стр. 44

Изменение вида конференц-зала

Процедура

1. Щелкните правой кнопкой окно Конференц-зал.

2. Во всплывающем окне выберите **View**.

Доступные виды:

- Крупные значки
- Мелкие значки
- Список значков
- Сведения

Дополнительные ссылки

[Using the Conference Room Controls](#) на стр. 44

Изменение расположения значков комнаты для конференц-связи

Процедура

1. Щелкните правой кнопкой в окне Комната для конференц-связи.
2. Во всплывающем окне выберите **Arrange**.

Доступные варианты:

- Имя
- Номер
- Состояние

Дополнительные ссылки

[Using the Conference Room Controls](#) на стр. 44

Изменение состояния пользователя

Процедура

1. Щелкните правой кнопкой панель BLF пользователя.
2. Выберите **Change Status**.
3. Выберите нужное состояние.

Дополнительные ссылки

[Using the Conference Room Controls](#) на стр. 44

Глава 7. Использование справочника

В справочнике показаны контакты для вызовов.

Дополнительные ссылки

[Using the Directory](#) на стр. 48

[Изменение свойств записи справочника](#) на стр. 50

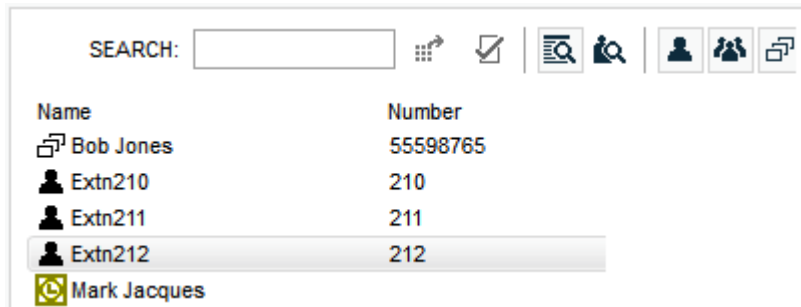
[Добавление и изменение записей локального справочника](#) на стр. 52

[Изменение состояния групп схожих операторов](#) на стр. 53

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 54

Using the Directory

The console panel on the right usually displays the directory of telephone names and numbers. It can include the directory entries from the telephone system, the console's own local directory and contacts from Outlook.









Changes to the telephone system directory are updated automatically every 30 minutes. They are also updated when make a manual search using the directory (up to a maximum of every 5 minutes).

Directory Controls

You can use these controls to select what information is displayed in the directory panel.





	Call the selected entry: Make a call to the selected directory entry.
--	------------------------------------------------------------------------------

Table continues...

	Edit the selected entry: Edit the properties of the directory entry. The settings menu displayed depends on the type of entry.
	View directory items: Switch between viewing details of a selected contact/conferences/other information and viewing the directory.
	View active conferences: Use the directory panel to view conferences being hosted by the telephone system.
	Show/hide users: Show or hide telephone system users in the displayed list of directory contacts.
	Show/hide groups: Show or hide telephone system groups in the displayed list of directory contacts.
	Show/hide directory contacts: Show or hide other contacts in the displayed list of directory contacts.










Directory Icons

These icons indicate the type each contact shown in the directory.

	User: A user on the telephone system.
	Hunt Group: A hunt group on the telephone system.
	Directory: A directory entry from the telephone system directory or the console's local directory.
	Outlook Contact: A contact from Microsoft Outlook running on the same PC as the console.

Directory Entry Details

When the search has only one remaining match or when you double-click on a particular entry, the directory changes to show details for that entry. The information to display can be configured through the console settings.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

To return to the full directory listing, remove the text from the search box. Alternatively, select **Directory > New Search** (Ctrl + S).

Related links




[Использование справочника](#) on page 48

Изменение свойств записи справочника

Об этой задаче

В окне Свойства записи справочника можно изменить свойства выбранной записи.

Все записи справочника имеют свой значок, который указывает на тип записи.


-  обозначает пользователя.
-  обозначает запись справочника.
-  обозначает группу схожих операторов.

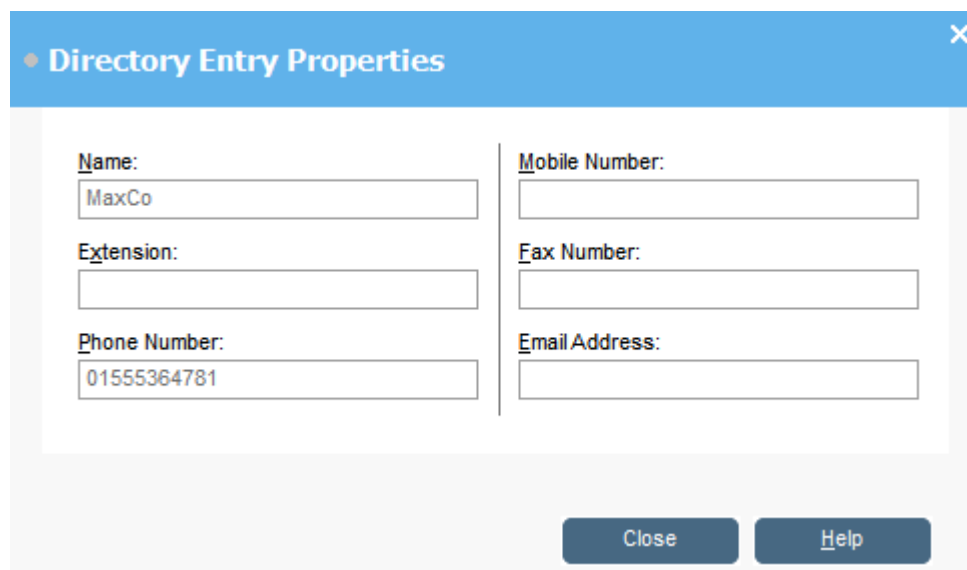
* Примечание:

На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

Процедура

1. Щелкните запись в справочнике.

2. Щелкните .
3. Дважды щелкните запись справочника, чтобы просмотреть свойства на панели.
4. Дважды щелкните свойство, чтобы посмотреть подробности. Тип формы зависит от того, находится номер в справочнике телефонной системы или локальном справочнике консоли.
 - В форме Directory Entry Properties отображаются имена и номера из телефонной системы. Они используются для исходящего набора номеров и сопоставления имен с номерами входящих вызовов. Получить доступ к записям справочника телефонной системы могут все пользователи с помощью соответствующих функций на своих телефонах. Для номера из справочника телефонной системы используются только поля **Name** и **Phone Number**. Значения в этих полях невозможно изменить с помощью консоли.



• Directory Entry Properties

Name: <input type="text" value="MaxCo"/>	Mobile Number: <input type="text"/>
Extension: <input type="text"/>	Fax Number: <input type="text"/>
Phone Number: <input type="text" value="01555364781"/>	Email Address: <input type="text"/>

Close Help

- В окне Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry показан локальный справочник консоли, используемый для исходящего набора номеров и сопоставления имен с номерами входящих вызовов. Если имя присутствует как в справочнике телефонной системы, так и в локальном справочнике консоли, используется имя из справочника консоли.

Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry

Name: Tallboy

Number: 0155567879

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 48

Добавление и изменение записей локального справочника

Об этой задаче

На вкладке **Incoming Calls** можно создавать записи и изменять свойства существующих записей локального справочника.

Процедура

1. Щелкните .
2. Откройте вкладку **Incoming Calls** или выберите **Tools > Preferences > Incoming Calls**.
3. Чтобы добавить новую запись, нажмите **Add**.
4. Чтобы изменить существующую запись, выберите запись и нажмите **Edit**.
5. В поле **Name** введите или измените имя, которое хотите связать с записью.
6. В поле **Number** введите номер телефона, который будет набран при выборе записи в справочнике. Этот номер также будет сопоставляться с номерами входящих вызовов.
7. В поле **Script File** введите или выберите имя файла сценария (.txt или .rtf), которое будет связано с записью в справочнике. Если номер входящего вызова совпадет с номером в справочнике, сценарий отобразится на панели справочника.

8. В поле **Media File** введите или выберите имя медиафайла (.wav), которое будет связано с записью в справочнике. Если номер входящего вызова совпадет с номером в справочнике, файл будет воспроизводиться компьютером консоли.

Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 48

Изменение состояния групп схожих операторов



Об этой задаче

Для группы схожих операторов можно задать два состояния: **In Service** и **Out of Service**.

