Brugervejledning til Cisco Unified CallManager Attendant Console

Version 1.5 (1)

Hovedsæde
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tlf: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 526-4100

Tekst til varenummer: OL-9292-01

SPECIFIKATIONER AF OG OPLYSNINGER OM PRODUKTERNE I DENNE VEJLEDNING KAN ÆNDRES UDEN FORUDGÅENDE VARSEL. ALLE FORMULERINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE VEJLEDNING MENES AT VÆRE NØJAGTIGE, MEN ER IKKE BEHÆFTET MED NOGEN FORM FOR GARANTI, UDTRYKT ELLER UNDERFORSTÅET. BRUGEREN BÆRER DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF ALLE PRODUKTER.

SOFTWARELICENSAFTALEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET VEDLAGTE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSAFTALEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN NY KOPI.

Ciscos implementering af TCP-headerkomprimering er en programtilpasning, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCBs offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UAGTET EVENTUELLE ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG SOFTWAREN FRA DISSE LEVERANDØRER "SOM DE FORELIGGER" INKLUSIVE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ER CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ANSVARLIGE FOR INDIREKTE ELLER SÆRLIGE FØLGER, FØLGESKADER ELLER SKADER VED UHELD, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORTJENESTE ELLER TAB AF ELLER BESKADIGELSE AF DATA I FORBINDELSE MED BRUGEN ELLER DEN UMULIGGJORTE BRUG AF DENNE VEJLEDNING, SELV OM CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN AF SÅDANNE SKADER.

CCSP, CCVP, Cisco Square Bridge-logoet, Follow Me Browsing og StackWise er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn og iQuick Study er tjenesteydelser tilhørende Cisco Systems, Inc., og Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoet, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoet, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logoet, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers-logoet, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient og TransPath er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets associerede eller tilknyttede virksomheder i USA og visse andre lande.

Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på websiden, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet "partner" angiver ikke et kompagniskab mellem Cisco og andre virksomheder. (0601R)

Brugervejledning til Cisco Unified CallManager Attendant Console
Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indledning vii

Formål vii

Brugere viii

Opbygning viii

Relateret dokumentation ix

Symboler x

Mere dokumentation x

Cisco.com x

Bestilling af dokumentation xi

Feedback på dokumentation xi

Sådan får du teknisk hjælp xii

Ciscos webside med teknisk support xii

Indsendelse af en serviceanmodning xii

Prioritering af serviceanmodninger xiii

Adgang til andre publikationer og oplysninger xiv

KAPITEL 1 **Introduktion** 1-1

Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-2

Dialogboksen Indstillinger i Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-4

Dialogboksen Log på i Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-4

Vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-5

Vinduet Opkaldskontrol 1-5

Vinduet Broadcast-opkald 1-7

Vinduet Hurtigkald 1-7

Vinduet Telefonbog 1-8

Opkalds/Linjestatus for vinduerne Opkaldskontrol, Telefonbog og Hurtigkald **1-9**
Vinduet Parkerede opkald **1-11**
Menulinje **1-12**
Værktøjslinjen Opkaldskontrol **1-13**
Kontekstafhængige menuer **1-17**
Statuslinje **1-18**
Tastatur til Kald/Omstil/Konference **1-19**
Hjælp til handicappede **1-19**
Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang **1-21**
Log på og gå online **1-24**
Skift til offline, aflogning og afslutning **1-26**

KAPITEL 2 **Håndtering af opkald** **2-1**
Besvarelse af et opkald **2-2**
Placering af et opkald i kø **2-3**
Hentning af et opkald i køen (Genoptag) **2-4**
Afslutning af et opkald **2-5**
Foretagelse af et opkald **2-6**
Overførsel af et opkald **2-8**
Overførsel af et opkald **2-8**
Samtalemelding **2-10**
Direkte omstilling **2-11**
Forbinding af opkald **2-12**
Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald **2-13**
Parkering af et opkald **2-14**
Tilbageførsel af parkerede opkald **2-16**
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren **2-17**
Brug af genvejstaster **2-18**

KAPITEL 3 **Brug af menulinjen** 3-1

Brug af menuen Fil 3-1

Brug af menuen Rediger 3-2

Oprettelse og redigering af genvejstaster 3-2

Oprettelse, redigering og sletning af hurtigkaldsgrupper og -poster 3-3

Visning og redigering af indstillinger 3-3

Brug af menuen Vis 3-3

Ændring af tekststørrelse 3-4

Ændring af farveskemaet 3-5

Låsning af vinduesstørrelse og -layout 3-5

Valg af layout for standardvindue 3-6

Brug af menuen Handlinger 3-6

Brug af nummertastatur 3-7

Brug af menuen Hjælp 3-8

KAPITEL 4 **Brug af vinduet Opkaldskontrol** 4-1

Opkald via vinduet Opkaldskontrol 4-1

Udførelse af opkaldskontrolhandlinger fra vinduet Opkaldskontrol 4-2

KAPITEL 5 **Brug af vinduet Hurtigkald** 5-1

Tilføjelse af en hurtigkaldsgruppe 5-2

Omdøbning af hurtigkaldsgruppen 5-3

Sletning af en hurtigkaldsgruppe 5-3

Tilføjelse af et hurtigkaldsnummer 5-4

Redigering af et hurtigkaldsnummer 5-5

Sletning af et hurtigkaldsnummer 5-6

Sortering af poster i en hurtigkaldsgruppe 5-6

Brug af hurtigkaldsnumre til at udføre opkaldskontrolhandlinger 5-7

KAPITEL 6 **Brug af vinduet Telefonbog** 6-1

Søgning efter et bestemt navn i telefonbogen 6-2

Genindlæsning af telefonbogen 6-3

Sortering af telefonbogen 6-3

Omrokering af kolonner i vinduet Telefonbog 6-3

Brug af telefonnumre til opkaldskontrolhandlinger 6-3

KAPITEL 7 **Brug af vinduet Parkerede opkald** 7-1

Parkering af et opkald 7-2

Tilbageførsel af parkerede opkald 7-3

Brug af vinduet Parkerede opkald til udførelse af opkaldskontrolhandlinger 7-4

KAPITEL 8 **Brug af vinduet Broadcast-opkald** 8-1

Besvarelse af et broadcast-opkald 8-2

KAPITEL 9 **Fejlfinding** 9-1

INDEKS

Indledning

I indledningen beskrives denne vejlednings formål, brugere, opbygning og konventioner. Du får også oplysninger om, hvor du kan få fat i relateret dokumentation. Indledningen dækker følgende emner:

- Formål, side vii
- Brugere, side viii
- Opbygning, side viii
- Relateret dokumentation, side ix
- Symboler, side x
- Mere dokumentation, side x
- Feedback på dokumentation, side xi
- Sådan får du teknisk hjælp, side xii
- Adgang til andre publikationer og oplysninger, side xiv

Formål

Brugervejledning til Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det lettere for brugeren at udføre følgende handlinger:

- Forstå grænsefladen og funktionerne i Cisco Unified CallManager Attendant Console
- Starte Cisco Unified CallManager Attendant Console og logge på

- Gå online for at håndtere opkald, der overføres til assistenten
- Bruge Cisco Unified CallManager Attendant Console til at besvare, placere og overføre opkald
- Konfigurere og bruge knapper til hurtigkald
- Bruge telefonbogen til at finde telefonnumre, overføre opkald og få vist linjestatus

Brugere

Denne vejledning fungerer som opslagsværk og instruktion for brugere af Cisco Unified CallManager Attendant Console. Systemadministratoren kan finde installations- og konfigurationsoplysninger i *Cisco Unified CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide*, som passer til denne version.

Opbygning

Tabel 1 viser de forskellige kapitler i vejledningen:

Tabel 1 Oversigt over vejledningen

Kapitel	Beskrivelse
Kapitel 1, "Introduktion"	Viser en oversigt over Cisco Unified CallManager Attendant Console og giver instruktioner i at konfigurere miljøet, starte konsollen, logge på og gå online for at håndtere opkald.
Kapitel 2, "Håndtering af opkald"	Beskriver, hvordan du placerer, besvarer og omstiller opkald vha. knapperne til opkaldskontrol, menulinjen, genvejstasterne og musen.
Kapitel 3, "Brug af menulinjen"	Beskriver, hvordan du går online/offline, logger af, redigerer genvejstaster, ændrer konsollens tekststørrelse og farveskema, udfører opkaldskontrolhandlinger, bruger nummertastaturet og åbner onlinehjælpen.

Tabel 1 Oversigt over vejledningen (fortsat)

Kapitel 4, "Brug af vinduet Opkaldskontrol"	Beskriver, hvordan du udfører opkaldskontrolhandlinger i vinduet Opkaldskontrol.
Kapitel 5, "Brug af vinduet Hurtigkald"	Beskriver, hvordan du konfigurerer hurtigkaldsgrupper og -poster, og hvordan du bruger disse poster til at udføre opkaldskontrolhandlinger.
Kapitel 6, "Brug af vinduet Telefonbog"	Beskriver, hvordan du bruger telefonbogen til at finde telefonnumre, der er konfigureret i Cisco Unified CallManager-databasen.
Kapitel 7, "Brug af vinduet Parkerede opkald"	Beskriver, hvordan du parkerer et opkald og tilbagefører et parkeret opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Kapitel 8, "Brug af vinduet Broadcast-opkald"	Beskriver, hvordan opkald fra vinduet Broadcast-opkald besvares.
Kapitel 9, "Fejlfinding"	Beskriver en række almindelige situationer og giver en forklaring eller løsning på de enkelte situationer.

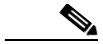
Relateret dokumentation

Se i nedenstående dokumenter for at finde yderligere oplysninger om relaterede telefoniprogrammer og -produkter fra Cisco Unified Communications:

- *Cisco Unified CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (kun på engelsk)
- *Cisco Unified IP Phone Models 7960 and 7940 User Guide*
- *Cisco Unified IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco Unified IP Phone*

Symboler

Bemærkninger benytter følgende symbol:

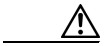


Bemærk! Betyder, at *brugeren skal være opmærksom på noget*. Bemærkningerne indeholder nyttige forslag og henvisninger til materiale, der ikke er omfattet af denne publikation.

Tip benytter følgende symbol:

Tip! Betyder, at *følgende er et nyttigt tip*.

Forsigtig benytter følgende symbol:



Forsigtig! Betyder, at *læseren skal være forsigtig*. I denne situation er der risiko for, at du udfører en handling, der beskadiger udstyret eller forårsager tab af data.

Mere dokumentation

Du kan hente Cisco-dokumentation og supplerende litteratur på www.cisco.com. Cisco giver dig ligeledes flere muligheder for at få adgang til teknisk assistance og andre tekniske ressourcer. I disse afsnit får du at vide, hvordan du henter tekniske oplysninger hos Cisco Systems, Inc.

Cisco.com

Du kan få adgang til den seneste Cisco-dokumentation på denne webadresse:

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

Du kan få adgang til Cisco-webstedet på denne webadresse:

http://www.cisco.com

Du kan få adgang til internationale Cisco-websteder via denne webadresse:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Bestilling af dokumentation

Du kan finde anvisninger om bestilling af dokumentation på følgende webadresse:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

Sådan bestiller du Cisco-dokumentation:

- Brugere, der er registreret på Cisco.com (direkte Cisco-kunder), kan bestille Ciscos produktdokumentation via bestillingsværktøjet:

  http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml

- Ikke-registrerede brugere af Cisco.com kan bestille dokumentation via den lokale repræsentant ved at kontakte Ciscos hovedsæde i Californien i USA på +1 408 526-7208. Andre steder i USA skal du ringe på +1 800 553-NETS (6387).

Feedback på dokumentation

Du kan sende feedback vedrørende teknisk dokumentation til bug-doc@cisco.com.

Du kan sende dine kommentarer pr. post vha. svarkortet (hvis det findes) bag på dokumentets forside eller ved at skrive til følgende adresse:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Vi værdsætter dine kommentarer.

Sådan får du teknisk hjælp

Alle kunder, partnere, forhandlere og distributører, der har en gyldig serviceaftale med Cisco, har fuld adgang til Ciscos prisbelønnede tekniske support 24 timer i døgnet. Ciscos tekniske support på Cisco.com indeholder en række ressourcer til onlinesupport. Derudover tilbyder teknikerne hos Ciscos center for teknisk assistance (TAC) telefonsupport. Hvis du ikke har en gyldig serviceaftale med Cisco, kan du kontakte din forhandler.

Ciscos webside med teknisk support

På Ciscos webside med teknisk support kan du finde onlinedokumenter og -værktøjer til brug ved fejlfinding og til afhjælpning af tekniske problemer med Cisco-produkter og -teknologier. Websiden er tilgængelig 24 timer i døgnet året rundt på denne adresse:

http://www.cisco.com/techsupport

For at få adgang til alle værktøjerne på Ciscos webside med teknisk support skal du have et bruger-id og en adgangskode til Cisco.com. Hvis du har en gyldig serviceaftale, men ikke har et bruger-id, kan du registrere dig på denne webadresse:

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

Indsendelse af en serviceanmodning

Den hurtigste måde at initialisere S3- og S4-serviceanmodninger på er via TACs onlineserviceanmodningsværktøj. S3- og S4-serviceanmodninger kan f.eks. omhandle minimal svækkelse af netværket eller tilfælde, hvor du har brug for produktoplysninger. Når du har beskrevet dit behov, anbefaler TACs service-anmodningsværktøj automatisk et eller flere løsningsforslag. Hvis problemet ikke kan løses vha. de anbefalede ressourcer, sendes din serviceanmodning videre til en af Ciscos TAC-teknikere. Du finder TACs serviceanmodningsværktøj på denne webadresse:

http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest

Hvis du ikke har adgang til internettet, og du har en forespørgsel vedrørende en S1- eller S2-serviceanmodning, kan du kontakte Ciscos TAC-center pr. telefon. S1- eller S2-serviceanmodninger refererer til tilfælde, hvor produktionsnetværket er nede eller alvorligt forringet. Ciscos TAC-teknikere tager sig af S1- og S2-serviceanmodninger med det samme, så virksomhedens drift hurtigt kan komme til at køre optimalt igen.

Benyt et af følgende numre for at åbne en serviceanmodning pr. telefon:

Asien: +61 2 8446 7411 (Australien: 1 800 805 227)
Europa, Mellemøsten & Afrika: +32 2 704 55 55
USA: 1 800 553 2447

På nedenstående webadresse finder du en komplet liste over Ciscos TAC-kontaktpersoner:

http://www.cisco.com/techsupport/contacts

Prioritering af serviceanmodninger

Cisco har fastsat en række definitioner på alvoren af serviceanmodninger (severity) for at sikre, at anmodningerne rapporteres i et standardformat.

Severity 1 (S1) – Dit netværk er "nede", eller virksomhedens drift er under kritisk påvirkning. Du og Cisco stiller alle nødvendige ressourcer til rådighed døgnet rundt med henblik på at afhjælpe situationen.

