



## **Cisco IP Manager Assistant – Benutzerhandbuch**

### **Hauptsitz**

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

Text Artikelnummer: OL-5289-01



DIE PRODUKTANGABEN UND -INFORMATIONEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG VON PRODUKTEN LIEGT JEDOCH BEI DEN BENUTZERN.

DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEGLEITPRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN. HIERMIT WIRD DARAUF BEZUG GENOMMEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG NICHT FINDEN, WENDEN SIE SICH AN DEN ZUSTÄNDIGEN CISCO-VERTRIEB.

Die Implementierung der TCP-Headerkomprimierung durch Cisco ist eine Adaptation eines Programms, das von der University of California, Berkeley (UCB), USA, im Rahmen einer öffentlichen Domänenversion des Betriebssystems UNIX entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET SONSTIGER GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENT- UND SOFTWAREDATEIEN DIESER LIEFERANTEN WIE VORLIEGEND OHNE MÄNGELGEWÄHR BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE GENANNTEN LIEFERANTEN LEHNEN JEDLICHE GEWÄHRLEISTUNG AB, GLEICH OB AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF, GEWÄHRLEISTUNGEN DER HANDELSÜBLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER SOWIE GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE AUS GESCHÄFTS- ODER HANDELSGEBRÄUCHEN ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR IRGENDWELCHE INDIREKTEN, SPEZIELLEN, UNMITTELBAREN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BEGRENZT AUF, ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE), DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

CCIP, CCSP, das Cisco Arrow-Logo, das Cisco *Powered* Network-Logo, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare und StackWise sind Marken von Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn und iQuick Study sind Dienstleistungsmarken von Cisco Systems, Inc.; und Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, das Cisco IOS-Logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, das Networkers-Logo, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath und VCO sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc., und/oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder in dieser Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine partnerschaftliche Beziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0304R)

*Cisco IP Manager Assistant – Benutzerhandbuch*

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

Alle Rechte vorbehalten.



## **Vorwort vii**

Überblick vii

Aufbau ix

Verwenden der Online-Hilfe x

Verwandtes Dokumentationsmaterial x

Anfordern von Dokumentationsmaterial xi

    Cisco.com xi

    Dokumentations-CD-ROM xi

    Bestellen der Dokumentation xii

Feedback zur Dokumentation xiii

Anfordern technischer Unterstützung xiii

    Cisco TAC-Website xiii

    Anlegen eines TAC-Problemfalls xiv

    Prioritäten der TAC-Problemfälle: Definitionen xiv

Anfordern zusätzlicher Dokumentation und Informationen xv

---

## **KAPITEL 1**

### **Einführung in Cisco IPMA 1-1**

Beschreibung der Leitungsmodi „gemeinsam genutzt“ und „Proxy“ 1-1

    Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“ 1-2

    Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“ 1-3

Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers 1-4

Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console 1-5

**KAPITEL 2**

**Erste Schritte mit Cisco IPMA Assistant Console 2-1**

- Erste Schritte mit der Assistant Console 2-2
  - Anmelden bei der Assistant Console 2-3
  - Abmelden von der Assistant Console 2-4
  - Erkunden der Konsole, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein 2-4
  - Zurechtfinden in der Konsole 2-5
    - Verwenden der Menüleiste 2-6
    - Verwenden von Schaltflächen zur Anrufsteuerung 2-7
    - Verwenden des Fensterbereichs „Meine Gespräche“ 2-10
    - Verwenden des Fensterbereichs „Meine Manager“ 2-12
    - Verwenden der Kurzwahlfunktion 2-15
    - Verwenden des Verzeichnisses 2-17
    - Verwenden der Statusleiste 2-18
    - Anpassen des Konsolenlayouts 2-18
    - Anzeigen von administrativen Einstellungen 2-19
    - Einrichten von Voreinstellungen 2-20
  - Bedienen der Konsole mit Maus und Tastatur 2-20
- Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole 2-21
- Verwenden von Tastenkombinationen 2-22
- Verwenden von Cisco IPMA durch Sie selbst und den Manager 2-24

**KAPITEL 3**

**Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console 3-1**

- Einleiten eines Anrufs 3-2
- Annehmen eines Anrufs 3-3
- Beenden eines Anrufs 3-3
- Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife 3-4
- Entfernen eines Anrufs aus der Warteschleife 3-4
- Übergeben eines Anrufs 3-5

- Einrichten einer Konferenz 3-7
- Umleiten eines Anrufs an eine andere Nummer 3-8
  - Verwenden der Funktion „Sofort umleiten“ 3-9
  - Konfigurieren des sofortigen Umleitungsziels 3-9
- Senden eines Anrufs an einen Sprachnachrichtendienst 3-11

---

**KAPITEL 4**
**Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon 4-1**

- Verwenden der Cisco IPMA-Softkeys am Telefon 4-1
- Anpassen der Funktion „Individueller Rufton“ 4-2
- Verwenden der Intercom-Funktion über das Telefon 4-3

---

**KAPITEL 5**
**Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon 5-1**

- Verwenden der Cisco CallManager-Anschlussmobilität 5-2
- Umleiten und Übergeben von Anrufen 5-3
  - Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer 5-3
  - Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst 5-3
- Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion 5-4
- Ausschalten des Ruftons am Telefon 5-5

---

**KAPITEL 6**
**Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon 6-1**

- Erste Schritte: für Manager 6-2
  - Verwenden der Cisco CallManager-Anschlussmobilität 6-2
  - Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten 6-3
  - Verwenden des Statusfensters 6-4
  - Verwenden des Cisco IPMA-Menüs am Telefon 6-8

- Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen 6-9
  - Unterbrechen eines Anrufs, der am Telefon des Assistenten läutet 6-9
  - Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer 6-10
  - Umleiten aller Anrufe an eine andere Nummer 6-11
  - Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst 6-12
- Verwenden der Anrufterfilterung 6-12
- Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion 6-16
- Ausschalten des Ruftons am Telefon 6-17

---

**KAPITEL 7**

**Konfigurieren von Managerfunktionen 7-1**

- Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ 7-2
  - Für Manager: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ 7-2
  - Für Assistenten: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ 7-3
- Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager 7-4
- Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager 7-5
- Erstellen von Filterlisten für einen Manager 7-6

---

**INDEX**



# Vorwort

---

Dieses Vorwort beschreibt, für wen diese Veröffentlichung bestimmt ist, sowie die Dokumentkonventionen.