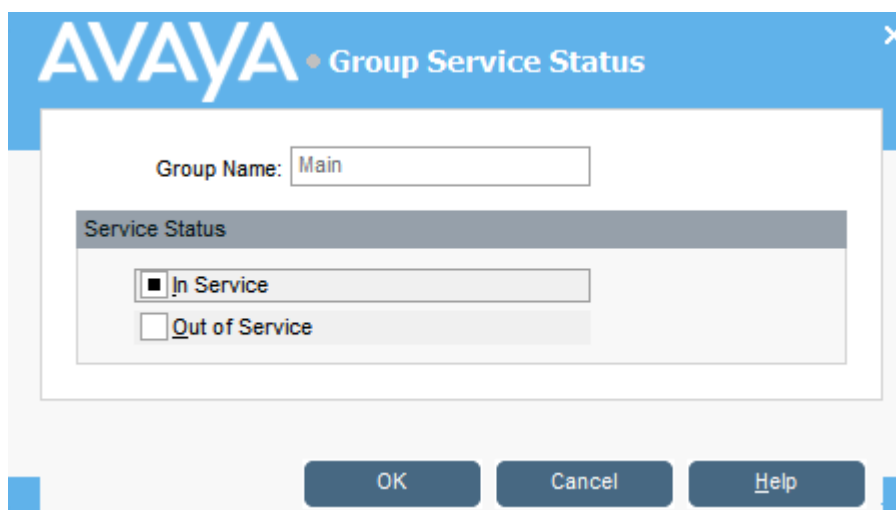
* Примечание:

На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

Процедура

1. Щелкните  на панели Справочник.
2. Щелкните .

Состояние группы схожих операторов можно изменить в зависимости от настроек телефонной системы. Если группа поиска находится в состоянии **Out of Service**, вызовы переводятся на другой номер или на голосовую почту. Возможность использовать эту функцию по умолчанию отключена. Третий вариант состояния — **Night Service** — устанавливается либо автоматически в зависимости от настроек времени, либо путем использования специального режима набора номера.





Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 48

Изменение состояние пользователя

Вы можете изменить состояние пользователя в справочнике.

Процедура

1. Щелкните  на панели **Directory**.
2. Щелкните .
3. Для пользователя можно изменить следующие параметры:

Параметр	Описание
Do Not Disturb	Показывает, находится ли пользователь в состоянии «Не беспокоить».
Bar Outgoing Calls	Пользователь не может совершать исходящие вызовы.
Forwarding	Показывает настройки переадресации.
Group Service Status	Список групп схожих операторов, в которых состоит пользователь. Если напротив группы установлен флажок, пользователь состоит в ней.

Дополнительные ссылки

[Использование справочника](#) на стр. 48

[Изменение статуса переадресации пользователя](#) на стр. 55

[Настройка мобильного дублирования](#) на стр. 57

[Follow Me behavior](#) на стр. 58

[Forward Unconditional behavior](#) на стр. 59

[Forward on Busy/No Answer behavior](#) на стр. 59

Изменение статуса переадресации пользователя

Об этой задаче

Вы можете просматривать и изменять статус переадресации пользователя. Входящие вызовы можно перенаправлять на номер внутреннего или внешнего телефона. Введите целевой номер телефона и выберите переадресацию для всех или только внешних вызовов.

Существуют четыре типа переадресации:

- Следуй за мной
- Безусловная переадресация
- Переадресация при занятости

- Переадресация при отсутствии ответа



Если используются кнопки представлений вызовов, параметр «Переадресация при занятости» применяется, только если все эти кнопки заняты.

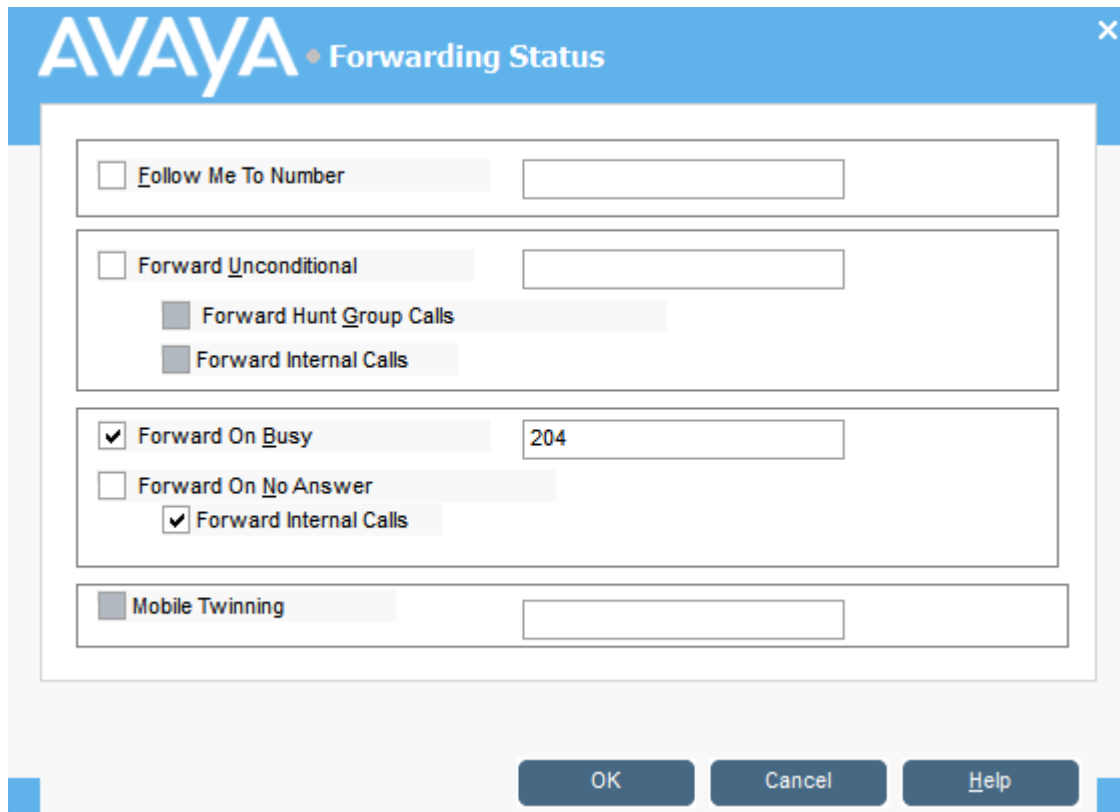
Введите целевой номер телефона и выберите переадресацию для всех или только внешних вызовов.

*** Примечание:**

На консоли отображаются настройки, заданные на момент выбора пользователя или группы. Если настройки затем изменяются другим способом, например с телефона пользователя, эти изменения отобразятся только после закрытия и повторного открытия консоли.

Процедура

1. Щелкните  на панели **Directory**.
2. Щелкните .
3. Щелкните **Forwarding**.



4. Введите целевые номера телефонов в соответствующих полях.

Вы можете выбрать номера из списка в справочнике. Введите внутренний номер в качестве целевого назначения для режима «Следуй за мной». Для некоторых параметров переадресации требуется настройка системы телефона. Например,

пользователю может быть запрещено совершать исходящие вызовы. Для получения дополнительных сведений обратитесь к системному администратору.

5. Щелкните правой кнопкой мыши в поле номера.
6. Выберите нужный номер из списка.
7. Щелкните **Add**.

Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 54

Настройка мобильного дублирования

Если в системе включено дублирование, все входящие вызовы поступают на внутренний номер и внешний дублированный номер. Например, вызов поступает на внутренний номер и на мобильный телефон пользователя. Его можно принять как с внутреннего, так и с мобильного телефона. Обратитесь к системному администратору. Мобильное дублирование — это лицензированная функция.

Об этой задаче

Если выбраны функции переадресации, будут звонить и внутренний, и внешний телефон, на который переадресовываются вызовы.



Если используются коды учетной записи, пользователь не может ввести код, отвечая на вызов на внешнем телефоне.

Если выбрана функция Do Not Disturb , абоненты, выполняющие вызов на внутренний номер, будут слышать сигнал «Занято». Внешний телефон пользователя звонить не будет. Если вызывающий абонент внесен в список исключений для состояния «Не беспокоить», звонит только внутренний телефон. Пользователи не могут добавлять номера в этот список. Обратитесь к системному администратору.

Если выбран параметр Follow Me , будет звонить только внутренний телефон, на который переадресовываются вызовы. Внешний телефон звонить не будет.

Если настройки изменяются другим способом, например с помощью другого приложения или через телефон пользователя, указанные в консоли значения не обновляются автоматически. Значения, указанные в каталоге консоли, были установлены на момент выбора пользователя или группы.

Процедура

1. Щелкните  на панели **Directory**.
2. Щелкните .
3. Щелкните **Forwarding**.
4. Выберите **Mobile Twinning**.
5. В поле **Mobile Twinning** введите номер телефона, который будет дублировать внутренний номер пользователя. Номер телефона вводится без пробелов.
6. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.

Дополнительные ссылки

[Изменение состояние пользователя](#) на стр. 54

Follow Me behavior

When you select Follow Me forwarding, the system forwards all calls to the designated extension number. Use this feature to temporarily redirect calls when you are away from your extension but available at another extension. You must enter an internal extension number as the destination.

Follow Me works in the following ways:

- You can make calls from your original extension. The only calls that can be received at your original extension are calls made from the Follow Me destination extension.
- Any Speed Dial associated with your original extension number does not indicate that the calls are being forwarded to another number.
- If you have set an absent message, the text is displayed to callers. If absent text is active at the destination extension, it will not be displayed because your absent message takes priority.

Forwarding settings affect Follow Me behavior

The following Forwarding options affect how Follow Me works:

Forward Unconditional	Setting is ignored.
Forward on Busy	If the destination extension is busy, the call is forwarded to your Forward on Busy destination. If there is no answer at the extension, the call is transferred to your voicemail, if available.
Forward on No Answer	If there is no answer at the destination extension, the Forward on No Answer setting is ignored and the call is transferred to your voicemail, if available.