Severity 2 (S2) – Driften af det eksisterende netværk er kraftigt påvirket, eller vigtige dele af virksomhedens drift påvirkes negativt af en utilstrækkelig ydelse af et Cisco-produkt. Du og Cisco stiller ressourcer til rådighed fuld tid med henblik på at afhjælpe situationen.

Severity 3 (S3) – Driftydelsen af netværket påvirkes, men de fleste virksomheds-funktioner forbliver funktionelle. Du og Cisco stiller ressourcer til rådighed inden for normal arbejdstid med henblik på at genoprette servicen til et tilfredsstillende niveau.

Severity 4 (S4) – Du har brug for oplysninger eller hjælp til funktionen for et Cisco-produkt eller en installation eller konfiguration. Der er lille eller ingen påvirkning af virksomhedens drift.

Adgang til andre publikationer og oplysninger

Oplysninger om Cisco-produkter, teknologier og netværksløsninger er tilgængelige via forskellige online- og/eller trykte kilder.

- På *Cisco Marketplace* kan du finde et bredt udvalg af Cisco -bøger, brugervejledninger og logoprodukter. Besøg webshoppen Cisco Marketplace på denne adresse:

  http://www.cisco.com/go/marketplace/

- I Ciscos *Produktkatalog* beskrives netværksprodukterne fra Cisco Systems samt procedurer for bestilling og kundesupport. Du kan få adgang til Ciscos produktkatalog på følgende webadresse:

  http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/

- *Cisco Press* udgiver en lang række generelle titler om netværk, undervisning og certificering. Både nye og erfarne brugere vil kunne drage nytte af disse titler. Hvis du vil finde aktuelle titler fra Cisco Press og andre oplysninger, kan du besøge Cisco Press på følgende webadresse:

  http://www.ciscopress.com

- Bladet *Packet* udgives af Cisco Systems til tekniske brugere, som kan hjælpe professionelle med at få mest muligt ud af deres internet- og netværksinvesteringer. Packet udkommer hvert kvartal og fortæller om de nyeste trends inden for netværk, om teknologiske gennembrud og om Cisco-produkter og -løsninger. I bladet finder du også tip til netværksudnyttelse og fejlfinding, konfigurationseksempler, kundeanalyser, oplysninger om certificering og undervisning samt links til forskellige dybdegående onlineressourcer. Du kan få adgang til Packet på følgende webadresse:

  http://www.cisco.com/packet

- *iQ Magazine* er en kvartårlig udgivelse fra Cisco Systems, som kan hjælpe virksomheder i vækst med at bruge teknologien til at øge indtjeningen, strømline forretningsprocedurer og forbedre produktiviteten. Udgivelsen beskæftiger sig med de udfordringer, som disse virksomheder står overfor samt de teknologier, der kan bruges til at imødegå udfordringerne. Dette illustreres vha. casestudies fra den virkelige verden og forretningsstrategier, som kan hjælpe læseren til at træffe de rigtige beslutninger om teknologiske investeringer. Du kan få adgang til iQ Magazine på følgende webadresse:

  http://www.cisco.com/go/iqmagazine

- *Internet Protocol Journal* er et kvartårligt blad fra Cisco Systems for professionelle teknikere inden for design, udvikling og drift af såvel offentlige som private internet og intranet. Du kan få adgang til Internet Protocol Journal på følgende webadresse:

  http://www.cisco.com/ipj

- Cisco tilbyder førsteklasses netværksundervisning. Se de aktuelle tilbud på denne webadresse:

  http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html

Introduktion

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at konfigurere en Cisco Unified IP Phone som konsol. Når du bruger en grafisk brugergrænseflade, bruger Cisco Unified CallManager Attendant Console hurtigkaldsnumre og hurtige opslag i telefonbogen for at finde telefonnumre, få vist linjestatus og håndtere opkald. En receptionist eller en kontorassistent bruger Cisco Unified CallManager Attendant Console til at håndtere opkald til en afdeling eller en virksomhed, eller en anden medarbejder kan bruge programmet til at håndtere sine egne telefonopkald.

Cisco Unified CallManager Attendant Console installeres på en pc med IP-forbindelse til Cisco Unified CallManager-systemet. Attendant Console bruges sammen med en Cisco Unified IP Phone, der er registreret i et Cisco Unified CallManager-system (én konsol for hver telefon). Der kan sluttes flere konsoller til samme Cisco Unified CallManager-system.

Dette afsnit indeholder følgende emner:

- Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console, side 1-2
- Hjælp til handicappede, side 1-19
- Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang, side 1-21
- Log på og gå online, side 1-24
- Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-26

Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console

Når systemet startes, åbnes dialogboksen Indstillinger, hvor du bliver bedt om at angive servernavnet til Cisco Unified CallManager og telefonnummeret på den telefon, du bruger til konsollen. Logondialogboksen til Cisco Unified CallManager Attendant Console åbnes, og du bliver bedt om at angive dit brugernavn og din adgangskode. Når du har logget på serveren, vises der vinduer, menulinjer, værktøjslinjer og en statuslinje i brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console. Dette beskrives i de følgende afsnit.

Den grafiske brugergrænseflade i Cisco Unified CallManager Attendant Console understøtter følgende skærmoplysninger: 800x600, 1024x768, 1280x1024 og 1600x1200.

Du kan køre konsollen på platformene Windows 2000 Professional, Windows XP eller Windows N.T 4.0. Det er vigtigt, at de nyeste programpakker fra Microsoft er installeret på pc'en. Hvis du har spørgsmål om platformen, skal du kontakte systemadministratoren.

Hvis din pc har et lydkort og højttalere, kan du konfigurere et lydsignal, så computeren gør dig opmærksom på forskellige opkaldshændelser.

Hvis du anvender en berøringsskærm, kan funktionen anvendes sammen med Attendant Console.

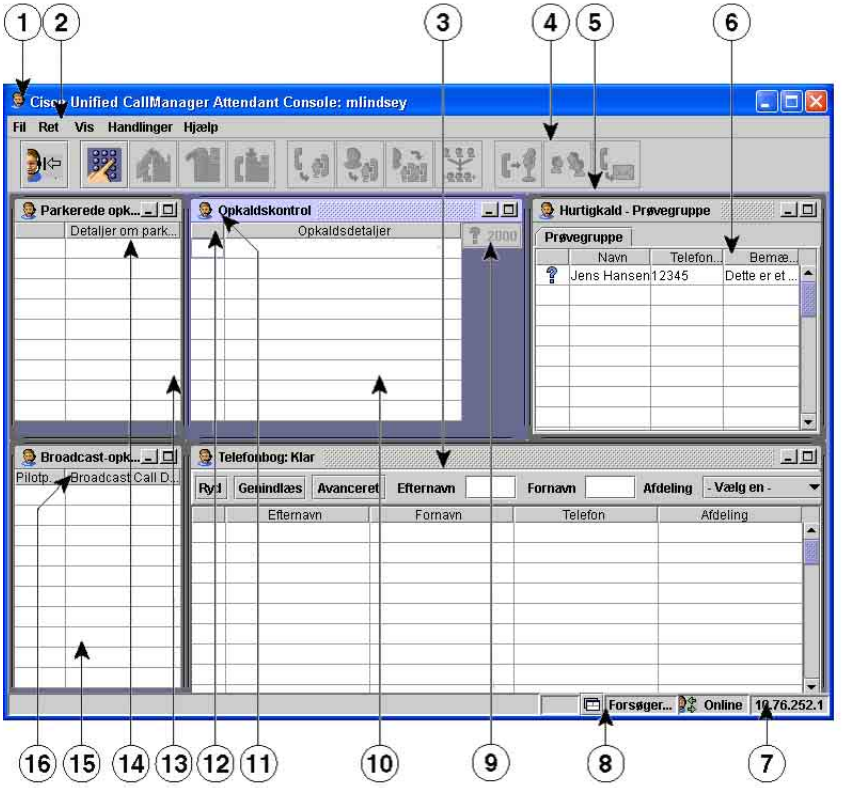
Når du logger af Attendant Console, gemmes de valgte indstillinger automatisk på serveren, f.eks. hurtigkaldsnumre og -grupper og vinduernes placeringer og størrelser.

Tip! Du kan ændre størrelsen på vinduet manuelt ved at klikke på knapperne Maksimer og Minimer i vinduets øverste, højre hjørne eller ved at trække i den pil, der vises, når musemarkøren peger på vinduets yderkant.

Du kan ændre størrelsen på kolonner ved at trække i den pil, der vises, når musemarkøren peger på kolonnens yderkant.

Figur 1-1 viser brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console med forklaringer til nogle af de viste komponenter.

Figur 1-1 Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console



1	Vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console	**9**	Knappen Operatørlinje
2	Menulinje	**10**	Ruden Opkaldsdetaljer
3	Vinduet Telefonbog	**11**	Vinduet Opkaldskontrol
4	Værktøjslinjen Opkaldskontrol	**12**	Området Opkaldstilstand
5	Vinduet Hurtigkald	**13**	Ruden Oplysninger om parkerede opkald
6	Fanen Hurtigkaldsgruppe	**14**	Vinduet Parkerede opkald
7	Servers IP-adresse	**15**	Ruden Broadcast-opkald
8	Ikonet Vis øverst	**16**	Vinduet Broadcast-opkald

Dialogboksen Indstillinger i Cisco Unified CallManager Attendant Console

Når du kører programmet for første gang, åbnes dialogboksen Indstillinger i Cisco Unified CallManager Attendant Console. I denne dialogboks bliver du bedt om at angive server, telefon (se Fanen Basis), telefonbogsoplysninger, opkaldsbehandlingsservere og den lokale IP-adresse til linjetilstand (se Fanen Avanceret), som systemadministratoren oplyser. Kontakt systemadministratoren for at få yderligere oplysninger.

På fanen Avanceret kan du aktivere sporing med henblik på fejlfinding. Hvis din pc har et lydkort og højttalere, kan du konfigurere et lydsignal, så computeren gør dig opmærksom på forskellige opkaldshændelser. Du kan aktivere handicapvenlige meddelelser, så der vises dialogboksen med statusmeddelelser om Attendant Console. Du kan også sætte et opkald på hold, når nummertastaturet er aktivt.

Relaterede emner

- Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang, side 1-21
- Hjælp til handicappede, side 1-19

Dialogboksen Log på i Cisco Unified CallManager Attendant Console

I dialogboksen Log på i Cisco Unified CallManager Attendant Console skal du angive dit brugernavn og din adgangskode, så du kan arbejde med konsollen som assistent. Du kan udføre følgende handlinger i denne dialogboks:

- Angive, at dit brugernavn og din adgangskode skal gemmes i konsollen.
- Ændre indstillinger for anvendelse af Cisco Unified CallManager Attendant Console
- Angive, hvilket sprog der skal bruges i konsollen.

Relaterede emner

- Log på og gå online, side 1-24
- Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-26

Vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console

Vinduet indeholder vinduerne Broadcast-opkald, Parkerede opkald, Opkaldskontrol, Hurtigkald og Telefonbog samt menulinjen, værktøjslinjen Opkaldskontrol og statuslinjen. I det øverste, venstre hjørne af vinduet vises navnet på vinduet og den assistent, der anvender konsollen i øjeblikket. I vinduets øverste, højre hjørne vises knapperne Maksimer og Minimer, som kan gøre vinduet større eller mindre. Nederst til højre i vinduet vises statuslinjen.

Relateret emne

- Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console, side 1-2

Vinduet Opkaldskontrol

Vinduet Opkaldskontrol består af følgende komponenter:

- Ruden Opkaldsdetaljer. Opkaldstilstand, telefonnummeret på det indgående opkald, evt. navnet på personen, assistentens telefonnummer og evt. den handling, assistenten har udført.

  Teksten i vinduet Opkaldsdetaljer kan f.eks. være "2000 til 4000 er sendt af 3000". Teksten angiver, at den bruger, der anvendte telefonnummer 3000, sendte opkaldet fra telefonnummer 2000 til assistenten på telefonnummer 4000.

- Tidsindikator for aktive eller ventende opkald. I vinduet Opkaldsdetaljer viser en timer opkaldets varighed.

  Når du besvarer et opkald, viser timeren automatisk, hvor lang tid opkaldet har været aktivt.

  Når du sætter et opkald i venteposition, nulstilles timeren og viser, hvor lang tid opkaldet har ventet.

  Når du tager opkaldet igen, viser timeren automatisk, hvor lang tid opkaldet i alt har været vist i vinduet Opkaldsdetaljer med oplysninger om, hvor længe det har ventet og været aktivt.

- Knapper for Operatørlinje. Linjestatus og telefonnummeret på assistentens Cisco Unified IP Phone vises øverst til højre i vinduet.

I ruden Opkaldsdetaljer vises de linjer på Cisco Unified IP Phone, der styres af Cisco Unified CallManager Attendant Console. Det antal linjer, som system-administratoren konfigurerer for Cisco Unified IP Phone, bestemmer hvor mange linjer der vises i vinduet. Hvis du f.eks. har en Cisco Unified IP Phone Model 7960 med to forbindelser til Cisco Unified IP Phone Expansion Module 7914, kan du få vist 34 linjer i alt, hvis systemadministratoren har tildelt hver linje ét telefonnummer.

Ruden Opkaldsdetaljer viser aktive opkald på en delt linje. En delt linje repræsenterer samme telefonnummer på flere telefoner. Når en delt linje er i brug, vises der et ikon i vinduet Opkaldskontrol i Cisco Unified CallManager Attendant Console, som vist i Tabel 1-1 på side 1-9. Cisco Unified CallManager Attendant Console sender ikke opkald til en assistent på en delt linje, hvis nogen af de delte linjer er i brug.

Bemærk! Du kan finde flere oplysninger om telefonen eller Cisco Unified IP Phone Expansion Module 7914 i den dokumentation, som telefonen leveres med. Du kan også kontakte systemadministratoren.

Linjerne vises i en, to eller tre kolonner afhængigt af, hvor mange linjer du konfigurerer. Du kan kontrollere opkald på disse linjer vha. menuerne øverst i vinduet, de kontekstafhængige genvejsmenuer, genvejstasterne eller musen.

Bemærk! Hvis der kun vises et enkelt opkald i vinduet, bliver opkaldet fremhævet, medmindre du vælger en tom række i ruden Opkaldsdetaljer.

Relaterede emner

- Menulinje, side 1-12
- Brug af vinduet Opkaldskontrol, side 4-1
- Håndtering af opkald, side 2-1.

Vinduet Broadcast-opkald

Vinduet indeholder ruden Broadcast-opkaldsdetaljer, som viser en liste over indgående opkald, som venter i kø og er videresendt til assistenterne, men ikke er besvaret. En af de tilgængelige assistenter kan besvare et broadcast-opkald. Når en assistent besvarer et broadcast-opkald, overflyttes opkaldet fra vinduet Broadcast-opkaldskontrol til vinduet på den assistent, der besvarede opkaldet. Hvis assistenten har et aktivt opkald, placerer konsollen det aktive opkald i venteposition, når assistenten besvarer broadcast-opkaldet.