Das Vorwort behandelt die folgenden Themen:

- [Überblick, Seite vii](#)
- [Aufbau, Seite ix](#)
- [Verwenden der Online-Hilfe, Seite x](#)
- [Verwandtes Dokumentationsmaterial, Seite x](#)
- [Anfordern von Dokumentationsmaterial, Seite xi](#)
- [Anfordern technischer Unterstützung, Seite xiii](#)

## Überblick

Die Funktion Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) erweitert die Funktionalität des Telefons, sodass Manager und ihre Assistenten effektiver zusammenarbeiten können. Das Cisco IP Manager Assistant-Benutzerhandbuch enthält Anweisungen und Beispiele für die Nutzung der Cisco IPMA-Funktion.

Alle Benutzer von Cisco IPMA sollten diese Veröffentlichung lesen. Zu den Benutzern zählen Manager und Assistenten.

## Manager

Ein Cisco IPMA-*Manager* ist ein Benutzer, dessen eingehende Anrufe abgefangen und an einen Assistenten umgeleitet werden. Der Manager wird von mindestens einem Assistenten unterstützt.

Manager können Cisco IPMA direkt über ihr Cisco IP-Telefon nutzen. Die Manager können die Funktionen jedoch auch über das Fenster „Manager-Konfiguration“ konfigurieren oder Assistenten mit dieser Aufgabe beauftragen.

Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Konfigurieren von Managerfunktionen“](#) auf Seite 7-1.

## Assistenten

Ein Cisco IPMA-*Assistent* ist ein Benutzer, der Anrufe für einen Manager verarbeitet.

Je nachdem, wie die Funktion eingerichtet und genutzt wird, fängt Cisco IPMA automatisch oder manuell eingehende Anrufe ab, die eigentlich für einen Manager bestimmt waren, und leitet sie an ein anderes Ziel um, beispielsweise an den Assistenten des Managers. Assistenten können Anrufe, die Cisco IPMA an sie umleitet, annehmen, übergeben, umleiten und in anderer Weise verarbeiten.

Ein Assistent kann maximal 33 Manager unterstützen.

Assistenten können über die Assistant Console auf die meisten Cisco IPMA-Funktionen auf ihren Computern zugreifen. Assistenten können mit der Assistant Console folgende Aufgaben ausführen:

- Einleiten, Annehmen, Übergeben, Versetzen in eine Warteschleife, Beenden, Umleiten von Anrufen oder Hinzufügen von Konferenzteilnehmern zu einem Anruf.
- Überwachen der Anrufaktivität und des Funktionsstatus eines Managers.
- Aktivieren oder Deaktivieren von Funktionen des Managers.
- Konfigurieren von Funktionen des Managers.

# Aufbau

Tabelle 1 enthält einen Überblick über den Aufbau dieses Benutzerhandbuchs.

**Tabelle 1** Aufbau des Cisco IP Manager Assistant-Benutzerhandbuchs

Abschnitt	Beschreibung
Kapitel 1, „Einführung in Cisco IPMA“	Beschreibt Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen, Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen sowie die Bestimmung des verwendeten Cisco IPMA-Modus.
Kapitel 2, „Erste Schritte mit Cisco IPMA Assistant Console“	Bietet Assistenten einen umfassenden Überblick über die Assistant Console.
Kapitel 3, „Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console“	Bietet Assistenten aufgabenbasierte Anweisungen zur Arbeit mit der Assistant Console, um Anrufe und Funktionen für maximal fünf Manager zu verarbeiten und zu überwachen.
Kapitel 4, „Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon“	Beschreibt, wie individuelle Ruftöne, Softkeys und Intercom am Cisco IP-Telefon des Assistenten genutzt werden.
Kapitel 5, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon“	Beschreibt die Verwendung der Cisco IPMA-Funktionen im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen.
Kapitel 6, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon“	Beschreibt, wie im Modus für Proxy-Leitungen mit dem Cisco IPMA-Menü, den Softkeys und dem Statusfenster am Cisco IP-Telefon des Managers Anrufe verarbeitet und die Anrufaktivität des Assistenten überwacht wird.
Kapitel 7, „Konfigurieren von Managerfunktionen“	Beschreibt, wie Manager und Assistenten Funktionen des Managers über das Fenster „Manager-Konfiguration“ anpassen können.

# Verwenden der Online-Hilfe

Das Online-Hilfesystem von Cisco IPMA bietet aufgabenorientierte Hilfe sowie kontextabhängige Hilfe für die meisten Fenster in der Cisco IPMA-Benutzeroberfläche.

Um auf die Online-Hilfe zuzugreifen, klicken Sie auf die Schaltfläche **?** oder in der am oberen Rand der Konsole befindlichen Menüleiste auf **Hilfe**.

Sobald Sie das Hilfefenster öffnen, können Sie in der Symbolleiste auf **Suchen** klicken, um das gesamte *Cisco IP Manager Assistant-Benutzerhandbuch* nach Schlüsselwörtern zu durchsuchen. Klicken Sie auf **PDF-Ansicht**, um eine druckbare Version des Dokuments zu erhalten.



## Hinweis

- Beachten Sie, dass die Suchfunktion in einigen Versionen der Online-Hilfe unter Umständen nicht funktioniert.
- Adobe Acrobat muss installiert sein (entweder als eigenständige Anwendung oder als Plug-In im Browser), damit eine PDF-Kopie dieses Dokuments angezeigt werden kann.

# Verwandtes Dokumentationsmaterial

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- *Cisco IP Manager Assistant – Kurzreferenz für Manager*: Diese Karte enthält grundlegende Anweisungen für Cisco IPMA-Manager. Siehe [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/english/ipma/quickref/4\\_0/ipmaqrc.pdf](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/quickref/4_0/ipmaqrc.pdf)
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 (Übersicht über Cisco IP-Telefonmodelle 7960 und 7940)*: Diese Broschüre enthält grundlegende Anweisungen zur Installation sowie Informationen zu den Funktionen und gehört zum Lieferpaket des Telefons.
- *Benutzerhandbuch für die IP-Telefonmodelle 7960 und 7940*: Dieses Benutzerhandbuch enthält sämtliche Benutzerinformationen. Siehe [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm)

- *Cisco IP-Telefon 7960/7940 – Kurzreferenz*: Diese Karte enthält grundlegende Anweisungen. Siehe [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf)
- *Cisco IP-Telefon-Erweiterungsmodul 7914 – Kurzanleitung*: Dieses Handbuch enthält Installations- und Funktionsinformationen und gehört zum Lieferpaket des Cisco IP-Telefon-Erweiterungsmoduls 7914.