Scenarios

Anne Webb (extension 206) diverts all her calls to extension 207 using Follow Me. There is an incoming call for Anne. Depending on what happens at extension 207, the following behavior will occur:

Scenario	Forward on Busy/No Answer	No Forward
Extension 207 is busy.	Call is transferred to Anne's Forward on Busy extension number.	Call is transferred to Anne's voicemail.
No answer at extension 207.	Call is transferred to Anne's voicemail.	Call is transferred to Anne's voicemail.

Related links

[Изменение состояние пользователя](#) on page 54

Forward Unconditional behavior

When you select Forward Unconditional and enter a destination number entered, the system redirects all your calls to an extension number or, if enabled, an external number. See your system administrator to determine if you can forward to an external number.

Forward Unconditional works in the following ways:

- You can make outgoing calls from your extension. The only calls that you can receive when all your calls are forwarded are calls made from the destination number.
- If you have set an absent message, the text is displayed to caller. If absent text is active at the destination extension it will not be displayed because your absent message takes priority.

Forwarding settings affect Forward Unconditional behavior

The following Forwarding options affect how Forward Unconditional works:

Follow Me	Overrides Forward Unconditional setting.
Forward Hunt Group Calls	Only applies to hunt groups that are configured for sequential or rotary ringing mode. See your system administrator. It includes internal calls to the hunt group regardless of the Forward Internal Calls setting.
Forward on Busy	Not available.
Forward on No Answer	Not available.

Scenarios

Forward Unconditional	Forward Hunt Group Calls	Forward Incoming Calls	Behavior
Yes	Yes	Yes	All calls redirected to the Forward Unconditional destination number.
Yes	Yes	No	External calls and hunt group calls received by your extension are redirected to the Forward Unconditional destination number.
Yes	No	No	External calls are redirected to the destination number. Internal calls, including any hunt group calls, are presented to your extension.

Related links

[Изменение состояние пользователя](#) on page 54

Forward on Busy/No Answer behavior

When you select Forward on Busy/No Answer, your calls are redirected to the number entered in the **Forward on Busy/No Answer** field. The same number is used for calls forwarded when your extension is busy or not answered.

Forward on Busy/No Answer works in the following ways:

- The first time you select Forward on No Answer, the option Forward Internal Calls is automatically selected. If Forward Internal Calls and Forward on No Answer are de-selected, the next time Forward On No Answer is selected, the option Forward Internal Calls is not automatically selected.
- If you have set an absent message, the text is displayed to callers when the Forward on Busy/No Answer forwarding option is selected. If absent text is active at the destination extension it will not be displayed because your absent text takes priority.

Scenarios

Forward on Busy	Forward on No Answer	Forward Internal Calls	Behavior
Yes	–	–	External calls are forwarded to the specified number when your extension is busy. Internal calls are transferred to your voicemail, if available.
Yes	–	Yes	All calls are forwarded to the specified number when your extension is busy.
–	Yes	–	External calls are forwarded to the specified number when your extension is not answered. Internal calls are transferred to your voicemail, if available.
–	Yes	Yes	All calls are forwarded to the specified number when your extension is not answered.
Yes	Yes	–	External calls are forwarded to the specified number when your extension is not answered or your extension is busy. Internal calls are transferred to your voicemail, if available.
Yes	Yes	Yes	All calls are forwarded to the specified number when your extension is not answered or is busy.

Related links

[Изменение состояние пользователя](#) on page 54

Глава 8. Использование истории вызовов

В этом разделе рассматривается использование представления истории вызовов на консоли. История вызовов хранится на локальном компьютере, на котором запускается приложение. Поэтому история отличается от журнала вызовов, хранящегося на телефоне, который вы используете вместе с консолью.

Следует учесть, что сведения о вызове автоматически удаляются из истории вызовов через определенное количество дней. См. раздел [General console settings](#) на стр. 78.

Дополнительные ссылки

[Просмотр журнала вызовов](#) на стр. 61

[Выполнение вызова с панели журнала вызовов](#) на стр. 61

[Очистка истории вызовов](#) на стр. 62

Просмотр журнала вызовов

Процедура

Щелкните **View > History**.

Данные **Call History** заменяют панели BLF и «Вызовы на удержании».

Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 61

Выполнение вызова с панели журнала вызовов

Процедура

Дважды щелкните номер телефона, указанный в журнале вызовов.

Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 61

Очистка истории вызовов

Об этой задаче

Сведения о вызове автоматически удаляются из истории вызовов через определенное количество дней. Этот период устанавливается с помощью настройки **Call history retention period (in days)** на консоли, см. раздел [General console settings](#) на стр. 78.

Однако при необходимости вы можете вручную удалить вызовы с одной или со всех вкладок. Для этого сделайте следующее:

Процедура

1. Щелкните историю вызовов правой кнопкой.
2. Чтобы удалить все вызовы с текущей вкладки, выберите **Clear**.
3. Чтобы удалить все вызовы со всех вкладок, выберите **Clear All Tabs**.

Дополнительные ссылки

[Использование истории вызовов](#) на стр. 61

Глава 9. Настройка приложения консоли

В этом разделе описаны различные элементы управления для настройки внешнего вида и работы приложения.

Console settings

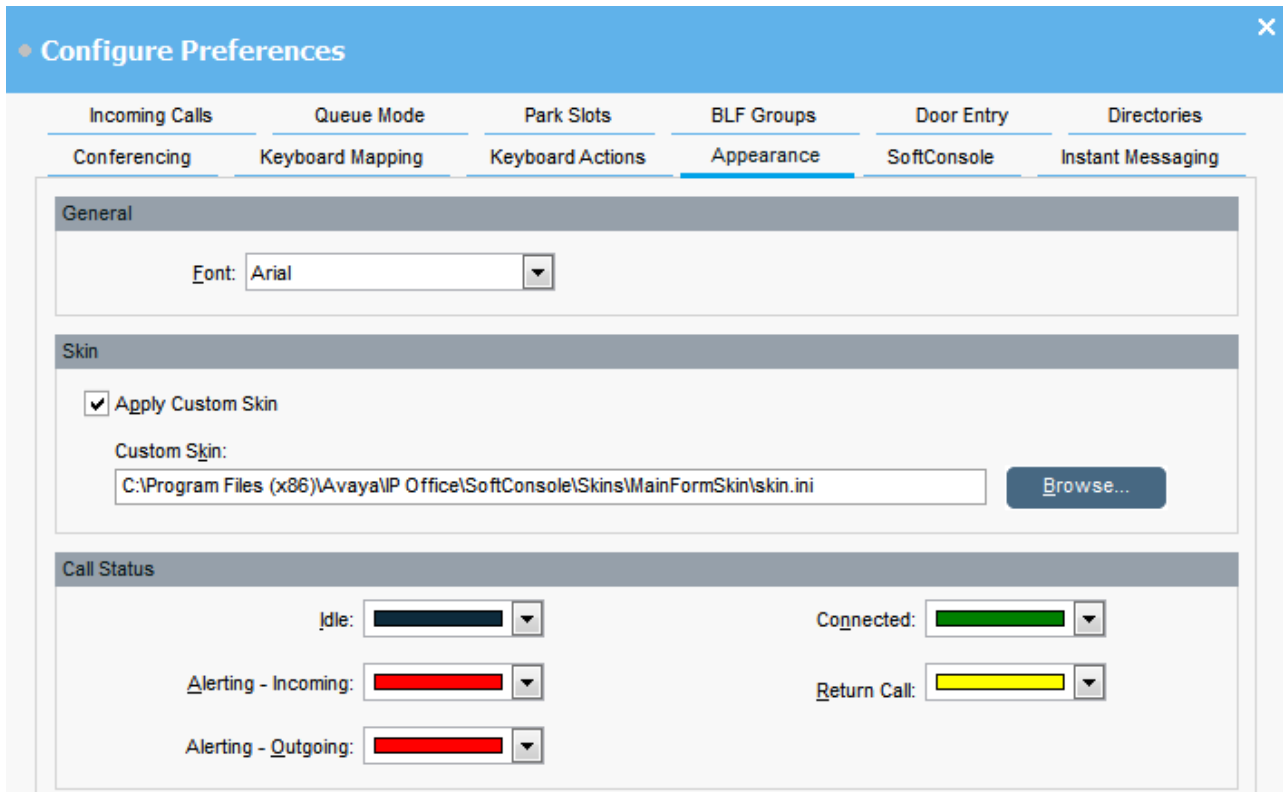
You can configure or edit console settings by clicking **Preferences** and then selecting the appropriate tabs.