Posten med broadcast-opkald i ruden Broadcast-opkaldsdetaljer indeholder følgende oplysninger:

- Telefonnummer (pilotpunkt), som broadcast-opkalderen har indtastet
- Telefonnummer og brugernavn på det opkald, som er videresendt
- Tidspunkt, hvor opkaldet er sat i kø

Relaterede emner

- Menulinje, side 1-12
- Brug af vinduet Opkaldskontrol, side 4-1
- Håndtering af opkald, side 2-1

Vinduet Hurtigkald

Hurtigkaldsnumre, der er konfigureret for den enkelte assistent, vises i hurtigkaldsgrupper i vinduet Hurtigkald. Hvert hurtigkaldsnummer indeholder følgende oplysninger:

- Linjetilstand som angivet af de samme ikoner, der vises i vinduet Opkaldskontrol (se Tabel 1-1 på side 1-9).
- Navn på person
- Telefonnummer
- Bemærkninger (valgfrit felt)

Relaterede emner

- Menulinje, side 1-12
- Brug af vinduet Hurtigkald, side 5-1
- Håndtering af opkald, side 2-1

Vinduet Telefonbog

I vinduet Telefonbog vises linjestatus, efternavn, fornavn, telefon- og afdelingsoplysninger fra brugertelefonbogen i Cisco Unified CallManager. Attendant Console opdaterer automatisk telefonbogen med det interval, systemadministratoren har konfigureret. Du kan genindlæse telefonbogen manuelt ved at klikke på knappen Genindlæs.

Når du søger i telefonbogen ud fra fornavn, efternavn eller afdeling, vises posterne dynamisk, efterhånden som du angiver kriterierne i feltet. Du kan udføre en avanceret søgning ved at klikke på knappen Avanceret søgning og indtaste de pågældende oplysninger for brugeren i felterne. Når søgeresultaterne vises, kan du sortere dem stigende eller faldende eller fastlægge linjestatus som angivet af de samme ikoner, der anvendes i de andre vinduer.

Relaterede emner

- Menulinje, side 1-12
- Brug af vinduet Telefonbog, side 6-1
- Håndtering af opkald, side 2-1

Opkalds/Linjestatus for vinduerne Opkaldskontrol, Telefonbog og Hurtigkald

Hver linje eller operatørlinjeknappen i vinduet Opkaldskontrol angiver en af følgende tilstande – også illustreret vha. tilsvarende ikoner i Tabel 1-1.

Tabel 1-1 Opkalds- eller linjetilstand

Linje/opkaldstilstand	Tilsvarende ikon	Vindue/operatørlinjeknap
Der er et opkald på linjen.		Vises i vinduerne Opkaldskontrol, Telefonbog og Hurtigkald
Der er et opkald på linjen.		Vises på knappen Operatørlinje
Linjen er aktiv.		Vises på knappen Operatørlinje
Linjen er optaget.		Vises i vinduerne Opkaldskontrol, Hurtigkald og Telefonbog

Tabel 1-1 Opkalds- eller linjetilstand (fortsat)

Linje/opkaldstilstand	Tilsvarende ikon	Vindue/operatørlinjeknap
Linjen venter. Der findes tre ikoner for tilstanden. Når du sætter opkaldet i venteposition, er ikonet grønt. Hvis opkaldet venter i 60 sekunder, skifter farven på ikonet til gult. Hvis opkaldet venter i 120 sekunder, skifter farven på ikonet til rød. Systemadministratoren kan ændre ikonernes tidsværdi.		Vises i vinduet Opkaldskontrol
Linjen er ledig.		Vises i vinduerne Telefonbog og Hurtigkald og på knappen Operatørlinje
Den delte linje er i brug. En delt linje repræsenterer samme telefonnummer på flere telefoner. Cisco Unified CallManager Attendant Console sender ikke opkald til en assistent på en delt linje, hvis nogen af de delte linjer er i brug.		Vises i vinduet Opkaldskontrol

Tabel 1-1 Opkalds- eller linjetilstand (fortsat)

Linje/opkaldstilstand	Tilsvarende ikon	Vindue/operatørlinjeknap
Linjetilstand er ukendt.		Vises i vinduerne Opkaldskontrol, Hurtigkald og Telefonbog samt på knappen Operatørlinje
Status for linjen angiver, at brugeren har konfigureret Videresend alle til et beskedsystem på Cisco Unified IP Phone.		Vises i vinduet Telefonbog, når antallet af søgeposter er færre end 10.
Status for linjen angiver, at brugeren har konfigureret Videresend til et bestemt telefonnummer.		Vises i vinduet Telefonbog.

Vinduet Parkerede opkald

Vinduet indeholder ruden Oplysninger om parkerede opkald, der viser alle opkald, som du har parkeret på et parkeringslokalnummer. Når du parkerer et opkald, placeres opkaldet i kø, så det kan modtages fra en anden telefon i systemet. Hvis du f.eks. er midt i et opkald på din telefon, kan du parkere opkaldet på et parkeringslokalnummer, f.eks. 1234. En person på en anden telefon i systemet kan derefter ringe til 1234 for at hente opkaldet.

Posten for Parkerede opkald i ruden Oplysninger om parkerede opkald indeholder følgende oplysninger:

- Telefonnummeret på det opkald, du har parkeret.
- Det lokalnummer, hvor du har parkeret opkaldet.
- Telefonnummeret på den Attendant-telefon, hvorfra opkaldet er parkeret.

Eksempelvis kan posten i Oplysninger om parkerede opkald vise "2000 parkeret i 4000 af 3000". Denne post angiver, at assistenten på telefonnummer 3000 har parkeret opkaldet på telefonnummer 2000 på det lokalnummer, som er angivet i Cisco Unified CallManager, hvilket i dette tilfælde er parkeringslokalnummeret 4000. Opkaldet på telefonnummer 2000 venter fortsat i kø, indtil brugeren besvarer opkaldet, eller indtil det parkerede opkald føres tilbage til assistenten.

Bemærk! Cisco Unified CallManager vælger det parkeringslokalnummer, som er baseret på den konfiguration, som systemadministratoren har angivet i Cisco Unified CallManager Administration.

Fra vinduet Parkerede opkald kan du vise og modtage alle opkald, der er parkeret af assistenter, som er forbundet med Attendant-serveren. Du kan ikke vise og modtage opkald, der blev parkeret, før du loggede på konsollen.

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret på parkeringslokal-nummeret, forbliver det parkerede opkald på lokalnummeret i et foruddefineret tidsrum (normalt 60 sekunder), som konfigureres manuelt af systemadminis-tratoren i Cisco Unified CallManager Administration. Derefter tilbageføres opkaldet automatisk til ruden Oplysninger om opkaldskontrol.

Hvis du vil hente det parkerede opkald manuelt, kan du bruge knappen Tilbagefør parker på værktøjslinjen Opkaldskontrol, indstillingen Tilbagefør parker i den kontekstafhængige genvejsmenu eller i menuen Handlinger, eller genvejstasten til Tilbagefør parker. Når du har tilbageført det parkerede opkald, vises opkaldet i ruden Oplysninger om opkaldskontrol.

Relateret emne

- Brug af vinduet Parkerede opkald, side 7-1
- Håndtering af opkald, side 2-1

Menulinje

Fra menulinjen har du mulighed for at logge på/af, redigere genvejstaster, ændre konsollens tekststørrelse og farveskema, styre vinduesstørrelse og -placering, udføre opkaldskontrolfunktioner og få onlinehjælp.

Relateret emne

- Brug af menulinjen, side 3-1

Værktøjslinjen Opkaldskontrol

Værktøjslinjen Opkaldskontrol viser en række knapper for de mest almindelige opkaldskontrolhandlinger, som assistenten udfører. I konsollen aktiveres knapperne kun på værktøjslinjen Opkaldskontrol, når de kan bruges til at udføre opkaldskontrolhandlinger. Når du klikker på en knap, aktiveres det tilsvarende menupunkt automatisk på menulinjen eller i den aktuelle kontekstafhængige genvejsmenu.

Yderligere oplysninger finder du under Tabel 1-2 for opkaldskontrolfunktioner og tilhørende knapper:

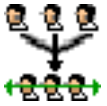
Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol

Knapperne til Opkaldskontrol	Opkaldskontrolhandlinger
	Offline/Online **Bemærk!** Med denne omskifterknap til Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolhandlinger. Yderligere oplysninger finder du under følgende afsnit: • Log på og gå online, side 1-24 • Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-26
	Kald Se "Foretagelse af et opkald" på side 2-6 for at få yderligere oplysninger.
	Besvar Se "Besvarelse af et opkald" på side 2-2 for at få yderligere oplysninger.

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne til Opkaldskontrol	Opkaldskontrolhandlinger
	Læg røret Se "Afslutning af et opkald" på side 2-5 for at få yderligere oplysninger.
 	Hold/Genoptag **Bemærk!** Med denne omskifterknap for Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolhandlinger. Yderligere oplysninger finder du under følgende afsnit: • Placering af et opkald i kø, side 2-3 • Hentning af et opkald i køen (Genoptag), side 2-4
	Omstil Se "Overførsel af et opkald" på side 2-8 for at få yderligere oplysninger.
	Meld samtale Se "Samtalemelding" på side 2-10 for at få yderligere oplysninger.
	Overfør Se "Direkte omstilling" på side 2-11 for at få yderligere oplysninger.

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne til Opkaldskontrol	Opkaldskontrolhandlinger
	Forbind Se "Forbinding af opkald" på side 2-12 for at få yderligere oplysninger.
 	Parker/Tilbagefør parker **Bemærk!** Du kan kun udføre denne opkaldskontrolhandling, hvis den Cisco Unified CallManager-server, der er tilsluttet Attendant Console, kører Cisco Unified CallManager version 3.3 eller nyere. Kontakt systemadministratoren for at få yderligere oplysninger. Disse ikoner vises kun på værktøjslinjen Opkaldskontrol, hvis du kører en kompatibel version af Cisco Unified CallManager version 3.3 på den server, der er tilknyttet konsollen. **Bemærk!** Med denne omskifterknap for Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolhandlinger. **Bemærk!** Hvis du besvarer et aktivt opkald i ruden Opkaldsdetaljer, vises ikonet Parker og værktøjstippet. Når et parkeret opkald vises i ruden Oplysninger om parkerede opkald, vises ikonet Tilbageför parker og værktøjstippet. Yderligere oplysninger finder du under følgende afsnit: • Parkering af et opkald, side 2-14 • Tilbageførsel af parkerede opkald, side 2-16

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne til Opkaldskontrol	Opkaldskontrolhandlinger
	Konference Se "Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald" på side 2-13 for at få yderligere oplysninger.
	Viderestil opkald til telefonsvarer Se "Viderestilling af et opkald til telefonsvareren" på side 2-17.

Du kan altid ændre værktøjslinjens placering i vinduet. Du kan vælge mellem følgende placeringer:

- Venstre – Værktøjslinjen vises langs venstre side af vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Top – Værktøjslinjen vises mellem menulinjen og vinduet Opkaldskontrol.
- Højre – Værktøjslinjen vises langs højre side af vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Bund – Værktøjslinjen vises nederst til venstre under statuslinjen i vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Tip! Hvis du har glemt en knaps funktion, kan du få et værktøjstip ved at placere musemarkøren på knappen.

Sådan ændres værktøjslinjens placering i vinduet:

Fremgangsmåde

Trin 1 Højreklik på værktøjslinjen Opkaldskontrol, og vælg **Position**.

Trin 2 På nedenstående liste kan du vælge den ønskede placering af værktøjslinjen:

- Venstre
- Top
- Højre
- Bund

Du har ændret værktøjslinjens placering.

Relateret emne

- Håndtering af opkald, side 2-1

Kontekstafhængige menuer

Hvert vindue omfatter en række kontekstafhængige menuer, der åbnes, når du højreklikker med musen i vinduet. Disse menuer gør det muligt at udføre handlinger som f.eks. tilføje hurtigkaldsnumre og ændre tekststørrelse.

Relaterede emner

- Håndtering af opkald, side 2-1
- Brug af vinduet Opkaldskontrol, side 4-1
- Brug af vinduet Hurtigkald, side 5-1
- Brug af vinduet Telefonbog, side 6-1
- Brug af vinduet Parkerede opkald, side 7-1

Statuslinje

Statuslinjen viser følgende oplysninger:

- Ikonet Vis øverst

  Figur 1-2 viser ikonet Vis øverst.

  Figur 1-2 Ikonen Vis øverst

  Når du har minimeret vinduet Opkaldskontrol, eller vinduet er placeret bag et andet vindue, kan du bruge ikonet Vis øverst i det nederste, højre hjørne på statuslinjen til hurtigt at få vist vinduet Opkaldskontrol, når du modtager et indgående opkald eller placerer et udgående opkald fra assistenttelefonen.

Bemærk! Tryk på Alt + P for at slå funktionen Vis øverst til eller fra.

- Opkaldskontrolstatus (Forsøger..., Opkaldskontrol åben)
- Statusikonet Offline/Online
- IP-adresse eller værtsnavn på den Attendant-server, der er tilsluttet konsollen

Relateret emne

- Brugergrænsefladen i Cisco Unified CallManager Attendant Console, side 1-2

Tastatur til Kald/Omstil/Konference

Du kan foretage/overføre/konferenceaktivere et opkald på flere måder. Du kan evt. gøre det vha. nummertastaturet. Nummertastaturet indeholder følgende:

- Et felt, hvor du kan indtaste det ønskede nummer
- En rude, hvor du kan søge efter en bruger i telefonbogen
- En knap til gennemførelse af transaktionen (f.eks. overførsel eller konference)

Relateret emne

- Håndtering af opkald, side 2-1

Hjælp til handicappede

Cisco Unified CallManager Attendant Console indeholder bl.a. understøttelse af skærmlæser, lydsignaler og navigationsgenveje, som hjælper synshæmmede eller blinde med brug af konsollen.

Understøttelse af skærmlæser

Cisco Unified CallManager Attendant Console kan bruges med en skærmlæser som f.eks. JAWS. Skærmlæseren oplyser brugeren om status på konsollen og giver oplysninger om teksten i vinduerne i Attendant Console.

Lydsignaler

Brugeren kan aktivere lydsignaler til indikation af modtagelse af opkald (indkommende og broadcast), afslutning, parkering, opkald, der sættes på hold samt indikation af, hvor længe et opkald har stået i kø. Lydsignalet høres en gang pr. opkaldshændelse. Filerne med lydsignaler er placeret i undermappen "audio" i programmet Cisco Unified CallManager Attendant Console. Mappen er som standard placeret under C:\Programmer\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio. Hvis du vil aktivere lydsignalerne, skal du markere afkrydsningsfeltet **Aktiver hørbar alarm** i dialogboksen Indstillinger for Attendant. Tabel 1-3 beskriver de forskellige lydsignaler.