## Anfordern von Dokumentationsmaterial

Bei Cisco können Sie auf verschiedene Weise Dokumentationsmaterial, technische Unterstützung und weitere technische Hilfsmittel anfordern. In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie Dokumentationsmaterial von Cisco Systems anfordern können.

### Cisco.com

Sie können im Internet unter dem folgenden URL auf die aktuellste Cisco-Dokumentation zugreifen:

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

Sie können unter dem folgenden URL auf die Cisco-Website zugreifen:

<http://www.cisco.com>

Mithilfe des folgenden URL können Sie auf internationale Cisco-Websites zugreifen:

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

### Dokumentations-CD-ROM

Die Cisco-Dokumentation und weitere Literatur stehen im wahrscheinlich im Lieferumfang des Produkts enthaltenen Dokumentations-CD-Paket von Cisco zur Verfügung. Die Dokumentations-CD wird regelmäßig aktualisiert und enthält eventuell aktuellere Informationen als die gedruckte Dokumentation. Das CD-ROM-Paket kann als einzelnes Exemplar oder als jährliches bzw. vierteljährliches Abonnement bezogen werden.

Registrierte Benutzer von Cisco.com können eine einzelne Dokumentations-CD-ROM (Produktnummer DOC-CONDOCCD=) über das Cisco-Bestelltool bestellen:

[http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering\\_place\\_order\\_ordering\\_tool\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html)

Alle Benutzer können jährliche bzw. vierteljährliche Abonnements online im Subscription Store bestellen:

<http://www.cisco.com/go/subscription>

Klicken Sie in der linken Navigationsleiste auf „Subscriptions & Promotional Materials“ (Abonnements und Werbematerial).

## Bestellen der Dokumentation

Anleitungen zum Bestellen von Dokumentationsmaterial finden Sie unter dem folgenden URL:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpk/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm)

Die Cisco-Dokumentation wird folgendermaßen zur Verfügung gestellt:

- Registrierte Benutzer von Cisco.com (Cisco-Direktkunden) können die Cisco-Produktdokumentation im Networking Products MarketPlace bestellen:

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

- Nicht registrierte Benutzer von Cisco.com können die Dokumentation über einen örtlichen Kundenbeauftragten bestellen oder die Firmenzentrale von Cisco Systems (Kalifornien, USA) unter +1 408 526-7208 bzw. die gebührenfreie Nummer (nur in den USA und Kanada) +1 800 553-NETS (6387) anrufen.

# Feedback zur Dokumentation

Sie können Ihre Kommentare zur technischen Dokumentation per E-Mail an [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com) senden.

Sie können Ihre Kommentare über die Antwortkarte hinter dem Deckblatt (falls vorhanden) per Post schicken oder an die folgende Adresse schreiben:

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

Für Ihre Kommentare bedanken wir uns im Voraus.

## Anfordern technischer Unterstützung

Allen Kunden, Partnern und Händlern mit einem gültigen Cisco-Servicevertrag bietet das Cisco Technical Assistance Center (TAC) rund um die Uhr preisgekrönte Dienstleistungen im Bereich technische Unterstützung, sowohl online als auch per Telefon. Cisco.com präsentiert die Cisco TAC-Website als Ausgangspunkt für die technische Online-Unterstützung. Wenn Sie nicht über einen gültigen Cisco-Servicevertrag verfügen, wenden Sie sich an Ihren Händler.

## Cisco TAC-Website

Auf der Cisco TAC-Website sind Online-Dokumente und Tools aufgeführt, mit deren Hilfe Sie Fehler beheben und technische Probleme lösen können, die bei Cisco-Produkten und -Technologien auftreten. Die Cisco TAC-Website steht rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Cisco TAC-Website finden Sie unter folgendem URL:

<http://www.cisco.com/tac>

Um auf alle Tools auf der Cisco TAC-Website zugreifen zu können, sind eine Benutzer-ID und ein Kennwort für Cisco.com erforderlich. Wenn Sie einen gültigen Servicevertrag, jedoch keine Anmelde-ID oder kein Kennwort besitzen, können Sie sich unter dem folgenden URL registrieren:

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

## Anlegen eines TAC-Problemfalls

Mit dem TAC Case Open-Tool können Sie am einfachsten einen Problemfall der Stufen P3 und P4 anlegen. (P3- und P4-Problemfälle sind Fälle, in denen Ihr Netzwerk nur minimal beeinträchtigt ist, oder in denen Sie Produktinformationen benötigen.) Nachdem Sie die Situation beschrieben haben, empfiehlt das TAC Case Open-Tool automatisch Ressourcen für eine sofortige Lösung. Wenn sich Ihr Problem nicht mit den empfohlenen Ressourcen lösen lässt, wird Ihr Fall einem Cisco TAC-Techniker zugewiesen. Das TAC Case Open-Tool befindet sich online unter folgendem URL:

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

Bei P1- und P2-Problemfällen (dies sind Fälle, in denen Ihr Produktionsnetzwerk ausgefallen oder erheblich beeinträchtigt ist) oder wenn Sie keinen Internetzugang haben, wenden Sie sich telefonisch an Cisco TAC. P1- und P2-Problemfällen werden unverzüglich Cisco TAC-Techniker zugeteilt, die Ihnen helfen, einen einwandfreien Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten.

Unter folgenden Telefonnummern können Sie einen Problemfall per Telefon anlegen:

Asiatisch-pazifischer Raum: +61 2 8446 7411 (Australien: 1 800 805 227)

Europa, Naher Osten, Afrika: +32 2 704 55 55

USA: 1 800 553-2447

Eine vollständige Auflistung der Cisco TAC-Kontaktadressen finden Sie unter folgendem URL:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

## Prioritäten der TAC-Problemfälle: Definitionen

Um sicherzustellen, dass alle Problemfälle in einem standardisierten Format gemeldet werden, hat Cisco Definitionen für die Problemfallpriorität entwickelt.