Tab	Description
Appearance	Change the general appearance of the console application. For example, you can change font and colors used to indicate call status.
BLF groups	Create, edit, and delete Busy Lamp Field (BLF) groups. You can also rearrange the order of the groups.
Conferencing	Specify the names of conference rooms.
Directories	Specify whether directory information is included in the directory display or in the properties of individual entries.
Door Entry	Specify door names. You cannot control doors in console until you enter door names.
Incoming Calls	Optionally, provide a name match against an incoming call. You can use matching numbers to play a specific script or media file on calls.
Keyboard actions	Customize the default actions performed when you start typing text or a number.
Keyboard mapping	View and change keyboard shortcuts.
Park Slot	Specify the available slot buttons and the IDs associated with each button.
Queue mode	Configure and monitor up to eight hunt group queues.
SoftConsole	Configure how the console saves changes you make to the screen layout. You can also specify the console behavior when you close its window.
Instant Messaging	Configure support for instant messaging.

Customizing the console's appearance

About this task

You can change the general appearance of the console application. For example, you can change font and colors used to indicate call status.



Before you begin

If you want to use a custom skin, you must have a skin definition file.

Procedure

1. Щелкните **Preferences**.
2. Select **Appearance**.
3. **(Optional)** Select a new font from the **Font** drop-down menu.
4. **(Optional)** If you want to select and use a custom skin, select the **Apply Custom Skin** check box.

A skin is a set of files defining the whole appearance of the application. By default, no additional skins are supplied.

Click **Browse** and upload your skin definition file.

5. **(Optional)** Change the call status colors.

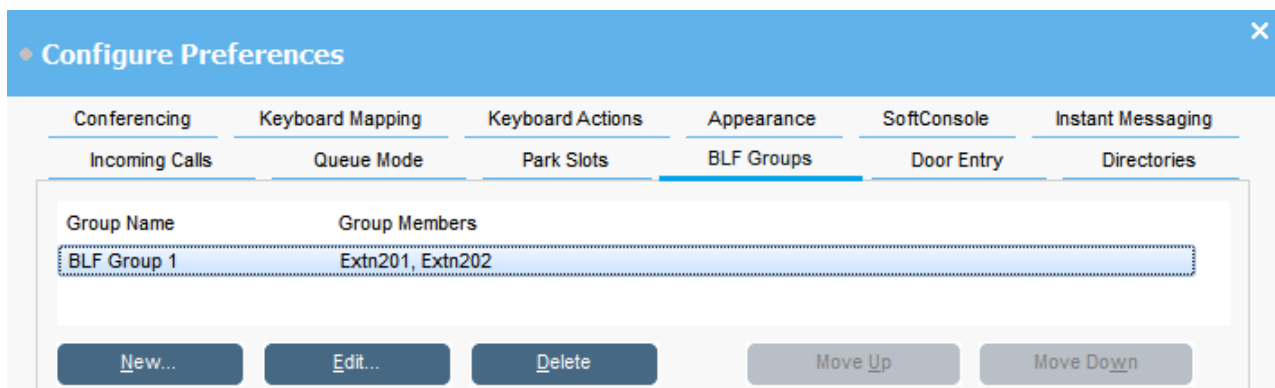
You can select a different color for each call status. These colors appear in the border of the call details panel. The available call status options are:

- **Idle**
- **Alerting - Incoming**
- **Alerting - Outgoing**
- **Connected**
- **Return Call**

Working with BLF groups

About this task

Busy Lamp Field (BLF) icons provide user status and speed dials at a glance. You can add icons for other numbers, which act as speed dials. You can also group BLF icons to appear on different named tabs.



Procedure

1. Щелкните **Preferences**.
2. Select **BLF groups**.

The menu displays the name of each group and the members within the group.

3. To create a new BLF group:

- a. Click **New**.

You can also right-click on a blank area of the BLF panel and then select **New > BLF groups**.

- b. Enter a unique name in **BLF Group Name**.
- c. Select the required members from the **Members not in BLF Group** list.

You can press **Ctrl** on your keyboard to select multiple members at a time.

- d. Click **Add** to add the selected members.
 - e. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.
- The new BLF group appears at the end of the list.
4. To edit the selected BLF group:
 - a. Click **Edit**.
 - b. Add or remove group members as required.
 - c. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.
 5. To delete the selected BLF group, click **Delete**.
 6. To change the position of BLF groups in the list:
 - a. Select the group you want to move.
 - b. Click **Move Up** and **Move Down** as required.

Изменение вида панели BLF

Процедура

1. Щелкните панель BLF правой кнопкой и выберите **View**.
2. Выберите вид.

Выбор	Описание
Ctrl + Alt + G	Крупные значки
Ctrl + Alt + S	Мелкие значки
Ctrl + Alt + I	Список значков
Ctrl + Alt + D	Сведения

3. Чтобы изменить расположение значков, щелкните панель BLF правой кнопкой и выберите **Arrange**.
4. Выберите способ расположения значков.

Выбор	Описание
Ctrl + Alt + N	Порядок по имени
Ctrl + Alt + M	Порядок по номеру
Ctrl + Alt + U	Порядок по состоянию

5. Чтобы мелкие или крупные значки сообщений располагались по горизонтали, нажмите **Ctrl + Alt + H**.
6. Чтобы мелкие или крупные значки сообщений располагались по вертикали, нажмите **Ctrl + Alt + V**.

Adding members to a BLF group

About this task

You can add members to a BLF group from the BLF panel in the main window.

Procedure

1. To add new members to a BLF group, do one of the following actions:
 - Right-click within the BLF panel, highlight **New** and click **BLF Group Member**.
 - Press `Ctrl + Alt + B`.
 - Double-click within the BLF panel.



The screenshot shows a dialog box titled "AVAYA • New BLF Group Member". It features two text input fields: "Name:" and "Number:". Below the fields are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

2. Enter the **Name** and **Number** for the new member.
3. Click **OK** to return to the BLF panel.

Naming conference rooms

About this task

Name the two conference rooms that console supports. The names appear on the telephone displays of internal users in the conference room.

Important:

The conference room features cannot be used until the rooms are given names.

Configure Preferences

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

Conference Room 2

Name:

Procedure

1. Щелкните **Preferences**.
2. Select **Conferencing**
3. Enter unique names for each conference room.
Each name can contain up to 10 characters.

Configuring the Directories Display

Directory access

The options that appear in this section show where directory numbers, other than users and groups, are obtained.

Name of option	Description
IP Office SoftConsole Local Directory	Show directory entries stored locally by the console application.
IP Office Directory	Show system directory entries stored on the telephone system.
Microsoft Outlook Contacts Folder	This options allows address book entries from Outlook to be included in the directory. <ul style="list-style-type: none"> • Outlook must be running on the same computer. • You must run Outlook with administrator privileges.

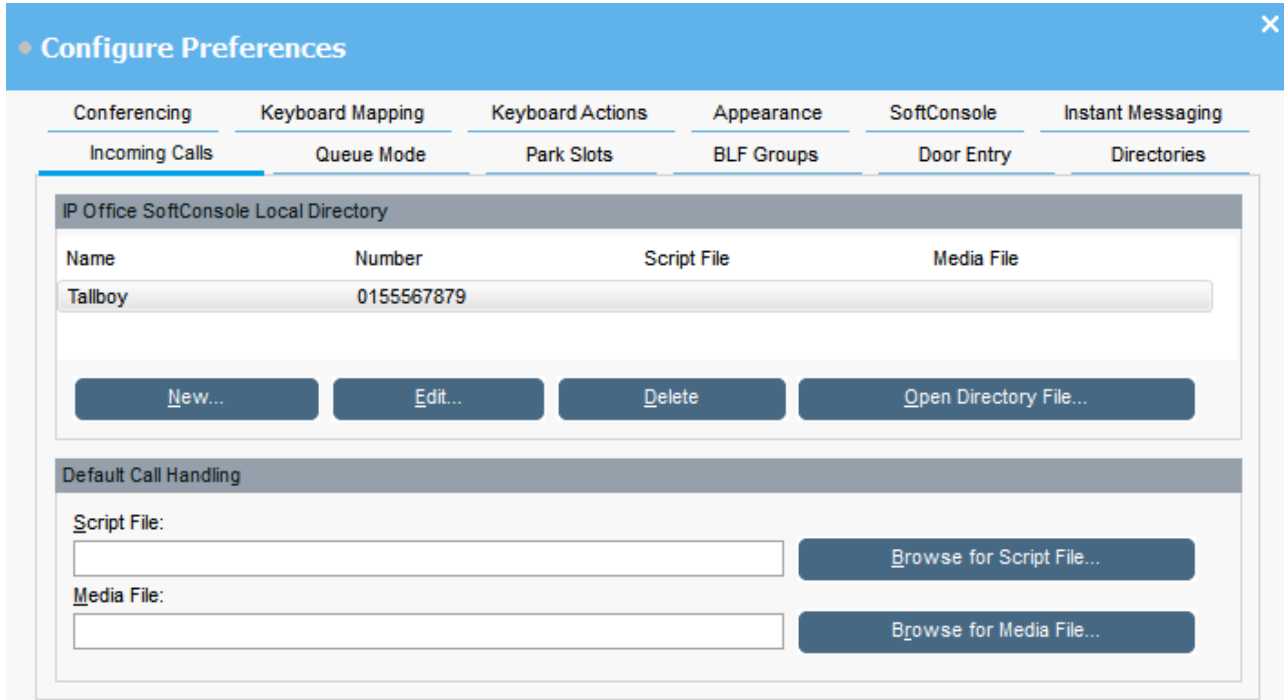
Directory fields for search results

When a directory search matches an individual directory entry, the directory panel displays information about the entry.