Tabel 1-3 Lydsignaler

Hændelse	Beskrivelse af lydsignal
Indgående opkald	Et klokkeklemt
Indkommende broadcast-opkald	Tre klokkeklemt
Parkeret opkald	Klokkeklemt efterfulgt af brusen
Afslutning af opkald	Hult dunk
Opkald på hold	To faldende toner
Ikonet Hold skifter til gult	Tre langsomme klik og et klokkeklemt
Ikonet Hold skifter til rødt	Seks hurtige klik og et klokkeklemt

Du kan finde oplysninger om, hvordan du får adgang til dialogboksen Indstillinger for Attendant, under "Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang" på side 1-21.

Handicapvenlige meddelelser

Du kan aktivere handicapvenlige meddelelser, så der i dialogboksene vises status i konsollen, f.eks. ved opkaldsændringer. Disse meddelelser kan derefter læses af den skærmlæser, du har installeret på din pc. Hvis du vil aktivere handicapvenlige meddelelser, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis medd. for handicappede** i dialogboksen Indstillinger for Attendant. Du kan finde oplysninger om, hvordan du får adgang til dialogboksen Indstillinger for Attendant, under "Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang" på side 1-21.

Placering af et opkald på hold, når opkaldstastaturet er aktiveret

Du kan sætte et opkald på hold i forbindelse med viderestilling, samtalemelding eller konference, så den, der ringer op, ikke kan høre skærmlæseren, når du bruger opkaldstastaturet eller søger i telefonbogen. Hvis du vil sætte et opkald på hold i forbindelse med viderestilling, samtalemelding eller konference, skal du markere afkrydsningsfeltet **Hold opkald når tastaturet er aktivt** i dialogboksen Indstillinger for Attendant. Du kan finde oplysninger om, hvordan du får adgang til dialogboksen Indstillinger for Attendant, under "Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang" på side 1-21.

Genvejstaster

Med genvejstasterne i Cisco Unified CallManager Attendant Console kan du navigere rundt i brugergrænsefladen og udføre opkaldskontrolhandlinger vha. tastaturet. Du kan navigere mellem vinduer på konsollen og mellem felter i et enkelt vindue. Du kan udføre alle de opkaldsrelaterede handlinger vha. tastaturet. Se "Brug af genvejstaster" på side 2-18 for at få yderligere oplysninger.

Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang

Når du starter Cisco Unified CallManager Attendant Console for første gang, skal du angive eller bekræfte oplysningerne i dialogboksen Indstillinger. Systemadministratoren kan levere oplysningerne.

Benyt nedenstående fremgangsmåde for at starte Cisco Unified CallManager Attendant Console:

Fremgangsmåde

Trin 1 Dobbeltklik på ikonet Cisco Unified CallManager Attendant Console på skrivebordet, eller vælg **Start > Programmer > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

Figur 1-3 viser ikonet for Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Figur 1-3 Ikonet for Cisco Unified CallManager Attendant Console

Trin 2 Før du logger på pc'en, skal du klikke på knappen **Indstillinger**.

Dialogboksen Indstillinger indeholder fanerne Basis og Avanceret.

Dialogboksen Indstillinger viser følgende i fanen Basis:

- Serverens værtsnavn eller IP-adresse
- Telefonens nummer

Trin 3 Indtast de pågældende oplysninger i felterne.

Trin 4 Hvis du ikke ønsker at konfigurere indstillinger, der vises i fanen Avanceret, skal du klikke på **OK**.

Du kan konfigurere en hørbar alarm, der afspilles gennem lydkortet, du kan aktivere sporing med henblik på fejlfinding eller du kan foretage alternative indstillinger i fanen Avanceret.

Trin 5 Klik på fanen **Avanceret**.

Systemadministratoren skal levere de oplysninger, der skal indtastes i felterne.

Trin 6 Angiv den nye sti i feltet Stinavn til lokal telefonbogsfil:, hvis du vil ændre stien til den lokale telefonbogsfil.

Bemærk! Telefonbogsfilen, der er defineret som brugerlistefilen, indeholder de telefonnummeroplysninger, der vises i vinduerne.

Trin 7 For at ændre intervallet, som konsollen genindlæser telefonbogsfilen med, indtastes et nyt interval (i sekunder) i feltet Telefonbog genindlæsinterval.

Trin 8 Hvis du vil ændre værtsnavnet eller IP-adressen på opkaldsbehandlingsserveren, skal du angive de rette oplysninger i feltet Værtsnavne eller IP-adresser for opkaldsbehandlingsserver.

Trin 9 Angiv den lokale IP-adresse for konsollen i feltet IP-adresse for lokal vært (for linjetilstand).

Bemærk! Hvis assistentens pc har to netværkskort, kan systemadministratoren angive den IP-adresse, der skal modtage opdateringer af linjetilstanden.

Hvis systemadministratoren af sikkerhedsmæssige årsager ønsker en status på en specifik UDP-port, kan systemadministratoren specificere UDP-porten i IP-adresseformat: Port i feltet IP-adresse for lokal vært (for linjetilstand).

Trin 10 Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver spor**.

Trin 11 Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver hørbar alarm**, hvis konsollen skal afspille lydsignaler via lydkortet på din pc for at angive, når du modtager opkald, parkerer opkald og sætter opkald på hold samt hvor længe et opkald har været på hold.

Trin 12 Hvis du vil have vist dialogbokse med oplysninger om konsollens status, f.eks. ved opkaldsændringer, skal du markere afkrydsningsfeltet **Vis medd. for handicappede**.

Bemærk! På statuslinjen i konsollen kan du se de samme oplysninger, der vises i de handicapvenlige meddelelser. Hvis du anvender en skærmlæser, kan du aktivere handicapvenlige meddelelser, så skærmlæseren informerer dig om konsollens status.

Trin 13 Marker afkrydsningsfeltet **Hold opkald når tastaturet er aktivt**, hvis du ønsker, at konsollen skal sætte opkald på hold, når opkaldstastaturet aktiveres i forbindelse med viderestilling, samtalemelding eller konference.

Afhængigt af konfigurationen vil den, der ringer op, høre musik, mens vedkommende er på hold.

Bemærk! Hvis du anvender en skærmlæser, kan du markere afkrydsningsfeltet **Hold opkald når tastaturet er aktivt**, så den, der ringer op, ikke kan høre skærmlæseren, når du bruger opkaldstastaturet eller søger i telefonbogen.

Trin 14 Klik på **Gem**. Nu kan du logge på og skifte til online.

Log på og gå online

Når du logger på assistentens pc, skal du angive brugernavn og adgangskode og vælge det sprog, som du vil have vist brugergrænsefladen i.

Sådan gør du for at logge på, gå online og håndtere opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis du ikke allerede har gjort det, skal du dobbeltklikke på ikonet Cisco Unified CallManager Attendant Console på skrivebordet eller vælge **Start > Programmer > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

Trin 2 Når du bliver bedt om det, skal du angive brugernavnet og adgangskoden til konsollen i dialogboksen Log på.

Tip! Hvis du vil gemme disse oplysninger, så du ikke behøver angive dem, hver gang du logger på konsollen, skal du markere afkrydsningsfeltet Husk bruger-id og adgangskode.

Trin 3 Første gang du logger på konsollen, vises logondialogboksen på det sprog, som operativsystemet understøtter. Du kan kun få vist de sprog, som operativsystemet understøtter. Hvis du ikke kan se det valgte sprog, skal du kontakte system-administratoren.

Vælg det sprog, du vil se brugergrænsefladen i, på rullelisten Sprog.

I de efterfølgende logondialogbokse vises teksten automatisk på det sprog, du har valgt ved forrige logon.

Forsigtig! Hvis tekst vises på engelsk efter valg af et andet sprog, skal du se "Fejlfinding" på side 9-1.

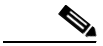
Tip! Klik på knappen Indstillinger, hvis du vil vise eller ændre indstillinger for konsollen. Du finder oplysninger om ændring af indstillinger i "Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang" på side 1-21.

Trin 4 Klik på **Log på**.

Når du logger på, kontrollerer Cisco Unified CallManager Attendant Console oplysningerne i dialogboksen Indstillinger.

Når du logger på, kan du bruge Cisco Unified CallManager Attendant Console til at besvare, foretage og håndtere opkald, få vist linjestatus, bruge telefonbogen og konfigurere og bruge hurtigkaldsnumrene.

Systemadministratoren opretter dit bruger-id og din adgangskode til Cisco Unified CallManager Attendant Console. Kontakt systemadministratoren, hvis du ikke kan logge på.



Bemærk! Attendant Console gemmer brugernavnet for den, der sidst har anvendt konsollen på pc'en.

Trin 5 Klik på værktøjslinjen Opkaldskontrol, klik på knappen **Online**, eller vælg **Fil > Online**.

Når du går online, ændrer farven på pilene på knappen sig fra grøn til hvid, og menupunktet Online ændres til Offline. Statuslinjen nederst i konsollen angiver, at du er online.

Cisco Unified Telephony Call Dispatcher får besked, når du er klar til at modtage opkald. Statuslinjen bør vise "Opkaldskontrol åben".

Skift til offline, aflogning og afslutning

Når du ikke bruger Cisco Unified CallManager Attendant Console, skal du skifte til offline, så Cisco Unified Telephony Call Dispatcher registrerer, at du ikke er tilgængelig for håndtering af opkald fra telefonnumre, der er konfigureret specifikt til konsollen. Bemærk, at du stadig kan besvare opkald, der kommer fra dit personlige telefonnummer på Cisco Unified IP Phone.

Bemærk! Bemærk, at knapperne Online/Offline og menupunkterne er kontekstafhængige. Hvis du er online, vises knappen og menupunktet Offline. Hvis du er offline, vises knappen og menupunktet Online.

- Hvis du vil afbryde håndteringen af opkald i en kortere periode, skal du klikke på knappen **Offline** på værktøjslinjen Opkaldskontrol eller vælge **Fil > Offline**.
- Når du vil genoptage håndteringen af opkald, skal du klikke på knappen **Online** på værktøjslinjen Opkaldskontrol eller vælge **Fil > Online**.
- Hvis du vil afslutte Cisco Unified CallManager Attendant Console helt og lukke programvinduet, skal du vælge **Fil > Log ud** eller **Filer > Afslut**.

  Når du vælger Fil > Log ud, afslutter du programmet, og dialogboksen Cisco Unified CallManager Attendant Console Log på vises automatisk. Når du vælger Fil > Afslut, afslutter du programmet, og der vises ingen dialogboks.

Håndtering af opkald

Du kan håndtere opkald med Cisco Unified CallManager Attendant Console med musen, knapperne på værktøjslinjen, menulinjen, genvejstasterne eller via den Cisco Unified IP Phone, der er knyttet til Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Dette kapitel indeholder instruktioner i følgende:

- Besvarelse af et opkald, side 2-2
- Placering af et opkald i kø, side 2-3
- Hentning af et opkald i køen (Genoptag), side 2-4
- Afslutning af et opkald, side 2-5
- Foretagelse af et opkald, side 2-6
- Overførsel af et opkald, side 2-8
- Forbinding af opkald, side 2-12
- Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald, side 2-13
- Parkering af et opkald, side 2-14
- Tilbageførsel af parkerede opkald, side 2-16
- Viderestilling af et opkald til telefonsvareren, side 2-17
- Brug af genvejstaster, side 2-18

Besvarelse af et opkald

Når Cisco Unified CallManager Attendant Console modtager et indgående opkald, vises opkaldet i ruden Opkaldsdetaljer i vinduet Opkaldskontrol. Du besvarer opkald fra vinduet Opkaldskontrol ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-1. Du kan ikke besvare opkald fra vinduet Hurtigkald eller vinduet Telefonbog.

Bemærk! Når du besvarer et nyt opkald, sættes det aktive opkald automatisk i kø.

Bemærk! Du finder oplysninger om, hvordan du besvarer broadcast-opkald fra vinduet Broadcast-opkald, i "Besvarelse af et broadcast-opkald" på side 8-2.

Tabel 2-1 Besvarelse af et opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Højreklik på opkaldet, og vælg **Besvar**.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Klik på knappen **Besvar**.
Menuen Handlinger	Vælg **Besvar**.
Brug af musen	Dobbeltklik på opkaldet i vinduet Opkaldskontrol. Brug musen til at trække det markerede opkald hen på knappen **Besvar**.
Tastaturgenvej	Tryk på den tastaturgenvej, der er konfigureret til besvarelse af et opkald. Standarden er **Ctrl + A**.
Cisco Unified IP Phone	Besvar opkaldet med Cisco Unified IP Phone.

Placering af et opkald i kø

Du kan sætte et aktivt opkald på hold for at besvare et andet indgående opkald eller kontrollere, om den ønskede modtager er ledig. Når du sætter et opkald på hold i vinduet Opkaldskontrol, vises ikonet Hold i området Opkaldstilstand, og det aktive ikon vises på knappen Operatørlinje.

Du placerer opkald i kø via vinduet Opkaldskontrol ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-2.

Bemærk! Du kan ikke placere opkald i kø via vinduerne Hurtigkald eller Telefonbog.

Tabel 2-2 Placering af opkald i kø

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Højreklik på opkaldet, og vælg **Hold**.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Klik på opkaldet, og klik så på knappen **Hold**.
Menuen Handlinger	Klik på opkaldet. Vælg derefter **Hold** i menuen Handlinger.
Brug af musen	Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Hold**. Dobbeltklik på det aktive opkald.
Tastaturgenvej	Klik på opkaldet, og tryk på den tastaturgenvej, der er konfigureret til at placere et opkald i kø. Standarden er **Ctrl + L**.
Cisco Unified IP Phone	Sæt opkaldet i kø med Cisco Unified IP Phone.

Hentning af et opkald i køen (Genoptag)

Når du henter et ventende opkald i kø, får du forbindelse til den, der ringer op. Når du henter et ventende opkald i vinduet Opkaldskontrol, vises det aktive ikon i linjestatusområdet, og det aktive ikon vises på knappen Operatørlinje.

Du henter opkald i kø fra vinduet Opkaldskontrol ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-3.

Bemærk! Du kan ikke hente ventende opkald i vinduerne Hurtigkald eller Telefonbog.

Tabel 2-3 Genoptagelse af et opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Højreklik på det ventende opkald, og vælg **Genoptag**.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Klik på det ventende opkald, og klik så på knappen **Genoptag**.
Menuen Handlinger	Klik på det ventende opkald, og vælg derefter **Genoptag** i menuen Handlinger.
Brug af musen	Brug musen til at trække det opkald, der venter, hen på knappen **Genoptag** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. Dobbeltklik på det ventende opkald for at genoptage det.
Tastaturgenvej	Klik på det ventende opkald, og tryk på den tastaturgenvej, der er konfigureret til at hente et opkald i kø. Standarden er **Ctrl + L**.
Cisco Unified IP Phone	Hent opkaldet i køen med Cisco Unified IP Phone.

Afslutning af et opkald

Når Cisco Unified CallManager Attendant Console afslutter opkaldet, forsvinder det fra vinduet Opkaldsdetaljer i vinduet Opkaldskontrol. Du afslutter opkald fra vinduet Opkaldskontrol ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-4.