**Priorität 1 (P1):** Ihr Netzwerk ist ausgefallen oder es kommt zu erheblichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Sie und Cisco werden sofort und rund um die Uhr alle notwendigen Schritte einleiten, um das Problem zu lösen.

Priorität 2 (P2): Die Betriebsleistung ist erheblich beeinträchtigt bzw. wesentliche Aspekte des Geschäftsbetriebs werden aufgrund einer unzulänglichen Leistung der Cisco-Produkte negativ beeinflusst. Sie und Cisco werden während der normalen Geschäftszeiten alle notwendigen Anstrengungen unternehmen, um das Problem zu lösen.

Priorität 3 (P3): Die Betriebsleistung Ihres Netzwerks ist beeinträchtigt. Die meisten Geschäftsvorgänge können aber weiterhin erledigt werden. Sie und Cisco werden während der normalen Geschäftszeit alle notwendigen Anstrengungen unternehmen, um das volle Leistungsangebot wieder in einem zufriedenstellenden Zustand herzustellen.

Priorität 4 (P4): Sie benötigen Informationen oder Hilfe zu den Funktionen, zur Installation oder zur Konfiguration von Cisco-Produkten. Ihre Geschäftsvorgänge sind kaum oder überhaupt nicht beeinträchtigt.

## Anfordern zusätzlicher Dokumentation und Informationen

Informationen über Cisco-Produkte, Technologien und Netzwerklösungen können Sie über verschiedene Online-Quellen beziehen oder als Schriftmaterial erhalten.

- Im Cisco Product Catalog (Produktkatalog von Cisco) sind sowohl die Netzwerkprodukte von Cisco Systems als auch die Unterlagen zur Produktbestellung und Kundenbetreuung aufgeführt. Sie können unter dem folgenden URL auf den Cisco Product Catalog zugreifen:  
[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_catalog\\_links\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html)
- Cisco Press (Presseabteilung von Cisco) veröffentlicht eine breite Palette an allgemeinem Informationsmaterial zu Netzwerken, Schulungsmaterial und Zertifizierungsinformationen. Diese Veröffentlichungen können sowohl von neuen als auch von erfahrenen Benutzern gewinnbringend eingesetzt werden. Aktuelle Cisco Press-Titel und weitere Informationen können Sie unter Cisco Press online unter dem folgenden URL abrufen:

<http://www.ciscopress.com>

- Das Magazin „Packet“ ist die vierteljährlich veröffentlichte Informationsschrift, in der die neuesten Trends aus dem Netzwerkbereich, technische Neuheiten sowie Informationen zu Cisco-Produkten und Lösungen enthalten sind, mit deren Hilfe Fachleute aus der Industrie ihre Netzwerkinvestitionen so gut wie möglich nutzen können. In dieser Informationsschrift sind ferner Tipps zur Fehlerbehebung und zum Einsatz der Netzwerke, Konfigurationsbeispiele, Kunden-Fallstudien, Anleitungen und Beispiele, Zertifizierungsinformationen sowie Links zu zahlreichen fundamentalen Online-Quellen enthalten. Sie können das Magazin „Packet“ unter dem folgenden URL abrufen:

<http://www.cisco.com/packet>

- Das „iQ Magazine“ ist eine alle zwei Monate von Cisco veröffentlichte Informationszeitschrift, die Führungskräfte mit den neuesten Informationen über Internet-Geschäftsstrategien versorgt. Sie können das „iQ Magazine“ unter dem folgenden URL abrufen:

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

- Das „Internet Protocol Journal“ ist ein vierteljährlich von Cisco Systems veröffentlichtes Journal, das sich primär an technische Fachleute richtet, die sich mit dem Entwurf, der Entwicklung und dem Betrieb von Intranets und dem Internet befassen. Sie können das „Internet Protocol Journal“ unter dem folgenden URL abrufen:

[http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about\\_cisco\\_the\\_internet\\_protocol\\_journal.html](http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html)

- Schulung – Cisco bietet erstklassige Netzwerkschulungen an. Aktuelle Angebote hierzu können Sie unter dem folgenden URL abrufen:

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



# Einführung in Cisco IPMA

---

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) bietet Anrufweiterleitungsfunktionen sowie andere Funktionen, mit denen Manager und Assistenten Telefonanrufe effektiver verarbeiten können.

Dieses Kapitel enthält die folgenden Abschnitte:

- [Beschreibung der Leitungsmodi „gemeinsam genutzt“ und „Proxy“, Seite 1-1](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console, Seite 1-5](#)

## Beschreibung der Leitungsmodi „gemeinsam genutzt“ und „Proxy“

Cisco IPMA arbeitet in zwei Modi: dem Modus für gemeinsam genutzte Leitungen und dem Modus für Proxy-Leitungen. Die Ihnen zur Verfügung stehenden Funktionen hängen von dem Modus ab, den Ihr Systemverwalter für Ihre IPMA-Konfiguration ausgewählt hat.

Dieser Abschnitt enthält die folgenden Abschnitte:

- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“, Seite 1-2](#)
- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“, Seite 1-3](#)

## Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“

Wenn ein Systemverwalter Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen konfiguriert hat, teilen der Manager und der Assistent eine Telefonnummer, beispielsweise 8001. Der Assistent verarbeitet Anrufe für einen Manager, die unter der gemeinsam genutzten Telefonnummer ankommen. Wenn ein Manager einen Anruf unter 8001 erhält, klingelt sowohl das Telefon des Managers als auch das des Assistenten.

Die Cisco IPMA-Funktionen für die Standard-Assistentenauswahl, „Sek. Überw.“, Anrufterfilterung und Umleiten aller Anrufe, sind im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen nicht verfügbar. Den Assistenten werden diese Funktionen nicht in der Anwendung Assistant Console angezeigt, und sie können auch nicht darauf zugreifen. Das Telefon des Assistenten weist nicht den Softkey für die Funktion „Alle umleiten“ auf. Das Telefon des Managers weist nicht die Softkeys für die Funktionen „Sek. Überw.“, „Alle umleiten“ oder die Funktion zum Abfangen von Anrufen auf.