Configuring the Console's Locale Directory Entries

On the **Incoming Calls** tab, you can setup directory names and numbers shown in the Directory panel as the console's local directory. The directory numbers can be used to make outgoing calls and provide a name match for incoming calls.

You can associate a specific script to display or a media file to be played when the console receives a call from a matching number. For default call handling, you can set a default script or default sound file. These settings apply when the incoming call does not match a specific number that has its own script or sound file assigned.



IP Office SoftConsole Local Directory:

This table displays the local directory of contacts stored by the console application.

Field name	Description
Name	The contact name.
Number	The telephone number that is dialed when the directory entry is selected. This number is also used for matching against incoming calls.
Script File	A script can be associated with the directory entry. When an incoming call matches the directory number, the script is displayed in the directory panel. The script can be a .TXT or .RTF file.
Media File	A sound file can be associated with the directory entry. When an incoming call matches the directory number, the file is played by the console PC. The file is a .WAV file.

Button	Description
New	Add a new directory entry.
Edit	Edit the selected entry.
Delete	Delete the selected entry.
Open Directory File	Change the file used for storing the console's local directory entries. The entries in the selected file are then listed in the window.

Default Call Handling:

These fields can be used to associate a script file and or media file with any calls that do not have its own script and or media file specified in the directory.

Field name	Description
Script File	A script can be associated with the directory entry. When an incoming call matches the directory number, the script is displayed in the directory panel. The script can be a .TXT or .RTF file.
Media File	A sound file can be associated with the directory entry. When an incoming call matches the directory number, the file is played by the console PC. The file is a .WAV file.

Entering door names

About this task

You must enter door names before you can use the console to control a door attached to the telephone system.

The screenshot shows a 'Configure Preferences' window with a blue header and a close button (X). Below the header are several tabs: 'Conferencing', 'Keyboard Mapping', 'Keyboard Actions', 'Appearance', 'SoftConsole', and 'Instant Messaging'. Under 'SoftConsole', there are sub-tabs: 'Incoming Calls', 'Queue Mode', 'Park Slots', 'BLF Groups', 'Door Entry', and 'Directories'. The 'Door Entry' sub-tab is selected. The main area contains two sections for door configuration:

- Door 1:**
 - Name:
 - Entry Code:
- Door 2:**
 - Name:
 - Entry Code:

Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.
2. Select **Door Entry**.
3. In **Name**, type the name that you want to use for the door.

For example, you might enter the name `Loading Bay` for a door to a loading bay.

The **Entry Code** for each door name is pre-populated with 1 or 2. The number indicates the door relay to activate. You cannot change entry codes.

4. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.

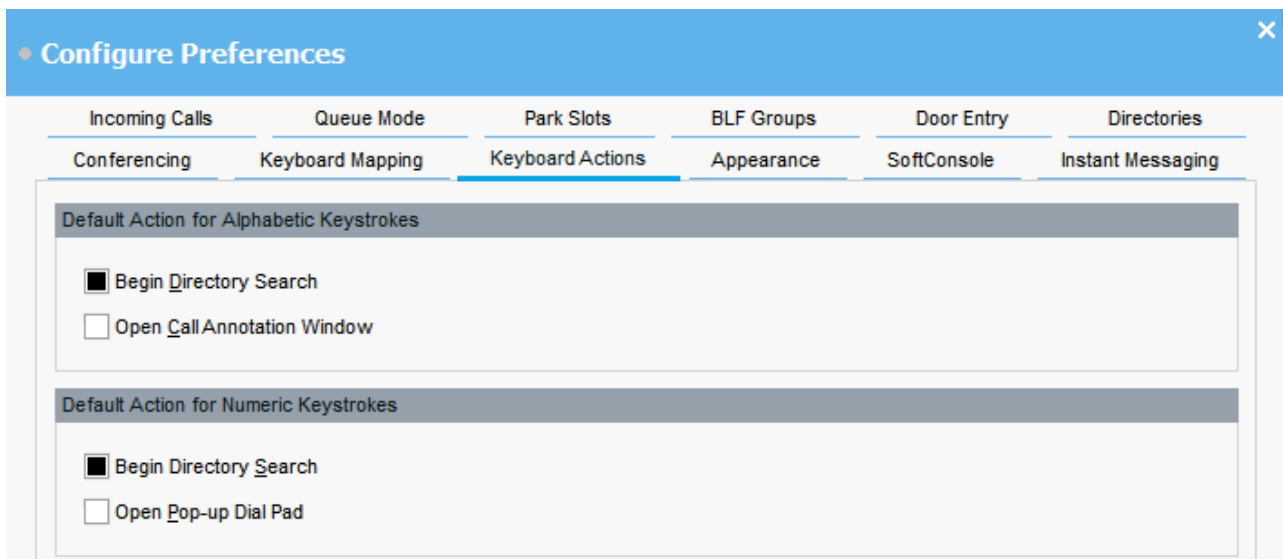
Result

You can now open a door from **Tools > Door Entry**. You can then select the appropriate door name from the menu.

Configuring keyboard actions

About this task

You can specify what happens in the console when you start pressing alphabetic or numeric keyboard characters.



Before you begin

If you want to modify the **Maximum length for call notes** field, you must log in to the console in Administrator mode.

Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.

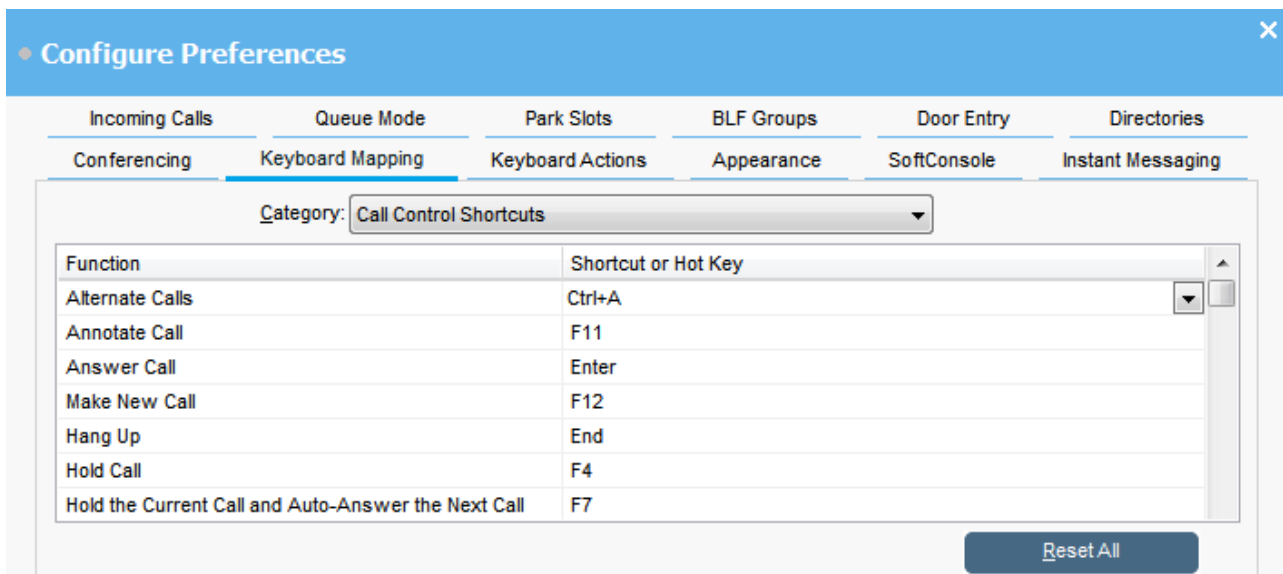
2. Select **Keyboard actions**.
3. Select the appropriate default action for alphabetic keystrokes. The options are:
 - **Begin Directory Search**
 - **Open Call Annotation Window**
4. Select the appropriate default action numeric keystrokes. The options are:
 - **Begin Directory Search**
 - **Open Pop-up Dial Pad**
5. **(Optional)** If you are in Administrator mode, modify **Maximum length for call notes** if required.

The default length is 16 characters. If you increase this value, the note might not be fully visible on all telephones and applications. The length specified in this field also applies to text messages that you send to other users' phones.

Modifying keyboard shortcuts

About this task

You can view and modify the console keyboard shortcuts.



Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.
2. Select **Keyboard mapping**.
3. From the **Category** drop-down menu, select the set of shortcuts that you want to view.