Bemærk! Du kan ikke afslutte opkald fra vinduerne Hurtigkald eller Telefonbog.

Tabel 2-4 Afslutning af et opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Højreklik på opkaldet, og vælg **Læg røret**.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Klik på opkaldet, og klik så på knappen **Læg røret**.
Menuen Handlinger	Klik på opkaldet, og vælg derefter **Læg røret** i menuen Handlinger.
Brug af musen	Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Læg røret**.
Tastaturgenvej	Klik på opkaldet, og tryk på den tastaturgenvej, som er konfigureret til at afslutte opkaldet. Standarden er **Ctrl + H**.
Cisco Unified IP Phone	Afslut opkaldet med Cisco Unified IP Phone.

Foretagelse af et opkald

Du kan foretage opkald, når en linje er klar i vinduet Opkaldskontrol. Du kan foretage opkald til telefonnummerposter, hurtigkaldsnumre eller til et eksternt telefonnummer. Du placerer opkald ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-5.

Tabel 2-5 Foretagelse af et opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Højreklik på telefonnummeret eller hurtigkalds-nummeret, og vælg **Kald**.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Klik på telefonnummeret eller hurtigkaldsnummeret, og klik så på knappen **Kald**.
Menuen Handlinger	Klik på telefonnummeret eller hurtigkaldsnummeret. Vælg derefter **Kald** i menuen Handlinger.
Brug af musen	Dobbeltklik på telefonnummeret eller hurtigkalds-nummeret for at ringe nummeret op automatisk. Træk nummeret hen på knappen **Kald** på værktøjslinjen Opkaldskontrol eller knappen **Operatørlinje** i vinduet Opkaldskontrol.

Tabel 2-5 Foretagelse af et opkald (fortsat)

Metode	Handling
Tastaturgenvej	Klik på telefonnummeret eller hurtigkaldsnummeret. Tryk på den tastaturgenvej, der er konfigureret til placering af et opkald, og klik på **Kald**. Standarden er **Ctrl + D**. Anvend de numeriske taster på pc-tastaturet til opkald af nummer, og tryk på **Enter** eller den tastaturgenvej, der er konfigureret til placering af opkald. Standarden er **Ctrl + D**. Klik på en af knapperne Operatørlinje, hvis du har konfigureret flere knapper, for at løfte røret. Indtast derefter telefonnummeret vha. opkaldstastaturet, eller vælg et nummer i telefonbogen. Klik på **OK**, eller tryk på **Enter** for at udføre opkaldet. Tryk på den tastaturgenvej, der er konfigureret til placering af opkald for at få adgang til opkaldstastaturet. Standarden er **Ctrl + D**.
Nummertastatur	1. Gør et af følgende: Tryk på **Ctrl + D** på pc-tastaturet. Vælg **Kald** i menuen Handlinger. 2. Gør et af følgende: Indtast det nummer, som du ønsker at ringe op til. Søg i telefonbogen efter det nummer eller den bruger, du vil kontakte. Klik på nummeret. 3. Klik på knappen **Kald** eller tryk på **Enter**.
Cisco Unified IP Phone	Ring op til nummeret med Cisco Unified IP Phone.

Overførsel af et opkald

Når du overfører et aktivt opkald, forbinder systemet den, der ringer op, med den person, som du angiver. Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at udføre overførsel, melde samtale eller foretage direkte overførsel, som defineret i de efterfølgende afsnit.

- Overførsel af et opkald, side 2-8
- Samtalemelding, side 2-10
- Direkte omstilling, side 2-11

Du kan overføre opkald, melde samtaler eller overføre direkte opkald i ethvert vindue vha. genvejstasterne, de kontekstafhængige menuer, menulinjen eller musen.

Bemærk! Se "Fejlfinding" på side 9-1, hvis du modtager meddelelser om overførsel af opkald.

Overførsel af et opkald

Når du udfører en overførsel, kan du ikke tale med modtageren af opkaldet, før du overfører opkaldet.

Hvis du vil udføre en omstilling vha. omstillingstastaturet, skal du anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-6.

Tabel 2-6 Omstilling af et opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Klik på det opkald, der skal stilles om, højreklik på et hurtigkaldsnummer eller et nummer i telefonbogen, og vælg **Omstil**.
Brug af musen	Træk det opkald, der skal stilles om, hen til et hurtigkaldsnummer eller et nummer i telefonbogen.

Tabel 2-6 Omstilling af et opkald (fortsat)

Metode	Handling
Standardtastatur-genvej	**1.** Klik på det opkald, der skal stilles om. **2.** Indtast det nummer på pc-tastaturet, som du vil stille opkaldet om til. **3.** Tryk på **Ctrl + X** for at udføre omstillingen.
Nummertastatur	**1.** Gør et af følgende: Højreklik på det opkald, der skal stilles om. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige menu. Klik på det opkald, der skal stilles om, og klik derefter på knappen **Omstil** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. Klik på det opkald, der skal stilles om, og vælg derefter **Omstil** i menuen Handlinger. Klik på det opkald, der skal stilles om, og tryk derefter på **Ctrl + X**. **2.** Når omstillingstastaturet vises, skal du angive det nummer, som du vil stille opkaldet om til. **3.** Klik på **OK**.

Samtalemelding

En samtalemelding gør det muligt for dig at henvende dig til modtageren af opkaldet, før du stiller opkaldet om. Anvend en af de metoder, der vises i Tabel 2-7, hvis du vil melde en samtale.

Tabel 2-7 Samtalemelding

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Klik på det opkald, der skal stilles om, højreklik på et hurtigkaldsnummer eller et nummer i telefonbogen, og vælg **Meld samtale**.
Standardtastatur-genvej	1. Klik på det opkald, der skal stilles om. 2. Indtast det nummer på pc-tastaturet, som du vil stille opkaldet om til. 3. Tryk på **Ctrl + T**.
Nummertastatur	1. Gør et af følgende: Højreklik på det opkald, der skal stilles om, og vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige menu. Klik på det opkald, der skal stilles om, og klik derefter på knappen **Meld samtale** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. Klik på det opkald, der skal stilles om, og vælg derefter **Meld samtale** i menuen Handlinger. Klik på det opkald, der skal stilles om, og tryk derefter på **Ctrl + T**. 2. Når omstillingstastaturet vises, skal du angive det nummer, som du vil stille opkaldet om til. 3. Klik på **OK**. Du har nu placeret det aktive opkald i vinduet Opkaldskontrol i kø. 4. Spørg brugeren, om du skal stille opkaldet om. 5. Hvis du vil omstille det ventende opkald, kan du bruge en af metoderne fra trin 1.

Direkte omstilling

Funktionen Overfør muliggør sammenfletning af to opkald i samme opkald. For at anvende overførselsfunktionen, skal du vælge det aktive opkald og et andet opkald på samme linje i vinduet Opkaldsdetaljer.

Du kan overføre et opkald direkte ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-8.

Tabel 2-8 Direkte omstilling

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Vælg de opkald, der skal stilles om, i vinduet Opkaldskontrol, ved at holde Ctrl-tasten nede og klikke på opkaldene. Højreklik derefter, og vælg **Overfør** i den kontekstafhængige menu.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, du vil overføre. Klik derefter på knappen **Overfør**.
Menuen Handlinger	Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Overfør** i menuen Handlinger.
Standardtastatur-genvej	1. Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, du vil overføre. 2. Tryk på **Ctrl + R** for at udføre overførslen.

Forbinding af opkald

Funktionen Forbind fletter en gruppe af opkald til en konference. For at anvende funktionen Forbind, skal du vælge det aktive opkald og andre opkald på samme linje.

Du kan forbinde opkald med en af de metoder, der vises i Tabel 2-9.

Bemærk! Du finder oplysninger om fletning af to aktive opkald uden assistenten i "Direkte omstilling" på side 2-11.

Tabel 2-9 Forbinding af opkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Vælg de opkald, der skal forbindes, i vinduet Opkaldskontrol, ved at holde Ctrl-tasten nede og klikke på opkaldene. Højreklik derefter, og vælg **Forbind**i den kontekstafhængige menu.
Værktøjslinjen Opkaldskontrol	Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, der skal forbindes. Klik derefter på knappen **Forbind.**
Menuen Handlinger	Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, der skal forbindes. Vælg derefter **Forbind** i menuen Handlinger.
Standardtastaturgenvej	1. Hold Ctrl-knappen nede, og klik på de opkald, der skal forbindes. 2. Tryk på **Ctrl + J** for at udføre forbindelsen.

Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt for initiativtageren at oprette et nyt konferenceopkald, der ikke er arrangeret tidligere. Du kan ringe til og tilføje de enkelte deltagere til et ad hoc-konferenceopkald.

Du kan oprette et ad hoc-konferenceopkald fra alle vinduer ved at anvende en af de metoder, der vises i Tabel 2-10.

Bemærk! Du kan oprette et ad hoc-konferenceopkald fra alle vinduer. Når du udfører konferenceopkald fra vinduet Hurtigkald eller vinduet Telefonbog ved f.eks. at klikke på knappen Konference eller vælge menupunktet Konference, føjes deltageren til konferenceopkaldet, og den bruger, der er valgt i telefonbogen eller i hurtigkaldsgruppen, tilknyttes konferencen.

Tabel 2-10 Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald

Metode	Handling
Kontekstafhængig menu	Når du har valgt det opkald, der skal føjes til konferencen, kan du højreklikke på et hurtigkaldsnummer eller et nummer i telefonbogen og vælge **Konference**.
Brug af musen	Træk et hurtigkaldsnummer eller et nummer i telefonbogen hen på knappen **Konference**.
Standardtastatur-genvej	1. Besvar opkaldet. 2. Indtast det nummer på pc-tastaturet, som du vil føje til konferencen. 3. Tryk på **Ctrl + N** for at oprette konferenceopkaldet.

Tabel 2-10 Oprettelse af et ad hoc-konferenceopkald (fortsat)

Metode	Handling
Nummertastatur	**1.** Gør et af følgende: Højreklik på opkaldet, og vælg **Konference** i den kontekstafhængige menu. Klik på det relevante opkald. Klik på knappen **Konference** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. Klik på det relevante opkald. Vælg **Handlinger > Konference**. Klik på det relevante opkald. Tryk på **Ctrl + N** på pc-tastaturet. **2.** Når konferencetastaturet vises, skal du angive telefonnummeret til den bruger, som du vil føje til konferencen. Klik på **OK**. **3.** Klik på knappen **Konference**, vælg **Handlinger > Konference**, eller tryk på **Ctrl + N** på pc-tastaturet.

Parkering af et opkald

Funktionen Parkering gør det muligt at parkere et opkald, så du kan hente det fra en anden telefon i systemet. Hvis du f.eks. er midt i et opkald på din telefon, kan du parkere opkaldet på et parkeringslokalnummer, f.eks. 1234. En person på en anden telefon i systemet kan derefter ringe til 1234 for at hente opkaldet.

Posten for Parkerede opkald i ruden Oplysninger om parkerede opkald indeholder følgende oplysninger:

- Telefonnummeret på det opkald, du har parkeret.
- Det lokalnummer, hvor du har parkeret opkaldet.
- Telefonnummeret på den Attendant-telefon, hvorfra opkaldet er parkeret.

Eksempelvis kan posten i Oplysninger om parkerede opkald vise "2000 parkeret i 4000 af 3000". Denne post angiver, at assistenten på telefonnummer 3000 har parkeret opkaldet på telefonnummer 2000 på det lokalnummer, som er angivet i Cisco Unified CallManager, hvilket i dette tilfælde er parkeringslokalnummeret 4000. Opkaldet på telefonnummer 2000 venter fortsat i kø, indtil brugeren besvarer opkaldet, eller indtil det parkerede opkald føres tilbage til assistenten.

Bemærk! Cisco Unified CallManager vælger det parkeringslokalnummer, som er baseret på den konfiguration, som systemadministratoren har angivet i Cisco Unified CallManager Administration.

Sådan parkeres et opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør et af følgende:

- Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Parkering** i den kontekstafhængige menu.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Parkering** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Parkering** i menuen Handlinger.
- Tryk på den genvejstast på pc-tastaturet, som er konfigureret til opkaldsparkering. Standarden er **Ctrl + P**.
- Træk det opkald, du vil parkere, fra vinduet Opkaldskontrol hen til vinduet Parkerede opkald.

Trin 2 En dialogboks viser det telefonnummer, hvor opkaldet er parkeret. Klik på **OK**.

Det parkerede opkald vises i ruden Oplysninger om parkerede opkald.

Trin 3 Kontakt den bruger, der skal hente det parkerede opkald.

Tilbageførsel af parkerede opkald

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret på parkeringslokalnummeret, kan du hente det parkerede opkald på parkeringslokalnummeret.

Fra vinduet Parkerede opkald kan du vise og modtage alle opkald, der er parkeret af assistenter, som er forbundet med Attendant-serveren. Du kan ikke vise og modtage opkald, der blev parkeret, før du loggede på konsollen.

Sådan tilbageføres et parkeret opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis brugeren ikke besvarer opkaldet, skal du gøre et af følgende for at tilbageføre det parkerede opkald:

- Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i den kontekstafhængige menu.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Tilbagefør parker** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i menuen Handlinger.
- Tryk på den genvejstast på pc-tastaturet, som er konfigureret til tilbageføring af et parkeret opkald. Standarden er **Ctrl + P**.

Trin 2 Vælg det telefonnummer, du vil tilbageføre, i den viste dialogboks. Klik på **Tilbagefør**.

Det aktive opkald vises i ruden Oplysninger om opkaldskontrol.

Trin 3 Underret den, der ringer op, om situationen.

Alternative metoder (genveje)

- På pc-tastaturet kan du indtaste nummeret på det opkald, du vil tilbageføre, og derefter trykke på den genvejstast, der er konfigureret til at tilbageføre et parkeret opkald. Standarden er **Ctrl + P**. Det parkerede opkald tilbageføres automatisk til ruden Oplysninger om opkaldskontrol.
- Fra vinduet Parkerede opkald kan du trække et parkeret opkald til knappen Operatørlinje for at tilbageføre det parkerede opkald.

Viderestilling af et opkald til telefonsvareren

Sådan stilles et opkald videre til telefonsvareren:

Trin 1 Besvar opkaldet.

Trin 2 Gør et af følgende:

- Højreklik på opkaldet, og vælg derefter **Voicemail** i den kontekstafhængige menu.
- Klik på knappen **Voicemail** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Vælg **Voicemail** i menuen Handlinger.
- Tryk på den genvejstast på pc-tastaturet, som er konfigureret til viderestilling af opkald til beskedsystemet. Standarden er **Ctrl + O**.

Trin 3 Du sætter automatisk opkaldet i kø, og opkaldstastaturet vises. Indtast telefonnummeret på den person, du vil kontakte, og klik så på **Kald**.

Trin 4 Vinduet Opkaldskontrol viser, at du overfører opkaldet til beskedsystemet. Afvent overførslen.