Wenn Sie als Assistent Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, müssen Sie nicht angemeldet sein, um Anrufe zu empfangen. Bei Anrufen für Ihren Manager klingelt also automatisch Ihr Telefon. Sie müssen bei Assistant Console angemeldet sein, wenn Sie die Anwendung für die Verarbeitung von Anrufen verwenden möchten oder wenn Sie den Softkey auf Ihrem Telefon verwenden möchten, um einen Anruf an das Sprachnachrichtensystem des Managers weiterzuleiten. Weitere Informationen zur Verwendung von Assistant Console finden Sie in [Kapitel 2, „Erste Schritte mit der Assistant Console“](#).

Wenn Sie als Manager Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, können Sie Ihre Telefonnummer mit bis zu 10 Assistenten gemeinsam nutzen. Jeder Assistent, mit dem Sie Ihre Telefonnummer gemeinsam nutzen, kann Anrufe entgegennehmen und verarbeiten. Siehe [Kapitel 5, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon“](#).

### Verwandte Themen

- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“, Seite 1-3](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console, Seite 1-5](#)

## Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“

Wenn ein Systemverwalter Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen konfiguriert hat, teilen sich der Manager und der Assistent eine Telefonnummer, beispielsweise 8001. Der Assistent verarbeitet Anrufe für einen Manager mit einer Proxy-Nummer. Die Proxy-Nummer ist nicht die im Verzeichnis aufgeführte Telefonnummer des Managers, sondern eine vom System ausgewählte alternative Nummer, die ein Assistent verwendet, um die Anrufe für einen Manager zu verarbeiten.

Im Modus für Proxy-Leitungen haben ein Manager und ein Assistent Zugriff auf alle Funktionen in Cisco IPMA, einschließlich Standard-Assistentenauswahl, „Sek. Überw.“, Anrufterfilterung und Umleiten aller Anrufe.

Wenn Sie als Assistent Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, müssen Sie sich bei Assistant Console anmelden und es muss ein Filter aktiviert sein, damit Sie mit Ihrem Telefon Anrufe für Ihren Manager entgegennehmen können. Sie können die Anwendung Assistant Console für alle Anrufverarbeitungsfunktionen verwenden, beispielsweise für die Entgegennahme oder Weiterleitung von Anrufen. Weitere Informationen zur Verwendung von Assistant Console finden Sie in [Kapitel 2, „Erste Schritte mit der Assistant Console“](#).

Wenn Sie ein Manager sind, der Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwendet, können Sie Filter einrichten, um alle eingehenden Anrufe an Ihren Assistenten selektiv zu sortieren und zu filtern. Informationen zur Verwendung aller Funktionen in Cisco IPMA finden Sie in [Kapitel 6, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon“](#).

### Verwandte Themen

- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“, Seite 1-3](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console, Seite 1-5](#)

# Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers

Um den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers zu ermitteln, setzen Sie die LCD-Anzeige auf dem Telefon zurück, indem Sie den Hörer abheben und wieder auflegen.

Wenn Sie ein einzelnes Symbol im Statusfenster der LCD-Anzeige sehen (eine Klingel oder eine durchgestrichene Klingel), verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen. (Siehe [Abbildung 1-1](#)). Siehe [Kapitel 5](#), „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon“.

**Abbildung 1-1** LCD-Anzeige des Statusfensters auf einem Telefon im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen



Wenn Sie mehrere Symbole im Statusfenster der LCD-Anzeige sehen, verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen (Siehe [Abbildung 1-2](#)). Siehe [Kapitel 6](#), „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon“.

**Abbildung 1-2** LCD-Anzeige des Statusfensters auf einem Telefon im Modus für Proxy-Leitungen



## Verwandte Themen

- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“](#), Seite 1-2
- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“](#), Seite 1-3
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console](#), Seite 1-5

# Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console

So ermitteln Sie den Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console:

- 
- Schritt 1** Melden Sie sich bei der Anwendung Assistant Console an. Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Anmelden bei der Assistant Console“](#) auf Seite 2-3.
- Schritt 2** Suchen Sie die Durchwahlnummer neben dem Namen des Managers im Fensterbereich „Meine Gespräche“. Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Verwenden des Fensterbereichs „Meine Gespräche““](#) auf Seite 2-10.
- Schritt 3** Suchen Sie für denselben Manager die Durchwahlnummer neben dem Telefon-Symbol in der Spalte „Anrufdetails“ im Fensterbereich „Meine Gespräche“. Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Verwenden des Fensterbereichs „Meine Manager““](#) auf Seite 2-12.



---

**Hinweis** Wenn neben dem Telefon-Symbol keine Nummer angezeigt wird, klicken Sie auf den Rahmen der Überschrift „Anrufdetails“ und ziehen Sie daran, um die Breite der Spalte zu vergrößern.

---

Wenn die Durchwahlnummern übereinstimmen, verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen. Assistent und Manager haben dieselbe Nummer und nutzen gemeinsam eine Leitung.

Wenn die Durchwahlnummern nicht übereinstimmen, verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen. Dem Assistenten wurde eine andere Telefonnummer zugewiesen, um die Anrufe im Namen des Managers zu verarbeiten. Die alternative Nummer ist eine Proxy-Nummer, die für die eigentliche Telefonnummer des Managers steht.



**Hinweis**

---

Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen werden im Fensterbereich „Mein Manager“ vier Überschriften angezeigt: „Manager“, „Intercom“, „Ruf e/a“ und „Anrufdetails“. Im Modus für Proxy-Leitungen werden außerdem vier weitere Überschriften angezeigt: „Alle umleiten“, „Anrufe filtern“, „Sek. Überw.“ und „Filtermodus“.

---

**Verwandte Themen**

- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“, Seite 1-2](#)
- [Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy“, Seite 1-3](#)
- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)



# Erste Schritte mit Cisco IPMA Assistant Console

---

Mit der Anwendung Assistant Console können Assistenten Anrufe für Manager effektiver verarbeiten. Cisco IPMA arbeitet in zwei Modi – dem Modus für gemeinsam genutzte Leitungen und dem Modus für Proxy-Leitungen. Ob Sie auf die unten beschriebenen Funktionen zugreifen können, hängt von dem Modus ab, den Ihr Systemverwalter für Ihre IPMA-Konfiguration ausgewählt hat. Wenn Sie als Assistent Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, wird Ihnen dieselbe Telefonnummer zugewiesen wie Ihrem Manager. Sie verwenden diese gemeinsame Nummer, um Anrufe im Namen Ihres Managers zu verarbeiten. Wenn Sie als Assistent Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, wird Ihrem Manager eine Telefonnummer zugewiesen und Ihnen wird eine alternative Telefonnummer zugewiesen, die Sie als Proxy verwenden. Sie verwenden diese Proxy-Nummer, um Anrufe im Namen Ihres Managers zu verarbeiten. Bevor Sie anfangen, sollten Sie ermitteln, welchen Modus Ihr Systemverwalter gewählt hat. Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Ermitteln des Cisco IPMA-Modus an der Assistant Console“ auf Seite 1-5](#).