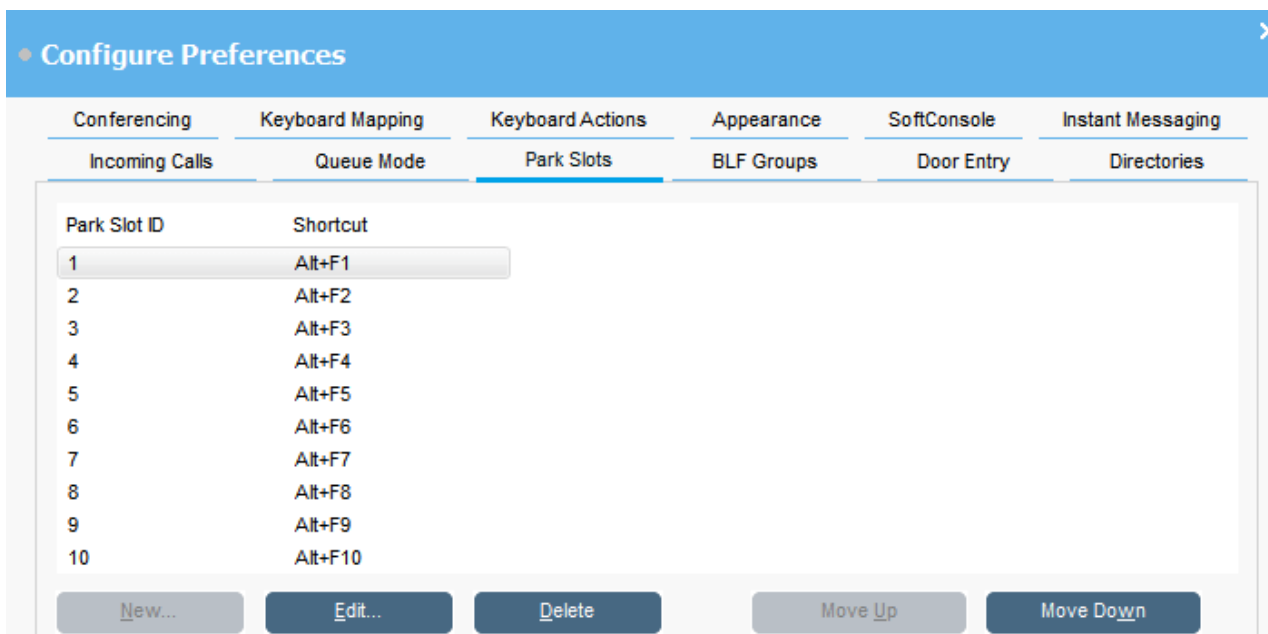
4. To modify a specific shortcut key:
 - a. Select the current shortcut key.
 - b. Use the drop-down menu to select a new shortcut key.

A warning displays if the new shortcut key you select is already in use.
5. To reset all shortcut keys back to their default settings, click **Reset all**.

Configuring park slots

About this task

You can set the number of available **Park Slot** buttons and the IDs associated with each button.



Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.
2. Select **Park slots**.
3. To add or edit a park slot:
 - a. Click **New** to add a new park slot.
 - b. Click **Edit** to modify the selected park slot.
 - c. Enter or modify the alphanumeric park slot ID, which can contain letters and numbers, but not spaces.

*** Note:**

If you need a secure parking slot, configure the park slot ID with text. You will not be able to unpark the call using normal telephone dialing. Instead, you will need to use an application **Park Slot** button set to the same text.

- d. Enter a keyboard shortcut to park or unpark a call into a specific park slot. You can also use the **Keyboard mapping** tab to edit shortcuts.
4. To remove the selected park slot from the list, click **Delete**.
5. To change the order of configured park slots:
 - a. Select the park slot you want to move.
 - b. Click **Move Up** and **Move Down** as required.

Configuring park slots

About this task

You can set the number of available **Park Slot** buttons and the IDs associated with each button.

Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.
2. Select **Park slots**.
 - a. Click **New** to add a new park slot.
 - b. Click **Edit** to modify the selected park slot.

The screenshot shows a dialog box titled "Edit Park Slot Properties / 1". It contains two main fields: "Park Slot ID:" with a text input field containing the number "1", and "Shortcut:" with a dropdown menu currently showing "Alt+F1". At the bottom right of the dialog are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

3. Configure the park slot as required:

Choice Option	Choice Description
Park Slot ID	<p>Each ID can be alphanumeric, containing both numbers and letters. The ID should not include spaces.</p> <p>* Note:</p> <p>If you need a secure parking slot, configure the park slot ID with text. You will not be able to unpark the call using normal telephone dialing. Instead, you will need to use an application Park Slot button set to the same text.</p>

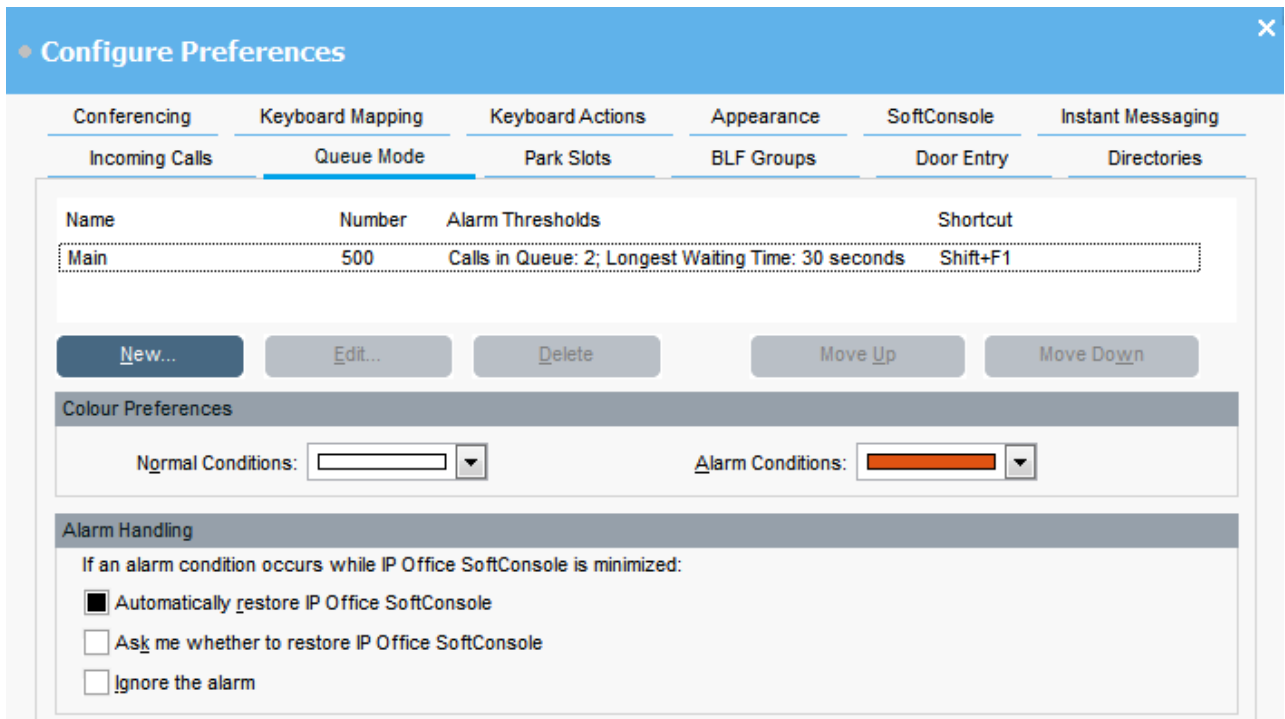
Choice Option	Choice Description
Shortcut	A keyboard short cut that enables the operator to park or unpark a call into a specific park slot. The short cuts can also be edited through the Keyboard Mappings menu

4. Click **OK**.

Configuring queue monitoring for hunt groups

About this task

You can configure queue monitoring for a specific hunt group. You can configure and monitor up to eight queues. One of the queues is configured as a recall queue. The recall queue shows calls that have been queued, answered, and then transferred. In this case, the transferred call was not answered. Instead of being returned to the original queue, these types of calls are placed into a new queue called "Recall".



Before you begin

An administrator must configure a hunt group on the telephone system with queuing enabled.

Procedure

1. Щелкните **Preferences**.
2. Select **Queue mode**.

Details of queues being monitored display on the screen. You can see the alarm thresholds for each queue. The alarm thresholds are the number of calls and the longest waiting call.

3. To add or edit a queue:
 - a. Click **New** to add a new queue to monitor.
 - b. Click **Edit** to modify the settings of the selected queue.
 - c. Select the appropriate queue type from the **Queue Name** drop-down menu.
 - d. Select the shortcut key combination for the queue from the **Shortcut** drop-down menu.
 - e. Select the appropriate alarm settings for the queue.

For more information about alarm settings, see [Alarm setting field descriptions](#) on page 78.

4. To delete the selected queue, click **Delete**.
5. To adjust the order of queues in the display:
 - a. Select the queue you want to move.
 - b. Click **Move Up** and **Move Down** as required.
6. **(Optional)** In the Color preferences section, change the colors that the queue uses for normal conditions and alarm conditions.
7. **(Optional)** Configure alarm handling to define what happens when a queue goes over the alarm threshold.