Systemadministratoren konfigurerer, hvor lang tid det tager at overføre opkaldet til beskedsystemet. Hvis du vil ændre tidsrummet, skal du kontakte system-administratoren.

Brug af genvejstaster

De genvejstaster, der er konfigureret i Cisco Unified CallManager Attendant Console, giver mulighed for effektiv udførelse af opkaldskontrolhandlinger og navigation rundt på konsollen. Brug Tabel 2-11 som vejledning til udførelse af opkaldskontrolhandlinger vha. genvejstaster. Brug Tabel 2-12 som vejledning til navigation på grænsefladen vha. genvejstaster.

Tabel 2-11 Genvejstaster til opkaldskontrol

Ønsket resultat	Standardgenvej[1]	Genvej konfigureret af assistent[2]
Besvar opkald	Ctrl + A	
Foretag opkald	Ctrl + D	
Afslut opkald	Ctrl + H	
Placer opkald i kø	Ctrl + L	
Hent opkald i kø (Genoptag)	Ctrl + L	
Parker et opkald	Ctrl + P	
Tilbagefør et parkeret opkald	Ctrl + P	
Omstil	Ctrl + X	
Meld samtale	Ctrl + T	
Overfør	Ctrl + R	
Forbind opkald	Ctrl + J	
Konference	Ctrl + N	
Viderestil opkald til telefonsvarer	Ctrl + O	
Brug opkaldscifre	Ctrl + S	

1. Attendant Console konfigurerer automatisk standardgenvejstaster.
2. Hvis du vil ændre standardindstillingerne, skal du angive den genvej, du konfigurerede i kolonnen Genvej konfigureret af assistent.

Bemærk! Se "Oprettelse og redigering af genvejstaster" på side 3-2, hvis du vil vide, hvordan du ændrer standardgenvejstasterne.

Tabel 2-12 Genvejstaster til navigering

Ønsket resultat	Systemgenvej
Flyt fra et vindue til et andet	Ctrl + F6
Flyt til vinduet Opkaldskontrol	Ctrl + Skift + L
Flyt til vinduet Broadcast-opkald	Ctrl + Skift + B
Flyt til vinduet Telefonbog	Ctrl + Skift + D
Flyt til vinduet Parkerede opkald	Ctrl + Skift + P
Flyt til vinduet Hurtigkald	Ctrl + Skift + S
Flyt fra celle til celle i en tabel	Tabulator
Flyt til næste række i en tabel	Pil ned
Flyt til forrige række i en tabel	Pil op
Flyt til områder i et vindue, inklusive eventuelle rullepaneler **Bemærk!** Et tryk på Ctrl + Tabulator kan i nogle tilfælde fungere ligesom et tryk på Tabulator. **Bemærk!** Når du har navigeret til rullepanelet i vinduet Nummertastatur, skal du trykke på Tabulator for at navigere til feltet Angiv nummer.	Ctrl + Tabulator
Rul ned **Bemærk!** Før du ruller ned i vinduet, skal du huske at placere fokus i rullepanelet. Tryk på Ctrl + Tabulator, indtil du har navigeret hen til rullepanelet.	Pil ned
Rul op **Bemærk!** Før du ruller op i vinduet, skal du huske at placere fokus i rullepanelet. Tryk på Ctrl + Tabulator, indtil du har navigeret hen til rullepanelet.	Pil op
Flyt til næste fane **Bemærk!** Før du flytter til næste fane i vinduet, skal du huske at placere fokus på en fane. Tryk på Ctrl + Tabulator, indtil du har navigeret hen til fanerne.	Højrepil

Tabel 2-12 Genvejstaster til navigering (fortsat)

Ønsket resultat	Systemgenvej
Flyt til forrige fane **Bemærk!** Før du flytter til forrige fane i vinduet, skal du huske at placere fokus på en fane. Tryk på Ctrl + Tabulator, indtil du har navigeret hen til fanerne.	Venstrepil
Flyt til komponenter i et givet vindue. Det kan være nødvendigt at trykke på Ctrl + Tabulator for at navigere til forskellige komponenter i et vindue.	Tabulator
Aktiver knapper	Mellemrum
Flyt til kombinationsboksen Afdeling på nummertastaturet.	Alt + C
Flyt til tabellen Telefonbog på nummertastaturet.	Alt + T
Flyt til feltet Fornavn på nummertastaturet.	Alt + F
Flyt til feltet Efternavn på nummertastaturet.	Alt + L
Flyt til feltet Nummer på nummertastaturet.	Alt + N

Brug af menulinjen

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- Brug af menuen Fil, side 3-1
- Brug af menuen Rediger, side 3-2
- Brug af menuen Vis, side 3-3
- Brug af menuen Handlinger, side 3-6
- Brug af nummertastatur, side 3-7
- Brug af menuen Hjælp, side 3-8

Brug af menuen Fil

I menuen Fil kan du skifte mellem online/offline, logge af og afslutte programmet. Du finder detaljerede oplysninger om disse funktioner i følgende afsnit:

- Log på og gå online, side 1-24
- Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-26

Brug af menuen Rediger

I menuen Rediger kan du oprette dine egne genvejstaster, tilføje, ændre og slette hurtigkaldsnumre eller -grupper og gennemse og ændre indstillinger efter eget ønske. Se følgende afsnit:

- Oprettelse og redigering af genvejstaster, side 3-2
- Oprettelse, redigering og sletning af hurtigkaldsgrupper og -poster, side 3-3
- Visning og redigering af indstillinger, side 3-3

Oprettelse og redigering af genvejstaster

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at oprette eller ændre genvejstaster efter eget valg, så de gemmes, når du afslutter konsollen. Du kan oprette genvejstaster til alle funktioner og indstillinger, der er tilgængelige fra menulinjen.

Sådan oprettes og ændres genvejstaster:

Fremgangsmåde

Trin 1 Vælg **Tastaturgenveje...** i menuen Rediger.

Trin 2 Vælg den kommando, du vil oprette eller redigere en tastaturgenvej for, på listen i området Kommandoer i dialogboksen.

Trin 3 I feltet Tast skal du angive et eller flere tastetryk, som du vil bruge til genvejen.

Trin 4 Marker afkrydsningsfeltet **CTRL**, **SKIFT** eller **ALT** (eller en kombination af afkrydsningsfelterne).

Trin 5 Klik på **Gem**, **Gem og luk** eller **Annuller**.

Bemærk! Når du klikker på Gem, kan du oprette eller redigere endnu en tastaturgenvej.

Når du har lukket dialogboksen, vises genvejstasten ved siden af menupunktet. Den vises også oven over feltet Tast, når du vælger kommandoen fra området Kommando i dialogboksen.

Oprettelse, redigering og sletning af hurtigkaldsgrupper og -poster

Du finder oplysninger om oprettelse, redigering og sletning af hurtigkaldsgrupper og -poster i menuen Rediger i "Brug af vinduet Hurtigkald" på side 5-1.

Visning og redigering af indstillinger

I menuen Rediger kan du eller systemadministratoren ændre de indstillinger, der påvirker dine muligheder for at benytte Cisco Unified CallManager Attendant Console. Indstillingerne gør det muligt for konsollen at kommunikere med serveren og telefonbogen, der leverer de oplysninger, som vises i vinduet Telefonbog.

Cisco anbefaler, at du kun ændrer disse indstillinger, hvis systemadministratoren beder dig om det.

Sådan vises og redigeres indstillinger:

Fremgangsmåde

Trin 1 Vælg **Indstillinger...** i menuen Rediger.

Trin 2 Du finder oplysninger om ændring eller konfiguration af indstillingerne i "Start af Cisco Unified CallManager Attendant Console første gang" på side 1-21.

Brug af menuen Vis

I menuen Vis kan du ændre tekstens størrelse i vinduerne eller ændre farven på konsollen. Se følgende afsnit:

- Ændring af tekststørrelse, side 3-4
- Ændring af farveskemaet, side 3-5
- Låsning af vinduesstørrelse og -layout, side 3-5
- Valg af layout for standardvindue, side 3-6

Ændring af tekststørrelse

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at ændre tekstens størrelse efter eget valg. Du kan ændre den tekststørrelse, der vises i alle vinduer, eller du kan ændre tekststørrelsen for et bestemt vindue.

Sådan ændres tekststørrelsen for vinduerne:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør følgende:

- Hvis du vil ændre tekststørrelsen for alle vinduer, skal du vælge **Tekststørrelse** i menuen Vis.
- Hvis du vil ændre den tekststørrelse, der vises i et bestemt vindue, skal du højreklikke i vinduet og vælge **Tekststørrelse** i den kontekstafhængige menu.

Trin 2 Vælg en af følgende indstillinger:

- Størst
- Større
- Mellem
- Mindst
- Mindre

Tekststørrelsen ændres i det eller de pågældende vinduer.

Ændring af farveskemaet

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at ændre farveskemaet for konsollen efter eget valg. Når du bruger konsollen første gang, vises standardfarveskemaet, som består af blå og hvid.

Sådan ændres det viste farveskema:

Fremgangsmåde

Trin 1 Vælg **Farveskemaer** i menuen Vis.

Trin 2 Vælg en af følgende indstillinger:

- Standard (blå og hvid)
- Brun
- Smaragdgrøn
- Grå
- Kontrast (hvid på lysegrå baggrund)

Farveskemaet ændres på konsollen.

Låsning af vinduesstørrelse og -layout

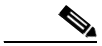
Du kan "låse" vinduesstørrelse og -layout ved at vælge **Vis > Lås vinduerne**. Handlingen sikrer, at vinduesstørrelsen forbliver uændret, og at vinduerne vises som ønsket.

Tip! Hvis du vil fjerne låsningen af layoutet, skal du vælge **Vis > Fjern vindueslås**.

Tip! Du kan vælge standardlayout for vinduer, også selvom du låser vinduespositionen. Vinduerne forbliver låste.

Valg af layout for standardvindue

Cisco Unified CallManager Attendant Console gør det muligt at maksimere og minimere alle åbne vinduer. Når du ændrer vindueslayoutet til standard, kan du opleve, at Cisco Unified CallManager Attendant Console-vinduet formindskes og kommer til at indeholde de tre vinduer, menulinjen, værktøjslinjen Opkaldskontrol samt statuslinjen.



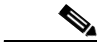
Bemærk! Hvis du minimerer et vindue, før du vælger indstillingen Standardvindue layout, maksimeres vinduet efter, at du har valgt indstillingen.

Hvis du ændrer tekststørrelsen og farveskemaet, før du vælger indstillingen Standardvindue layout, bevares ændringerne, efter at du har valgt indstillingen.

Hvis du vil ændre vinduets layout til standardindstillingen, skal du vælge **Rediger > Standardvindue layout**.

Brug af menuen Handlinger

Du kan udføre opkaldskontrolhandlinger i menuen Handlinger. Du finder oplysninger om opkaldskontrolhandlinger via menuen Handlinger i "Håndtering af opkald" på side 2-1.



Bemærk! Kun de aktiverede indstillinger, som er tilgængelige for brug, bliver vist. Hvis en indstilling er deaktiveret, kan du ikke vælge den.

Brug af nummertastatur

Når en automatisk stemme, som f.eks. Cisco Unified IP AutoAttendant, beder dig udføre en handling med Cisco Unified IP Phone eller din pc's numeriske tastatur, skal du bruge nummertastaturet til at udføre handlingen.

Eksempel: Brug af nummertastatur

Hvis du ringer til et andet firma, og du bliver bedt om at trykke på 1 for at ringe op til lokalnummeret, skal du bruge en af metoderne til at få vist tastaturet og derefter trykke på 1.

Tip! Du kan klikke med musen eller trykke på tasterne på tastaturet, mens du bruger nummertastaturet.

Sådan bruges nummertastaturet:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør et af følgende for at åbne nummertastaturet:

a. Vælg **Handlinger > Kald cifrene**.

b. Tryk på **Ctrl + S**.

Trin 2 Gør et af følgende, når nummertastaturet vises:

a. Hvis du sender et opkald til beskedsystemet, skal du angive telefonnummeret til en bruger i telefonbogen og derefter angive de rette alfanumeriske tegn eller symboler i feltet, afhængigt af den automatiske telefonsvarers instruktioner.

b. Hvis du ringer til et eksternt telefonnummer og modtager et automatisk svar, skal du indtaste de pågældende alfanumeriske tegn eller symboler i feltet afhængig den automatiske telefonsvarers instruktion.

Trin 3 Når du har udført handlingerne, skal du klikke på **Luk**.

Alternativ metode (genvej)

Hvis du foretrækker det, kan du angive opkaldscifrene uden at bruge nummer-tastaturet. Når du modtager et automatisk svar, skal du trykke på de pågældende taster på pc-tastaturet. Tryk derefter på **Ctrl + S**.

Brug af menuen Hjælp

Cisco Unified CallManager Attendant Console omfatter online Hjælp, der giver let adgang til de nyeste hjælpeprogrammer til konsollen med henblik på opgradering af programmet. Hvis der vises en meddelelse, når du logger på, om, at du ikke kan få adgang til serveren, skal du opgradere konsollen til den version, der er tilgængelig via Cisco Unified CallManager Administration. Når du påbegynder opgraderingen i menuen Hjælp, skal du kontakte systemadministratoren for at få vejledning i opgraderingsproceduren.

Sådan vises online Hjælp og den konsol- og serverversion:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis du vil åbne online Hjælp, skal du vælge **Hjælp > Cisco Unified CallManager Attendant Console Hjælp**.

Online – Hjælp vises.

Trin 2 Vælg **Hjælp > Om Cisco Unified CallManager Attendant Console** for at udføre følgende handlinger:

- Hent den ønskede version af konsollen og den server, der er tilsluttet konsollen.

  Når du har hentet versionerne, skal du klikke på **OK**.

- Opgrader til den nyeste version af konsollen.

  Når du bliver bedt om det, skal du klikke på **Ja** for at bekræfte, at du vil opgradere. Vent, indtil vinduet Cisco Unified CallManager Attendant Console Installation er indlæst, og følg så vejledningen i vinduerne for at fuldføre opgraderingen. Du kan også kontakte systemadministratoren for at få vejledning i udførelsen af denne handling.

Brug af vinduet Opkaldskontrol

Når du foretager eller besvarer et opkald, vises opkaldstilstanden, telefonnummeret på det indgående opkald, navnet på personen (hvis det er tilgængeligt), operatørens telefonnummer samt den forløbne tid i ruden Opkaldsdetaljer i vinduet Opkaldskontrol.

I dette afsnit beskrives følgende emner:

- Opkald via vinduet Opkaldskontrol, side 4-1
- Udførelse af opkaldskontrolhandlinger fra vinduet Opkaldskontrol, side 4-2

Opkald via vinduet Opkaldskontrol

Sådan foretages et opkald i vinduet Opkaldskontrol:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på knappen **Operatørlinje** i øverste, højre hjørne, som angiver telefonnummeret til den Cisco Unified IP Phone, der styrer Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Trin 2 Indtast det nummer, du vil ringe til, i dialogboksen Angiv nummer, eller vælg et nummer i telefonbogen.