Als Assistent können Sie auf die Cisco IPMA-Funktionen auf dem Computer über die Anwendung Assistant Console zugreifen.

Sie können mit der Assistant Console folgende Aufgaben ausführen:

- Einleiten, Annehmen, Umleiten, Übergeben, Beenden oder Halten von Anrufen
- Hinzufügen von Konferenzteilnehmern zu einem Anruf
- Öffnen einer Intercom-Leitung zu Ihrem Manager

- Überwachen der Anrufaktivität von Managern
- Ändern der Funktionen und Einstellungen des Managers
- Anpassen der Anrufverarbeitungstools
- Eingeben von Nummern über einen virtuellen Ziffernblock als Antwort auf interaktive Sprachsysteme.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Beschreibung der Leitungsmodi „gemeinsam genutzt“ und „Proxy“, Seite 1-1](#)
- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verwenden von Cisco IPMA durch Sie selbst und den Manager, Seite 2-24](#)

**Hinweis**

Cisco IPMA ermöglicht Ihnen, Anrufe für Sie selbst und maximal 33 Manager zu verarbeiten.

## Erste Schritte mit der Assistant Console

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Anmelden bei der Assistant Console, Seite 2-3](#)
- [Abmelden von der Assistant Console, Seite 2-4](#)
- [Erkunden der Konsole, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein, Seite 2-4](#)
- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Bedienen der Konsole mit Maus und Tastatur, Seite 2-20](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)

## Anmelden bei der Assistant Console

Melden Sie sich bei der Assistant Console an, um Anrufe für einen oder mehrere Manager zu verarbeiten. Nach der Anmeldung sind Sie online und bereit für die Verarbeitung von Anrufen.

Geben Sie für die Anmeldung im Dialogfeld „Cisco IPMA-Anmeldung“ Benutzer-ID und Kennwort ein. Benutzer-ID und Kennwort werden Ihnen vom Systemverwalter bereitgestellt.



### Hinweis

---

Sie können Cisco IPMA anweisen, Ihre Anmeldedaten zu speichern.

---

Die Assistant Console wird auf dem Desktop geöffnet.

Sie sind jetzt angemeldet und können die Anrufverarbeitung für die von Ihnen betreuten Manager übernehmen, bis Sie sich abmelden (oder bis sich Ihr Online-, Verbunden- oder Anrufsteuerungs-Status ändert. Mehr zu Statusinformationen finden Sie im [Abschnitt „Verwenden der Statusleiste“ auf Seite 2-18.](#))

### Tipps

- Im Fensterbereich „Meine Manager“ der Konsole werden die Manager angezeigt, die Ihre Unterstützung erwarten. Zwei grüne Pfeile neben dem Namen eines Managers zeigen an, dass der Manager angemeldet ist und somit Unterstützung erwartet. Ein Manager, dessen Name abgeblendet ist, erwartet keine Unterstützung.
- Wenn Sie im Dialogfeld „Cisco IPMA-Anmeldung“ auf die Schaltfläche **Einstellungen** klicken, können Sie grundlegende und erweiterte administrative Einstellungen anzeigen. Der Systemverwalter fordert Sie unter Umständen auf, diese Einstellungen zu überwachen, um bei der Behebung eines Problems zu helfen. Ändern Sie diese Einstellungen nur, wenn Sie dazu vom Systemverwalter Anweisungen erhalten.

### Verwandte Themen

- [Abmelden von der Assistant Console, Seite 2-4](#)
- [Erkunden der Konsole, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein, Seite 2-4](#)
- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden des Fensterbereichs „Meine Manager“, Seite 2-12](#)
- [Bedienen der Konsole mit Maus und Tastatur, Seite 2-20](#)

## Abmelden von der Assistant Console

Zum Abmelden von der Assistant Console klicken Sie in der Menüleiste oben in der Konsole auf **Datei > Beenden**. Wenn Sie die Option **Benutzer-ID und Kennwort merken** aktivieren, werden Sie automatisch angemeldet, wenn Assistant Console das nächste Mal auf Ihrem Computer gestartet wird.



### Hinweis

Wenn Sie einen Computer gemeinsam mit anderen Personen verwenden, sollten Sie sich bei Assistant Console abmelden, indem Sie in der Menüleiste auf **Datei > Abmelden** klicken. Assistant Console zeigt in diesem Fall das Anmeldungsdialogfeld an und meldet Sie nicht automatisch mit Ihrer Benutzer-ID und Ihrem Kennwort an.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)

## Erkunden der Konsole, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein

Wenn Sie Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, können Sie sich mit Assistant Console vertraut machen, ohne bereits für Manager zur Verfügung zu stehen. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen können Sie nicht die Online-Verbindung trennen, um sich in die Funktionsweise der Konsole einzuarbeiten.

Wenn Sie auf die Konsole zugreifen möchten, ohne als Assistent für Manager bereitzustehen, melden Sie sich wie gewohnt an, und klicken Sie dann auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Online-Verbindung trennen**. Dies ist die erste Symbolschaltfläche in einer Reihe von Symbolen entlang des oberen oder seitlichen Bildschirmrands. Sie können diese Aufgabe auch durchführen, indem Sie in der Menüleiste auf **Datei > Online-Verbindung trennen** klicken.

Wenn Sie auf diese Weise die Online-Verbindung trennen, weist Cisco IPMA die Manager, die Sie unterstützt haben, einem anderen Assistenten zu. Während Sie offline sind, können Sie keine Telefonanrufe für Manager erhalten, und der Fensterbereich „Meine Manager“ auf der Konsole ist inaktiv.

Sobald Sie wieder online sind, stehen Sie wieder für die Manager zur Verfügung. Cisco IPMA weist Ihnen unter Umständen wieder die Manager zu, die Sie zuvor unterstützt haben (bevor Sie offline gegangen sind). Dies hängt davon ab, wie viele Assistenten verfügbar sind und ob Sie als Standard-Assistent für einen Manager zugewiesen wurden. Informationen zur Zuweisung eines Standard-Assistenten finden Sie im [Abschnitt „Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager“ auf Seite 7-4](#).