You can select one of the following alarm handling options:

- **Automatically restore IP Office SoftConsole**
- **Ask me whether to restore IP Office SoftConsole**
- **Ignore the alarm**

Alarm setting field descriptions

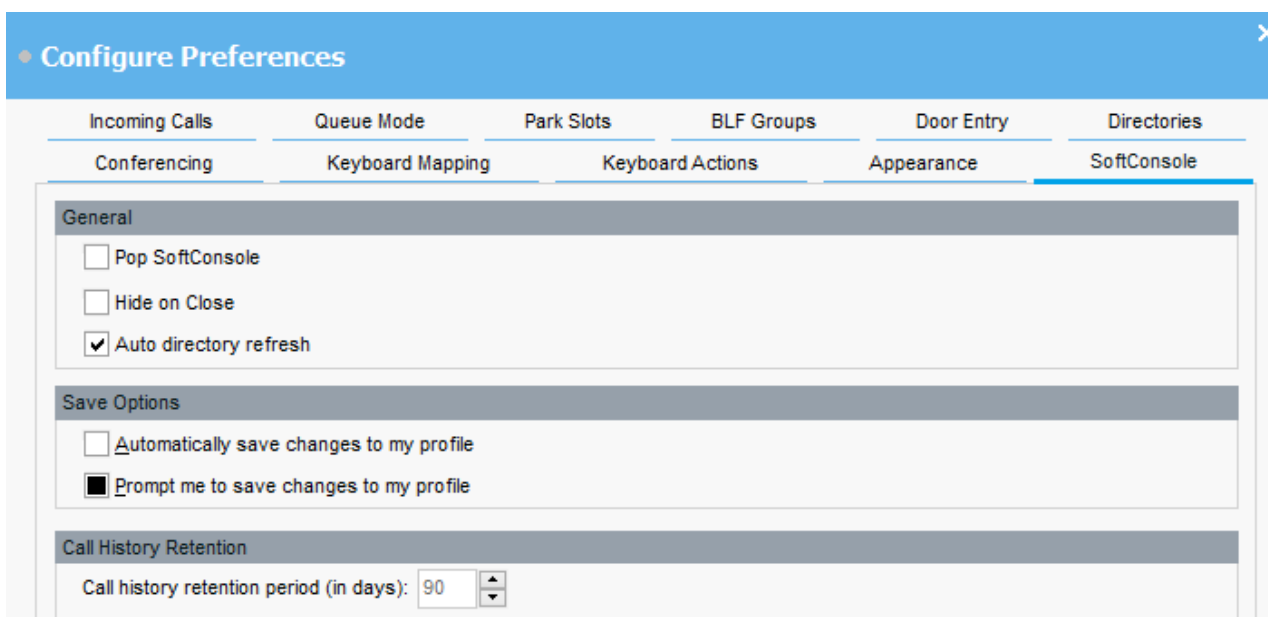
When creating or editing a queue, you can configure the alarm settings described in the following table.

Name	Description
Number of Calls In Queue	When this check box is selected, an alarm occurs when the number of calls within the queue reaches the number specified. You can modify the number of calls within the queue before an alarm occurs.
Longest Waiting Time	When this check box is selected, an alarm occurs when the call wait time in seconds reaches the time specified. You can modify the call wait within the queue in seconds before an alarm occurs.
Play Media File	You can upload an audio file that defines how the alarm sounds. The alarm goes off when a defined alarm state is reached.

General console settings


About this task

You can define how profile changes are saved. You can also set how the console behaves for incoming calls and when its window is closed.



Procedure

1. Щелкните **Preferences**.
2. Select **SoftConsole**.

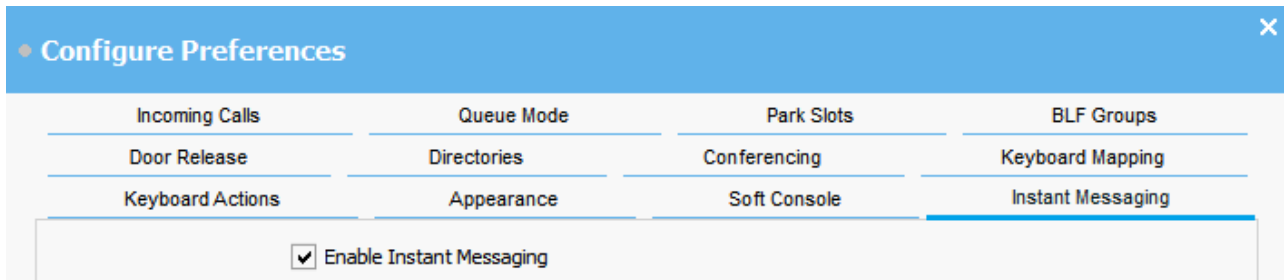
Option	Description
General	
Pop SoftConsole	If selected, the console is brought to the front of all applications running on the PC running when you receive a new incoming call.
Hide on Close	If selected, closing the console minimizes it to the system tray in your Windows task bar. You can exit the application by selecting  in the system tray and then clicking Exit .
Auto directory refresh	If selected, the console updates the directory contacts from the telephone system every 30 minutes and every time a directory search is performed. If not selected, the contacts are only updated each time the console is started.
Save Options	
Automatically save changes to my profile	If selected, when you close the console, any changes to your console settings are automatically saved to the profile that was selected when logging in.
Prompt me to save changes to my profile	If selected, when you close the console, you are prompted whether to save changes to your console settings to the profile that was selected when logging in.
Call History Retention	
Call history retention period (in days)	This value sets how long details of a call remain in the console's call history before being automatically deleted.

3. Щелкните **ОК**, чтобы сохранить изменения.

Enabling instant messaging

About this task

Before you complete this configuration, the console status bar displays `IM disconnected`.



Procedure

1. Щелкните **\ Preferences**.
2. Select **Instant Messaging**.
3. Select **Enable instant messaging** if you want to use IM with the console.
4. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.

Глава 10. Шаблоны и профили

При первом входе в систему вы выбираете один из шаблонов консоли по умолчанию. Используя консоль, вы можете изменять различные настройки, а также внешний вид экрана. Эти изменения можно сохранить в виде личного профиля. Текущий профиль или используемый шаблон показан в строке состояния консоли.

* Примечание:

Чтобы иметь возможность скрыть или показать панели Вызовы на удержании и BLF, необходимо войти в консоль в качестве администратора.

Загрузка и сохранение профиля

Об этой задаче

При входе в систему можно загрузить новый профиль. Вы можете сохранять изменения профиля вручную или настроить консоль на автоматическое сохранение при каждом изменении.

- Чтобы загрузить профиль при входе, выполните одно из следующих действий:
 1. Щелкните **Expand**.
 2. Выберите необходимый профиль.
- Чтобы вручную сохранить изменения текущего профиля, выберите **File > Save Profile**.
- Вот как вручную сохранить изменения нового профиля:
 1. Выберите **File > Save Profile As**.
 2. Введите новое имя файла.
 3. Щелкните **OK**, чтобы сохранить изменения.
В строке состояния отображается имя нового профиля.
- Чтобы настроить консоль на автоматическое сохранение, выберите **\ Preferences > SoftConsole**.

Editing a profile

Before you begin

- You must be in Administrator mode. See [Logging into administrator mode](#) on page 84.
- Ensure you select the profile you want to edit when you are logging in.

Procedure

1. Make the required changes in the profile.
 - In **View**, you can hide or show the Busy Lamp Fields (BLF), Held calls, and Park slots panels. You can also access the normal view options.
2. Click **File > Save Profile** to save your changes.

Создание шаблона

Об этой задаче

Профиль пользователя можно создать с помощью шаблонов.

Предварительные требования

- You must be in Administrator mode. See [Logging into administrator mode](#) на стр. 84.

Процедура

1. Войдя в систему в режиме администратора, сделайте следующее:
 - a. Щелкните **Expand**.
 - b. Выберите нужный шаблон.
2. Внесите необходимые изменения
Можно изменить следующие параметры:
 - отображаемый размер панелей;
 - количество позиций постановки вызовов на ожидание;
 - отображаемые панели.
3. Щелкните **File > Save Template**.
4. Введите имя шаблона и нажмите **OK**.

Default templates

The following three default templates are installed:

Display Option	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
Menu bar	Yes	Yes	Yes
Tool bar	Yes	Yes	Yes
Call details	Yes	Yes	Yes
Directory panel	Yes	Yes	Yes
Queue panel	Yes	Yes	Yes
Held calls panel	Yes	Yes	–
BLF panel	Yes	–	–
Park slots panel	Yes	Yes	–

If a profile is created using Admin Template 3, you cannot see the Call History panel.

Chapter 11: Working with Administrator mode

About this task

You can start the console in Administrator mode. In this mode, you can do the following:

- Create and edit user profiles.
- Amend the length of the call notes.
- Create and edit templates.
- Remove or display the BLF, Held calls, and Park slots panels.

Important:

You cannot access telephony functions in Administrator mode.

Logging into administrator mode

About this task

Use the following process to login to the console in administrator mode.

Important:

You cannot access telephony functions in administrator mode.

Procedure

1. In the **Login** window, enter the administrator login details. The user name is `Administrator`. The default password is `password`. The password can be changed when logged into administrator mode.
2. If intending to edit a profile, click **Expand** and ensure that the required profile is selected.
3. Click **OK**.
4. Once logged in, the status bar indicates that you are in administrator mode and not connected to the telephone system.

Changing the administrator mode password

About this task

You can start the console in administrator mode. In this mode, you can do the following:

Before you begin

- Login to the console in administrator mode. See [Logging into administrator mode](#) on page 84.