Trin 3 Klik på **OK** eller **Enter** for at ringe op.

Tip! Hvis du vil foretage et opkald til et hurtigkaldsnummer eller en telefonnummer-post, skal du trække posten hen på knappen Operatørlinje i det øverste, højre hjørne i vinduet Opkaldskontrol.

Udførelse af opkaldskontrolhandlinger fra vinduet Opkaldskontrol

Du kan udføre følgende opkaldskontrolhandlinger fra vinduet Opkaldskontrol:

- Besvare et opkald
- Sætte et opkald på hold/genoptage et opkald
- Viderestille et opkald eller melde en samtale
- Viderestil opkald til telefonsvarer
- Indlemme et opkald i en konference
- Forbind opkald
- Parker et opkald

Du finder oplysninger om udførelse af handlingerne via vinduet Opkaldskontrol i "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Brug af vinduet Hurtigkald

Dette kapitel omhandler følgende handlinger:

- Tilføjelse af en hurtigkaldsgruppe, side 5-2
- Omdøbning af hurtigkaldsgruppen, side 5-3
- Sletning af en hurtigkaldsgruppe, side 5-3
- Tilføjelse af et hurtigkaldsnummer, side 5-4
- Redigering af et hurtigkaldsnummer, side 5-5
- Sletning af et hurtigkaldsnummer, side 5-6
- Brug af hurtigkaldsnumre til at udføre opkaldskontrolhandlinger, side 5-7

Du kan kategorisere hurtigkaldsnumre i hurtigkaldsgrupper, der vises som særskilte faner i vinduet Hurtigkald. Da fanerne kan stables, kan du tilføje et ubegrænset antal grupper. Du kan ligeledes tilføje et ubegrænset antal poster til en gruppe.

Før du bruger hurtigkaldsnumre til at udføre opkaldskontrolhandlinger, skal du tilføje mindst én hurtigkaldsgruppe og føje mindst én post til gruppen. Du kan også omdøbe fanen Prøvegruppe og derefter tilføje poster. Se "Omdøbning af hurtigkaldsgruppen" på side 5-3 for at få yderligere oplysninger.

Tip! Når du højreklikker på fanerne i vinduet Hurtigkald, kan du hurtigt tilføje, redigere eller slette hurtigkaldsgruppen.

Tilføjelse af en hurtigkaldsgruppe

Du kan kategorisere hurtigkaldsnumre ved at konfigurere dem i hurtigkaldsgrupper. Du kan f.eks. tilføje en hurtigkaldsgruppe ved navn "Personale" og medtage personer fra HR-afdelingen som hurtigkaldsnumre.

Bemærk! Du kan tilføje et ubegrænset antal hurtigkaldsgrupper, fordi Cisco Unified CallManager Attendant Console kan stable grupperne i vinduet Hurtigkald.

Hurtigkaldsgrupper vises ikke alfabetisk, men i den rækkefølge, de er konfigureret i vinduet Hurtigkald. Hvis du f.eks. konfigurerer hurtigkaldsgruppen "Personale" først og derefter konfigurerer gruppen "Udvikling", vises gruppen "Personale" til venstre, fordi den er konfigureret først.

Sådan tilføjes en hurtigkaldsgruppe til vinduet Hurtigkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør et af følgende:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Ny hurtigkaldsgruppe...** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtigkald > Ny hurtigkaldsgruppe...** i menuen Rediger.

Trin 2 Angiv det nye gruppenavn i feltet Gruppenavn i dialogboksen. Klik derefter på **Gem**.

Dialogboksen lukkes automatisk, og den nye fane vises i vinduet Hurtigkald.

Trin 3 Nu kan du omdøbe eller slette hurtigkaldsgruppen eller føje hurtigkaldsnumre til gruppen.

Omdøbning af hurtigkaldsgruppen

Du kan altid omdøbe en hurtigkaldsgruppe, hvis du ønsker det. Du kan f.eks. omdøbe den "Prøvegruppe", der vises automatisk i vinduet Hurtigkald, når du logger på.

Sådan omdøbes en hurtigkaldsgruppe:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på fanen for den hurtigkaldsgruppe, du vil omdøbe.

Trin 2 Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Omdøb hurtigkaldsgruppe** i den kontekstafhængige genvejsmenu.

Trin 3 Angiv det nye gruppenavn i feltet Gruppenavn i dialogboksen. Klik derefter på **Gem**.

Dialogboksen lukkes automatisk, og fanen med det ændrede navn vises i vinduet Hurtigkald.

Sletning af en hurtigkaldsgruppe

Du kan altid slette en hurtigkaldsgruppe, hvis du ønsker det. Bemærk, at alle poster, der er konfigureret inden for hurtigkaldsgruppen, slettes, hvis du sletter gruppen.

Sådan slettes en hurtigkaldsgruppe:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på fanen for den hurtigkaldsgruppe, du vil slette.

Trin 2 Gør et af følgende:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Slet hurtigkaldsgruppe** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtigkald > Slet hurtigkaldsgruppe**.

Trin 3 Når du bliver spurgt, om du vil slette gruppen, skal du klikke på **Ja**, **Nej** eller **Annuller**.

Forsigtig! Hvis du klikker på Ja, sikrer du, at du sletter alle hurtigkaldsnumrene i hurtigkaldsgruppen.

Når du klikker på Ja, fjernes fanen fra vinduet Hurtigkald.

Tip! Navnet på hurtigkaldsgruppen vises i det øverste, venstre hjørne i vinduet Hurtigkald, når du klikker på hurtigkaldsfanen.

Tilføjelse af et hurtigkaldsnummer

Hurtigkaldsnumre omfatter navn, telefonnummer og bemærkninger om den person, du har føjet til hurtigkaldsgruppen. Når du tilføjer hurtigkaldsnumre, kan du hurtigt foretage opkald, viderestille opkald, udføre meldte samtaler og oprette konferencer med den person, der er tilknyttet hurtigkaldsnummeret.

Selv om du ikke behøver angive oplysninger i feltet Bemærkninger, kræver Cisco Unified CallManager Attendant Console, at du angiver navn og telefonnummer for hvert hurtigkaldsnummer.

Sådan tilføjes et hurtigkaldsnummer til vinduet Hurtigkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigkaldsfane, som du vil føje posten til.

Trin 2 Gør et af følgende:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Tilføj hurtigkald...** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtigkald > Tilføj hurtigkald...** i menuen Rediger.

Trin 3 Når dialogboksen vises, skal du angive navn, telefonnummer og eventuelle bemærkninger i de rette felter.

Trin 4 Klik på **Gem** eller på **Gem og luk**.

Bemærk! Når du klikker på Gem, kan du straks føje et andet hurtigkaldsnummer til hurtigkaldsgruppen.

Dialogboksen lukkes, og hurtigkaldsnummeret vises i vinduet Hurtigkald.

Tip! Du kan også tilføje et hurtigkaldsnummer ved at trække et telefonnummer fra vinduet Telefonbog og slippe det i vinduet Hurtigkald.

Redigering af et hurtigkaldsnummer

Du kan altid redigere navnet, telefonnummeret og bemærkningerne for et hurtigkaldsnummer, hvis du ønsker det. Selv om du ikke behøver angive oplysninger i feltet Bemærkninger, kræver Cisco Unified CallManager Attendant Console, at du angiver navn og telefonnummer for hvert hurtigkaldsnummer.

Sådan redigeres et hurtigkaldsnummer:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigkaldsfane, med den post, du vil redigere.

Trin 2 Klik på det hurtigkaldsnummer, du vil opdatere.

Trin 3 Gør et af følgende:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Ret hurtigkald...** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtigkald > Ret hurtigkald...** i menuen Rediger.

Trin 4 Når dialogboksen vises, skal du redigere navn, telefonnummer og eventuelle bemærkninger, som du har angivet tidligere i de relevante felter.

Trin 5 Klik på **Gem** for at gemme oplysningerne.

Dialogboksen lukkes automatisk, og det opdaterede hurtigkaldsnummer vises i vinduet Hurtigkald.

Sletning af et hurtigkaldsnummer

Du kan altid slette et hurtigkaldsnummer, hvis du ønsker det. Når du sletter hurtigkaldsnummeret, slettes hele posten. Du kan ikke slette bestemte felter i posten. Hvis du vil slette bemærkninger, som er det eneste felt, hvor du kan slette oplysninger, skal du overveje at redigere hurtigkaldsnummeret.

Når du sletter et hurtigkaldsnummer, er det ikke hele hurtigkaldsgruppen, der bliver slettet. Sådan slettes et hurtigkaldsnummer:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigkaldsfane, hvor du vil slette posten.

Trin 2 Klik på det hurtigkaldsnummer, du vil slette.

Trin 3 Gør et af følgende:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtigkald, og vælg **Slet hurtigkald** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtigkald > Slet hurtigkald** via menuen Rediger.

Trin 4 Når du bliver spurgt, om du vil slette posten, skal du klikke på **Ja**, **Nej** eller **Annuller**.

Hvis du klikker på Ja, fjernes hurtigkaldsnummeret fra vinduet Hurtigkald.

Sortering af poster i en hurtigkaldsgruppe

Du kan sortere hurtigkaldsnumre efter navn ved at klikke på overskriften Navn i vinduet Hurtigkald. Pil op, der vises i overskriften, angiver, at du sorterer posterne i stigende rækkefølge. Pil ned angiver, at du sorterer i faldende rækkefølge.

Brug af hurtigkaldsnumre til at udføre opkaldskontrolhandlinger

Følgende opkaldskontrolhandlinger har betydning for brugeren, dvs. det hurtigkaldsnummer, der vises i vinduet Hurtigkald:

- Foretag et opkald til brugeren
- Viderestil et opkald fra vinduet Opkaldskontrol til brugeren
- Kontakt brugeren. Viderestil herefter opkaldet, fra vinduet Opkaldskontrol, til brugeren
- Medtag brugeren i et konferencekald, der findes i vinduet Opkaldskontrol
- Viderestil opkaldet, der findes i vinduet Opkaldskontrol, til brugerens beskedsystem

Du finder oplysninger om disse opkaldskontrolhandlinger i "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Brug af vinduet Telefonbog

Cisco Unified CallManager Attendant Console indeholder en telefonbog eller en liste over lokalnumrene i systemet. Du kan bruge denne telefonbog til at søge efter telefonnumre, foretage opkald eller afgøre, om en telefon er optaget.

Telefonbogen i Cisco Unified CallManager Attendant Console anvender bruger-telefonbogen i Cisco Unified CallManager eller den brugerliste, som du har angivet på fanen Avanceret i dialogboksen Indstillinger. Du kan finde alle brugere, som er oprettet, i området Bruger i Cisco Unified CallManager Administration. Systemadministrator vedligeholder telefonbogen i Cisco Unified CallManager. Hvis du vil føje yderligere personer eller oplysninger til telefonbogen, skal du bede systemadministratoren om at opdatere databasen.

Vinduet Telefonbog indeholder følgende oplysninger:

- Status – Viser, om linjen er ledig, ringer, er aktiv eller ukendt.
- Telefon – Viser telefonens lokalnummer.
- Fornavn, Efternavn og Afdeling – Viser yderligere oplysninger om telefonens lokalnummer. Hvis et af disse felter er tomme, har systemadministratoren ikke angivet oplysningerne i området Bruger i Cisco Unified CallManager Administration. Systemadministratoren kan opdatere disse felter for dig.

Dette afsnit indeholder følgende emner:

- Søgning efter et bestemt navn i telefonbogen, side 6-2
- Genindlæsning af telefonbogen, side 6-3
- Sortering af telefonbogen, side 6-3
- Omrokering af kolonner i vinduet Telefonbog, side 6-3
- Brug af telefonnumre til opkaldskontrolhandlinger, side 6-3

Søgning efter et bestemt navn i telefonbogen

Når du forsøger at finde et bestemt navn i telefonbogen, kan du bruge felterne Efternavn eller Fornavn eller rullelisten Afdeling. Hvis du vil finde en person hurtigt, kan du bruge rullelisten Afdeling, før du afgrænser søgningen vha. felterne Efternavn eller Fornavn. Når du angiver oplysningerne i de rette felter, forsøger Cisco Unified CallManager Attendant Console at finde personen, selv om du kun har angivet en del af oplysningerne. Du kan altid klikke på knappen Ryd for at rydde de telefonnumre, der vises under overskrifterne eller i felterne.

Du kan udføre en avanceret søgning ved at klikke på knappen Avanceret søgning og indtaste de pågældende oplysninger om personen i felterne.

Eksempel: Søgning efter navn

Telefonbogen forsøger at finde nummeret, når du angiver oplysningerne i felterne. Hvis du vil finde en bruger med efternavnet "Jensen", kan du skrive "Jen" i feltet Efternavn og rulle gennem telefonbogen for at finde første match.

Sådan findes et bestemt navn i telefonbogen:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør et af følgende for at finde en person:

- Indtast fornavn og efternavn i de relevante felter.
- Vælg afdeling under **Vælg en** eller **Vis alle brugere** på rullelisten Afdeling.

  Indstillingen Vis alle brugere vises kun, hvis du har under 1000 brugere i telefonbogen. Når du markerer Vælg en, vises en bestemt afdeling i virksomheden.

  Når du har valgt en afdeling, kan du begrænse søgningen ved at angive for- og efternavnene i de rette felter.
- Hvis du vil udføre en avanceret søgning, skal du klikke på knappen **Avanceret søgning** og indtaste de pågældende oplysninger om personen i felterne. Klik derefter på **Søg**.

Trin 2 Hvis du vil rydde alle viste telefonnumre eller rydde efter- og fornavnet, skal du klikke på knappen **Ryd**.

Genindlæsning af telefonbogen

Attendant Console opdaterer automatisk telefonbogen med det interval, systemadministratoren har konfigureret. Du kan genindlæse telefonbogen manuelt ved at klikke på knappen Genindlæs.

Sortering af telefonbogen

Telefonbogens overskrifter viser den aktuelle rækkefølge (stigende eller faldende) for telefonnumrene. Du kan sortere telefonbogen ved at klikke på Pil op eller Pil ned i enhver overskrift i vinduet Telefonbog.

Omrokering af kolonner i vinduet Telefonbog

Du kan altid ændre rækkefølgen af kolonnerne i vinduet Telefonbog. Hvis du vil gøre dette, skal du trække kolonneoverskriften til dens nye placering i vinduet.

Bemærk! Du kan ikke trække kolonnerne uden for vinduet Telefonbog.