Um wieder in den Online-Status zurückzukehren, klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Online-Verbindung herstellen**. (Hierbei handelt es sich um dieselbe Schaltfläche wie die Schaltfläche „Online-Verbindung trennen“.) Oder klicken Sie in der Menüleiste auf **Datei > Online-Verbindung herstellen**.

**Tip**

Der Online-Status wird in der Statusleiste in der unteren rechten Ecke der Konsole angezeigt.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)

## Zurechtfinden in der Konsole

In den folgenden Abschnitten sind die Bereiche der Assistant Console beschrieben. Es wird erläutert, wie Sie mit ihnen Funktionen steuern und Anrufe verarbeiten können:

- [Verwenden der Menüleiste, Seite 2-6](#)
- [Verwenden von Schaltflächen zur Anrufsteuerung, Seite 2-7](#)
- [Verwenden des Fensterbereichs „Meine Gespräche“, Seite 2-10](#)
- [Verwenden des Fensterbereichs „Meine Manager“, Seite 2-12](#)

- [Verwenden der Kurzwahlfunktion, Seite 2-15](#)
- [Verwenden des Verzeichnisses, Seite 2-17](#)
- [Verwenden der Statusleiste, Seite 2-18](#)
- [Anpassen des Konsolenlayouts, Seite 2-18](#)
- [Anzeigen von administrativen Einstellungen, Seite 2-19](#)

## Verwenden der Menüleiste

Die Menüleiste befindet sich am oberen Rand der Assistant Console. Menübefehle sind kontextabhängig.

Sie können die Menüleiste wie folgt verwenden:

- Datei: Online-Verbindung herstellen/trennen, an-/abmelden und die Konsole schließen.
- Bearbeiten: Kurzwahleinträge erstellen und bearbeiten, Tastenkombinationen anpassen, das sofortige Umleitungsziel ändern, Einstellungen vornehmen und auf administrative Einstellungen zugreifen.
- Ansicht: Textgröße und Farbschemata festlegen und das Standardlayout aktualisieren.
- Anruf: Wählen, annehmen, auflegen, in Warteschleife versetzen, übergeben, umleiten oder Konferenzteilnehmer zu einem Anruf hinzufügen.
- Manager: Einen Intercom-Anruf an einen Manager leiten, auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen und Funktionen für einen Manager aktivieren/deaktivieren.
- Hilfe: Auf Online-Hilfe zugreifen.

### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden von Schaltflächen zur Anrufsteuerung

Sie können über die Assistant Console Aufgaben ausführen, indem Sie auf die Schaltflächen zur Anrufsteuerung klicken (die Symbolreihe am oberen oder seitlichen Rand der Konsole). Bewegen Sie die Maus auf eine Anrufsteuerungs-Schaltfläche, um eine Beschreibung der Funktion anzuzeigen.

In [Tabelle 2-1](#) finden Sie eine Liste der Schaltflächen zur Anrufsteuerung.

**Tabelle 2-1 Schaltflächen zur Anrufsteuerung**





Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
Online-Verbindung herstellen 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Online-Verbindung trennen“ dazu, Ihren Verbindungsstatus in der Anwendung Assistant Console zu wechseln. Mit der Schaltfläche „Online-Verbindung herstellen“ können Sie Ihre Online-Verbindung an der Assistant Console wiederherstellen, um Anrufe für Ihren Manager verarbeiten zu können.
Online-Verbindung trennen 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Online-Verbindung herstellen“ zum Wechseln Ihres Verbindungsstatus. Mit „Online-Verbindung herstellen“ können Sie sich mit der Konsole vertraut machen. Sie stehen nicht für die Verarbeitung von Manager-Anrufen zur Verfügung.
Wählen 	Öffnet eine Wähltastatur, mit der Sie ausgehende Anrufe einleiten können.
Annehm. 	Verbindet Sie mit einem eingehenden Anruf.

Tabelle 2-1 Schaltflächen zur Anrufsteuerung (Fortsetzung)











Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
<p>Auflegen</p> 	Beendet einen aktiven Anruf.
<p>Halten</p> 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Heranh.“ zum Wechseln des Status eines Anrufs. Mit der Schaltfläche „Halten“ werden Anrufe in die Warteschleife versetzt.
<p>Heranh.</p> 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Halten“ zum Wechseln des Status eines Anrufs. Mit der Schaltfläche „Heranh.“ werden Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt.
<p>Überg.</p> 	Übergibt einen verbundenen Anruf direkt an die Zielnummer, die Sie in einem Popup-Fenster eingeben.
<p>Angemeldete Übergabe</p> 	Funktioniert wie die Schaltfläche „Übergeben“, Sie können jedoch mit der Person sprechen, an die Sie einen Anruf übergeben.

Tabelle 2-1 Schaltflächen zur Anrufsteuerung (Fortsetzung)

Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
Direkte Übergabe 	Leitet einen bestehenden Anruf zu einem anderen bestehenden Anruf weiter.
Konferenz 	Ermöglicht Ihnen, Konferenzteilnehmer zu einem Anruf hinzuzufügen.
Zusammenführen 	Schaltet mehrere bestehende Anrufe zu einer Konferenz zusammen. Sie können bis zu 15 Anrufe gleichzeitig zusammenschalten.
Sofort umleiten 	Leitet einen läutenden, verbundenen oder in der Warteschleife befindlichen Anruf sofort an den Manager, für den der Anruf ursprünglich bestimmt war, oder an eine andere Zielnummer um. Um ein sofortiges Umleitungsziel anzugeben, klicken Sie in der Menüleiste auf <b>Bearbeiten &gt; Sofort umleiten</b> .
An Voicemail übergeben 	Leitet einen läutenden oder verbundenen Anruf an das Sprachnachrichtensystem des Managers um.

Die Schaltflächen zur Anrufsteuerung sind kontextabhängig. Die Verfügbarkeit einer Schaltfläche hängt vom Status des ausgewählten Anrufs ab.

Stellen Sie sicher, dass Sie den Anruf ausgewählt (markiert) haben, bevor Sie ihn mit einer Schaltfläche zur Anrufsteuerung verarbeiten.