Procedure

1. Click **File > Change Administrator Password**.
2. Enter the current Administrator mode password.
3. Enter and confirm the new password.
4. Click **OK** to save your changes.

Глава 12. Поиск и устранение неисправностей

В этой главе приведены сведения об известных проблемах и их решения.

Дополнительные ссылки

[Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции](#) на стр. 86

[Вызовы без ответа не возвращаются оператору](#) на стр. 86

[При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook](#) на стр. 87

[В справочнике не показаны контакты Outlook](#) на стр. 87

Вы не можете использовать Force Extension Status или Group Service Status функции

Причина

Оператор не может использовать эти функции в течение нескольких секунд после запуска консоли. При этом в формах «Свойства записи справочника» и «Состояние обслуживания группы» отображается кнопка **Close**, а не **OK** или **Cancel**.

Решение

Закройте форму, подождите несколько секунд, а затем снова откройте форму и повторите попытку.

Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 86

Вызовы без ответа не возвращаются оператору

Причина

Чтобы вызовы возвращались оператору при отсутствии ответа, на вкладке «Телефония пользователя» в настройках телефонной системы должно быть задано время возврата передачи.

Решение

Обратитесь к системному администратору.

Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 86

При входе в систему открывается экран предупреждения Microsoft Outlook

Причина

Экран предупреждения Outlook может появиться при входе в систему или при использовании функции **Send Email**, если на вкладке справочников выбран доступ справочника к папке контактов Microsoft Outlook.

Решение

1. Установите флажок **Разрешить доступ на** и выберите период времени из списка.
2. Нажмите **Да**.

Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 86

В справочнике не показаны контакты Outlook

Причина

Приложение Outlook должно быть запущено с правами администратора.

Решение

Обратитесь ко своей службе поддержки.

Дополнительные ссылки

[Поиск и устранение неисправностей](#) на стр. 86

Chapter 13: Additional Help and Documentation

The following pages provide sources for additional help.

Related links

[Forgotten Password](#) on page 88

[Getting Help](#) on page 88

[Additional Documentation](#) on page 89

Forgotten Password

Some IP Office features require you to enter information such as your username, password, login code (security PIN), voicemail code (mailbox password).

Avaya cannot or reset the values for your passwords and codes. However, your system administrator can reset the values if necessary, either doing it themselves or through a request to your Avaya business partner.

Your system administrator also sets the rules your IP Office system uses for allowable passwords and codes. The same rules are applied to all users.

Related links

[Additional Help and Documentation](#) on page 88

Getting Help

Avaya sells IP Office through accredited business partners. Those business partners provide direct support to their customers and escalate issues to Avaya if necessary.

If you require further support, you should first contact your own system administrator. They are able to access the full configuration of the IP Office system, either themselves or through a request to your system's Avaya business partner.

Whilst your system administrator/reseller cannot see your existing passwords, they can reset them in order to allow you to login again and then change the value.

Related links

[Additional Help and Documentation](#) on page 88

Additional Documentation

The [Avaya Центр документации](#) website contains user guides and manuals for Avaya products. The links below cover user guides that you may find useful.

Phone User Guides

- [IP Office — Руководство пользователя для телефона серии J100](#) | [IP Office — Краткое справочное руководство по серии J100](#)
- [IP Office — Руководство пользователя для телефона серии 9600](#) | [IP Office — Краткое справочное руководство по серии 9600](#)
- [IP Office — Руководство пользователя для аналогового телефона](#)

Application Guides

- [Использование Клиент Avaya Workplace для IP Office](#)
- [Использование портала пользователей IP Office](#)
- [Использование one-X Portal для IP Office](#)
- [Использование IP Office SoftConsole](#)

Voicemail Mailbox User Guides

- [Использование почтового ящика в режиме Voicemail Pro IP Office](#)
- [Использование почтового ящика в режиме Voicemail Pro Intuity](#)
- [Использование режима Intuity в IP Office Embedded Voicemail](#)
- [Использование режима IP Office в IP Office Embedded Voicemail](#)

Related links

[Additional Help and Documentation](#) on page 88

Index

Special Characters

безусловная передача	35	обычный вид	13
быстрый набор	42	Окно свойств записи справочника	50
возврат к вызовам на удержании	27	ответ на вызовы	23
возобновление вызовов	26	ответ на вызовы в очереди	28
вход	8	открытие управляемых дверей	29
входящие вызовы	23	отмена парковки вызовов	25
вызов	39	отправка мгновенных сообщений	31
вызовы без ответа	35, 86	отправка сообщений электронной почты	32
выполнение вызовов	39, 61	отправка текстовых сообщений	30
добавление		очереди	27, 28
записи локального справочника	52	очистка истории вызовов	62
добавление пользователей к конференции	44	Панель BLF	27, 66
дублирование	57	панель журнала вызовов	61
журнал вызовов	61	парковка вызовов	25, 26
записи локального справочника	52	пейджинговый вызов	33
запись вызова	34	Перевод	35
запись вызовов	34	перевод вызовов	
значки BLF	42	вызовы без ответа	35
изменение		контролируемые передачи	36
записи локального справочника	52	на голосовую почту	36
состояние групп схожих операторов	53	переключение между видами	13
состояние пользователя	54	Поиск и устранение неисправностей	86
изменение вида конференц-зала	46	Прерывание вызовов	30
изменить		Принудительное состояние внутреннего номера	86
язык	9	просмотр	
история вызовов	62	журнал вызовов	61
История вызовов	61	просмотр конференций	43
Клавиатура для набора номера	41	профили	81
комментирование вызовов	28	профиль	
компактный вид	13	загрузка	81
консультативные вызовы	36	сохранение	81
конференции		разблокировка дверей	29
вид конференц-зала	46	расположение значков	47
вызовы на удержании	43	создание конференций	45
добавление пользователей	44	сообщения голосовой почты	34
изменение состояния пользователя	47	сохранение	
просмотр	43	автоматическое сохранение	81
расположение значков комнаты для конференц-		изменения текущего профиля	81
связи	47	новый профиль	81
создание	45	Справочник	48
Конференции	43	статус «Следуй за мной»	55
маркировка вызовов	28	Статус группы поиска	86
мгновенные сообщения	31	статус переадресации	55
медиафайлы	52	текстовые сообщения	30
мобильное дублирование	57	удержание	25
настройка	63	управляемые двери	29
мобильное дублирование	57	файлы сценария	52
язык	9	шаблон	
начало работы	63	новый	82
не отображаются контакты	87	создать	82
номер DTMF	24	шаблоны	81
		Экран выполнения вызова	40
		экран предупреждения	87

язык	9	D	
языки		details	
поддержка	10	call	15
A		directories	69
actions		directory	
keyboard	72	local	70
adding members to a BLF group	67	Directory	48
Administrator	88	auto refresh	78
Administrator mode	84	directory access	69
Login	84	display	
Password	85	normal	11
AdminTemplate1	82	display fields	69
AdminTemplate2	82	Documentation	89
AdminTemplate3	82	door	
appearance		control	71
change	64	door name	71
customize	64	F	
B		fields	
bar		alarm	78
menu	17	directories tab	69
status	17	Follow Me	58
behavior		forgotten password	88
close	78	Forward on Busy	59
incoming call	78	Forward Unconditional	59
save	78	G	
BLF	65	group	
BLF panel	14	hunt	76
Business Partners	88	groups	
Busy	37	BLF	65
busy lamp fields	65	H	
buttons		Help	88
toolbar	18	hide on close	78
C		history	
call details	15	call	13
call history		hot keys	19
retention period	78	hunt groups	
call history pane	13	queue monitor	76
calls in queue	78	I	
collecting parked calls	26	IM	80
conference		instant messaging	80
name	67	K	
rooms	67	keyboard	
Conference Room	44	alphabetic	72
conferencing	67	mapping	73
configure		numeric	72
IM	80		
keyboard actions	72		
keyboard shortcuts	73		
one-X Portal server	80		
park slot	74, 75		

keyboard (<i>continued</i>)	
shortcuts	73

L

local directory	70
login code	88
login window	
settings	9
longest wait time	
seconds	78
look-and-feel	64

M

main menu	17
main window	11
Manuals	89
menu bar	17
mode	
Administrator	84
monitor	
queues	76

N

name	
door	71
No Answer	59

P

panel	
call	15
details	15
park slot	74, 75
parking calls	26
password	88
play media file	78
pop	78
preferences	63
profile	
edit	82
save	78

R

requirements	
computer	7
PC	7
setup	7
telephony	7
Reseller	88
room	
conference	67

S

save	
automatic	78
prompt	78
screen	
login	9
script file	70
search results	
display fields	69
security PIN	88
setting	
alarm	78
settings	
login	9
SoftConsole	63
shortcut keys	
BLF	19
call control	19
shortcuts	
keyboard	73
slot	
park	74, 75
SoftConsole	
настройка	63
обзор	63
sound file	70
status bar	17
System Administrator	88

T

telephone support	7
templates	
default	82
toolbar	18
transferring calls	35

U

User Guides	89
user profile	82

V

view	
normal	11
viewing	
call history	13
voicemail code	88

W

window	
login	9