Brug af telefonnumre til opkaldskontrolhandlinger

Følgende opkaldskontrolhandlinger har betydning for brugeren dvs. det telefonnummer, der vises i vinduet Telefonbog:

- Foretag et opkald til brugeren
- Viderestil et opkald fra vinduet Opkaldskontrol til brugeren
- Kontakt brugeren. Viderestil herefter opkaldet, fra vinduet Opkaldskontrol, til brugeren
- Medtag brugeren i et konferencekald, der findes i vinduet Opkaldskontrol
- Viderestil opkaldet, der findes i vinduet Opkaldskontrol, til brugerens beskedsystem

Du finder oplysninger om disse opkaldskontrolhandlinger i "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Brug af vinduet Parkerede opkald

Bemærk! Vinduet vises kun, hvis du kører Cisco Unified CallManager version 4.2 eller nyere på den server, der er tilsluttet konsollen.

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- Parkering af et opkald, side 7-2
- Tilbageførsel af parkerede opkald, side 7-3
- Brug af vinduet Parkerede opkald til udførelse af opkaldskontrolhandlinger, side 7-4

Relateret emne

- Vinduet Parkerede opkald, side 1-11 (beskrivelse)

Parkering af et opkald

Funktionen Parkering gør det muligt at parkere et opkald, så du kan hente det fra en anden telefon i systemet. Sådan parkeres et opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Gør et af følgende:

- Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Parkering** i den kontekstafhængige menu.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Parkering** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Parkering** i menuen Handlinger.
- Tryk på **Ctrl + P** på pc-tastaturet.
- Træk det opkald, du vil parkere, fra vinduet Opkaldskontrol hen til vinduet Parkerede opkald.

Trin 2 En dialogboks viser det parkeringslokalnummer, hvor opkaldet er parkeret. Klik på **OK**.

Det parkerede opkald vises i ruden Oplysninger om parkerede opkald.

Trin 3 Kontakt den bruger, der skal hente det parkerede opkald.

Tilbageførsel af parkerede opkald

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret på parkeringslokalnummeret, kan du hente det parkerede opkald på parkeringslokalnummeret.

Sådan tilbageføres et parkeret opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis brugeren ikke besvarer opkaldet, skal du gøre et af følgende for at tilbageføre det parkerede opkald:

- Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i den kontekstafhængige menu.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Tilbagefør parker** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i menuen Handlinger.
- Tryk på **Ctrl + P** på pc-tastaturet.

Trin 2 Vælg det telefonnummer, du vil tilbageføre, i den viste dialogboks. Klik på **Tilbagefør parker**.

Det aktive opkald vises i ruden Oplysninger om opkaldskontrol.

Trin 3 Underret den, der ringer op, om situationen.

Alternative metoder (genveje)

- På pc-tastaturet kan du indtaste telefonnummeret til det opkald, du vil tilbageføre, og derefter trykke på **Ctrl + P**. Det parkerede opkald tilbageføres automatisk til ruden Oplysninger om opkaldskontrol.
- Fra vinduet Parkerede opkald kan du trække et parkeret opkald til vinduet Oplysninger om opkaldskontrol for at tilbageføre det pågældende opkald.

Brug af vinduet Parkerede opkald til udførelse af opkaldskontrolhandlinger

Følgende opkaldskontrolhandlinger har betydning for det parkerede opkald, der vises i vinduet Parkerede opkald:

- Tilbageføring af et parkeret opkald til assistenten og vinduet Opkaldskontrol

Du finder oplysninger om disse opkaldskontrolhandlinger i "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Brug af vinduet Broadcast-opkald

Systemadministratoren kan konfigurere Cisco Unified CallManager Attendant Console til at placere indgående opkald i kø og sende opkaldene videre til tilgængelige brugere, når det pågældende opkald modtages, eller som bliver tilgængelige, før opkaldet besvares. Du kan se de opkald, der står i kø, i vinduet Broadcast-opkald. Opkaldet forbliver i vinduet Broadcast-opkald, til en assistent besvarer opkaldet. Du besvarer broadcast-opkald vha. genvejstaster, kontekstafhængige menuer, menulinjen eller musen.

Dette kapitel indeholder følgende emne:

- Besvarelse af et broadcast-opkald, side 8-2

Relateret emne

- Vinduet Broadcast-opkald, side 1-7 (beskrivelse)

Besvarelse af et broadcast-opkald

Konsollen giver mulighed for, at du kan se og besvare ubesvarede broadcast-opkald. Sådan besvares et opkald i kø:

- Højreklik på det opkald, du vil besvare. Vælg derefter **Besvar** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på det opkald, du vil besvare, og klik derefter på knappen **Besvar** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil besvare, og vælg derefter **Besvar** i menuen Handlinger.
- Dobbeltklik på opkaldet i vinduet Broadcast-opkald, og brug musen til at trække det valgte opkald hen på knappen **Besvar**.
- Træk opkaldet fra vinduet Broadcast-opkald hen til en operatørlinjeknap.
- Tryk på **Ctrl + A** på pc-tastaturet.

Relateret emne

- Vinduet Broadcast-opkald, side 1-7 (beskrivelse)

Fejlfinding

Dette kapitel indeholder fejlfindingsoplysninger om Cisco Unified CallManager Attendant Console. Kontakt systemadministratoren for at få hjælp med problemer, der ikke er beskrevet i dette kapitel.

Logon mislykkedes. Hvordan løser jeg dette problem?

Kontakt systemadministratoren for at få bekræftet og opdateret bruger-id'et og adgangskoden til Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Jeg har modtaget en meddelelse om, at der ikke er nogen ledige linjer til opkald.

Alle linjer, der er konfigureret til opkald, er optaget. Du må vente med at foretage opkaldet, indtil en af linjerne bliver ledig.

Jeg har modtaget en meddelelse om, at jeg ikke kan oprette forbindelse til den samme omstillingsterminal.

Denne meddelelse betyder, at du ikke kan ringe til en linje, der er konfigureret på Cisco Unified IP Phone fra en anden linje på den samme telefon.

Jeg har modtaget en meddelelse om, at den valgte linje ikke er tilgængelig.

Hver linje understøtter det konfigurerede antal opkald samtidig. Hvis du f.eks. har konfigureret en linje til at understøtte to opkald samtidig, og du anvender Linje 1 til viderestilling af et opkald, og du har sat et andet kald i kø på samme linje, er den valgte linje ikke tilgængelig. Linjen forbliver optaget, indtil du har udført en af handlingerne.

Jeg har modtaget en meddelelse om, at omstillingsterminalen ikke er tilgængelig.

Kontroller, at Cisco Unified IP Phone er tilsluttet korrekt til netværket.

Jeg modtog en meddelelse om, at jeg ikke kan viderestille opkaldet.

Du modtager evt. følgende meddelelser, når du ikke kan viderestille et opkald:

- Forsøg på at viderestille et opkald, der ikke findes eller ikke længere er aktivt
- Forsøg på at viderestille til en ukendt destination
- Modtageren afbrød opkaldet under viderestilling.
- Viderestillingsdestinationen er optaget.
- Viderestillingsdestinationen er i uorden.
- Opkaldet kunne ikke viderestilles på grund af en intern fejl.

Jeg har modtaget en meddelelse om, at jeg skal logge af og logge på Cisco Unified CallManager Attendant Console, hvis telefonnumrene på min telefon er blevet ændret.

Hvis du logger af eller på Cisco Unified IP Phone vha. Cisco Unified CallManager Lokalnummer Mobilitet, mens du er logget på Cisco Unified CallManager Attendant Console, nulstilles Cisco Unified IP Phone, og opkaldskontrolstatus i konsollen går ned. Du skal logge af Cisco Unified CallManager Attendant Console. Når du igen logger på Cisco Unified CallManager Attendant Console, skal du angive telefonens aktuelle telefonnummer i feltet Lokalnummeret på din telefon:, som findes i dialogboksen Indstillinger.

Jeg kan ikke se det korrekte sæt linjeknapper på min telefon.

Konsollen opdaterer ikke linjeoplysninger automatisk i telefonen. Når system-administratoren nulstiller din telefon, vises en meddelelse i Attendant Console, som angiver, at du skal logge af og logge på konsollen. Når du har logget af og på igen, vises det korrekte sæt linjeknapper.

Noget af teksten vises på engelsk, mens andet vises på det sprog, der er valgt i dialogboksen Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Systemadministratoren skal installere de nyeste sprogmoduler, der findes for det valgte sprog. Administratoren kan læse mere i dokumentationen til Cisco Unified IP Telephony Locale Installer, der kan hentes på internettet.

A

ændre placeringen af værktøjslinjen Opkaldskontrol 1-13
afbryde et opkald 2-5
afslutte Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-26
afslutte et opkald 2-5
Avanceret søgning, knap 6-2

B

Besvar, knap 2-2
besvare et opkald
- broadcast 8-2
- indkommende 2-2

Broadcast-opkald, vindue
- beskrivelse 1-7
- bruge 8-1

brugergrænseflade, bruge 1-2

C

CallManager Attendant Console, Cisco
- håndtere opkald 2-1
- telefonbog 6-1

D

dokument
- brugere viii
- formål vii
- indledning vii
- opbygning viii
- relateret dokumentation ix
- symboler x

dokumentation
- relateret ix

F

farveskema i menuen Vis 3-5
Fil, menu 3-1
finde en bruger 6-2
Forbind, knap 2-12
forbinde et opkald 2-12
foretage et opkald 2-6
foretage opkald
- fremgangsmåder 2-6
- via vinduet Opkaldskontrol 4-1

G

Genoptag, knap 2-4

genveje, navigation
- beskrivelse 1-19
- tastesekvenser (tabel) 2-18

genveje, tastatur
- oprette og redigere 3-2
- tastesekvenser (tabel) 2-18

genvejstaster
- navigation (tabel) 2-18
- navigation, beskrevet 1-19
- oprette og redigere 3-2
- standard (tabel) 2-18

grænseflade, CallManager Attendant Console, Cisco (tabel) 1-3

H

Handlinger, menu 3-6

hente parkeret opkald 2-16, 7-3

Hjælp, menu 3-8

hjælp til handicappede
- aktivere lydsignaler 1-21
- beskrivelse 1-19

hold
- hente et opkald i kø 2-4
- sætte et opkald på 2-3

Hurtigkald, vindue
- beskrivelse 1-7, 5-1, 7-1
- hurtigkaldsnumre
  - udføre opkaldskontrolhandlinger (tabel) 5-7, 7-4
- omdøbe hurtigkaldsgruppe 5-3
- opkalds/linjestatus 1-9
- redigere hurtigkaldsnummer 5-5
- slette hurtigkaldsgruppe 5-3
- slette hurtigkaldsnummer 5-6
- sortere poster i hurtigkaldsgruppe 5-6
- tilføje hurtigkaldsgruppe 5-2
- tilføje hurtigkaldsnummer 5-4

hurtigkaldsgrupper
- omdøbe 5-3
- oprette, redigere, slette 3-3
- slette 5-3
- sortere poster 5-6
- tilføje 5-2

hurtigkaldsnumre
- redigere 5-5
- slette 5-6
- tilføje 5-4

hurtigkaldsnumre, udføre opkaldskontrolhandlinger (tabel) 5-7, 7-4

I

ikke-overvåget overførsel 2-8
ikoner
  opkaldskontrol 1-13
  vise øverst 1-18
Indstillinger, dialogboks 1-4
indstillinger, vise og redigere 3-3
indstillinger for hørbare alarmer, konfigurere 1-21
introduktion 1-1

K

Kald, knap 2-6
knap
  Avanceret søgning 6-2
  Besvar 2-2
  Forbind 2-12
  Genoptag 2-4
  Hold 2-3
  Kald 2-6
  Læg røret 2-5
  Meld samtale 2-10
  Omstil 2-8
  Online/Offline 1-24
  Opkaldskontrol 1-13
  Overfør 2-11
  Voicemail 2-17
Knappen Hold 2-3
kolonner, omrokere i vinduet Telefonbog 6-3
kontekstafhængige menuer 1-17

L

lægge på 2-5
Læg røret, knap 2-5
layout, standardvindue 3-6
logge af Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-26
logge på Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-24
Log på, dialogboks 1-4
lydsignaler
  aktivere 1-21
  beskrivelse 1-19

M

melde et opkald 2-10
Meld samtale, knap 2-10
menu
  Fil 3-1
  Handlinger 3-6
  Hjælp 3-8
  Rediger 3-2
  Vis
    beskrivelse 3-3
    farveskema 3-5

standardvindueslayout 3-6
tekststørrelse 3-4
menuer, kontekstafhængige 1-17
menulinje
beskrivelse 1-12
bruge 3-1

N

navigationsgenveje 1-19
navn, finde i telefonbog 6-2
nummertastatur 3-7
nummertastatur, beskrevet 1-19

O

offline, skifte til 1-24
Omstil, knap 2-8
online, skifte til 1-24
Online/Offline, knap 1-24
opkald
afbryde (afslutte) 2-5
besvarelse
broadcast 8-2
indkommende 2-2
forbinde til 2-12
foretage et opkald 2-6
håndtere 2-1
hente et opkald i kø 2-4
omstilling 2-8
oprette et ad hoc-konferenceopkald 2-13
parkere 2-14
placere et opkald i kø 2-3
tilbageføre parkeret opkald 2-16, 7-3
viderestille et opkald til telefonsvarer 2-17
viderestilling 2-17
Opkaldskontrol
ikoner 1-13
placere værktøjslinjen 1-13
taster 1-13
værktøjslinje
beskrivelse 1-13
knapper og handlinger (tabel) 1-13
vindue
beskrivelse 4-1
foretage opkald 4-1
komponenter 1-5
opkalds/linjestatus 1-9
udføre handlinger 4-2
opkaldskontrolhandlinger, bruge telefonnumre til (tabel) 6-3
Overfør, knap 2-11
overføre et opkald
direkte 2-11
ikke-overvåget overførsel 2-8
melde samtale 2-10
overføre et opkald direkte 2-11

P

Parkerede opkald, vindue 1-11
parkere et opkald 2-14

R

Rediger, menu 3-2
ringe 2-6

S

sortere telefonbogen 6-3
standardgenvejstaster (tabel) 2-18
standardvindueslayout i menuen Vis 3-6
starte Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-21
statuslinje 1-18

T

tekststørrelse i menuen Vis 3-4
telefonbog
  bruge 6-1
  bruge poster til opkaldskontrolhandlinger (tabel) 6-3
  søge efter et bestemt navn 6-2
  sortere 6-3
Telefonbog, vindue
  beskrivelse 1-8, 6-1
  omrokere kolonnerne 6-3
  opkalds/linjestatus 1-9
telefonsvarer, viderestille et opkald til 2-17

V

værktøjslinje, Opkaldskontrol
  beskrivelse 1-13
  knapper og handlinger (tabel) 1-13
viderestille et opkald til telefonsvarer 2-17
vindue
  Broadcast-opkald 1-7, 8-1
  Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-5
  Hurtigkald 1-7, 5-1, 7-1
  Opkaldskontrol 1-5, 4-1
  Parkerede opkald 1-11
  standardlayout 3-6
  Telefonbog 1-8, 6-1
Vis, menu
  beskrivelse 3-3
  farveskema 3-5
  standardvindueslayout 3-6
  tekststørrelse 3-4
Vis øverst, ikon 1-18
Voicemail, knap 2-17