#### Tipp

---

Sie können im Anrufsteuerungs-Fenster mit der rechten Maustaste auf eine leere Stelle klicken (nicht auf die Schaltflächen selbst), um deren Position in der Konsole zu ändern.

---

#### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden des Fensterbereichs „Meine Gespräche“

Die Assistant Console zeigt Anrufe für Sie und Ihre Manager im Fensterbereich „Meine Gespräche“ an. Dies sind Anrufe, die Sie mithilfe der Tools in der Assistant Console verarbeiten können. Cisco IPMA unterstützt bis zu 33 Leitungen.

Jeder Anruf wird unter der zugehörigen Telefonleitung angezeigt.

Jede Telefonleitung wird unter einer der folgenden Überschriften angezeigt:

- **Meine Leitungen:** Zeigt alle momentan aktiven Anrufe an, die Sie über die eigene Telefonleitung eingeleitet oder erhalten haben.
- **Leitungen des Managers:** Zeigt aktive Anrufe an, die Sie im Moment für Ihren Manager verarbeiten oder für diesen verarbeiten können.
- **Intercom:** Zeigt den Status Ihrer Intercom-Leitungen an, sofern vorhanden.

Abhängig von der Anzahl der Ihnen zugewiesenen Manager sehen Sie maximal 33 Leitungen im Abschnitt „Leitungen des Managers“ des Fensterbereichs „Meine Gespräche“.

Jede Leitung des Managers enthält folgende Informationen:

- Entweder die Nummer für die gemeinsam genutzte Leitung Ihres Managers oder seine Proxy-Durchwahlnummer. Die Proxy-Nummer ist nicht die Telefonnummer Ihres Managers, die im Telefonverzeichnis steht, sondern eine Nummer, die Sie für die Verarbeitung der Anrufe Ihres Managers verwenden.
- Den Namen des Managers.
- Informationen zu aktiven Anrufen, die wie folgt dargestellt werden:
  - durch ein animiertes Symbol, das den Status des Anrufs kennzeichnet (läutend, verbunden oder in Warteschleife)
  - durch die Anrufer-ID
  - durch einen Zeitgeber, der die Anrufdauer angibt

### Tipps

- Sie müssen die tatsächliche Durchwahl (und keine Proxy-Durchwahl) eingeben, wenn Sie einen Anruf an einen Manager übergeben. Sie können die tatsächliche Telefondurchwahl des Managers im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistant Console sehen.
- Sie können die Funktionen „An Voicemail übergeben“ und „Sofort umleiten“ nicht auf Anrufe anwenden, die Sie auf Ihrer eigenen Telefonleitung eingeleitet oder erhalten haben. Diese Funktionen sind nur für Anrufe verfügbar, die Sie auf einer Leitung des Managers erhalten.
- Wenn Sie Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, können Sie feststellen, dass Ihr Manager oder ein anderer Assistent einen Anruf entgegengenommen hat, wenn ein roter Doppelpfeil neben der Leitung Ihres Managers angezeigt wird.

### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden des Fensterbereichs „Meine Manager“

Sie können mit dem Fensterbereich „Meine Manager“ in der Assistant Console die Anrufaktivität und den Funktionsstatus für jeden Ihrer Manager überwachen. Zudem können Sie von diesem Fensterbereich aus die Funktionen des Managers aktivieren und deaktivieren.



### Hinweis

Die Funktionen „Do not disturb“, „Alle umleiten“, „Sek. Überw.“, „Anrufe filtern“ und „Filtermodus“ sind nur im Modus für Proxy-Leitungen verfügbar.

[Tabelle 2-2](#) beschreibt die Informationen, die unter jeder Spaltenüberschrift im Fensterbereich „Meine Manager“ angezeigt werden.

**Tabelle 2-2 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistentenconsole**

Spaltenüberschrift in „Meine Manager“	Bedeutung
Manager	Zeigt den Namen des Managers an. Ist die gesamte Informationszeile für einen Manager abgeblendet, erwartet der Manager nicht, dass Sie für ihn Anrufe verarbeiten. Außerdem können die beiden folgenden Symbole neben dem Manager-Symbol angezeigt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie zwei grüne Pfeile neben dem Symbol des Managers sehen, erwartet der entsprechende Manager, dass Sie für ihn Anrufe verarbeiten.</li> <li>• Wenn neben dem Symbol des Managers ein Umschlag angezeigt wurde, ist für den entsprechenden Manager eine Sprachnachricht eingegangen.</li> </ul>
Intercom	Klicken Sie auf diese Spalte, um einen Intercom-Anruf an einen Manager einzuleiten.
Ruf e/a	Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, ist die Funktion „Do Not Disturb“ (Ruf e/a) aktiviert. Um „Ruf e/a“ zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, klicken Sie in das Kontrollkästchen „Ruf e/a“. Die Funktion „Do Not Disturb“ deaktiviert den Rufton am Telefon des Managers. Anrufe werden dadurch nicht umgeleitet.

**Tabelle 2-2 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistentenconsole (Fortsetzung)**

Spaltenüberschrift in „Meine Manager“	Bedeutung
AlleUml.	(Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, ist die Funktion „Alle umleiten (AlleUml.)“ aktiviert. Um „Alle umleiten“ zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, klicken Sie auf die Zelle „AlleUml.“. Mit „Alle umleiten“ werden automatisch alle eingehenden Anrufe an das Umleitungsziel des Managers weitergeleitet.
Sek. Überw.	(Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, hat der Manager die Funktion „Sek. Überw.“ aktiviert. Diese Funktion ermöglicht dem Manager, die Anrufer-ID und die Dauer von Anrufen zu sehen, die Sie für ihn verarbeiten.
Filter aktiv	(Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, ist ein Anruffilter aktiv. Um den Filter zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, klicken Sie in das Kontrollkästchen „Filter aktiv“. Filter können Anrufe abhängig von der Anrufer-ID und dem Filtermodus an Sie oder an den entsprechenden Manager leiten.

**Tabelle 2-2 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistentenkonsole (Fortsetzung)**

Spaltenüberschrift in „Meine Manager“	Bedeutung
Filtermodus	<p>(Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Es gibt zwei Filtermodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inklusive: Anrufe, die den Nummern im Filter „Inklusive“ entsprechen, werden an den <i>Manager</i> gesendet. Die übrigen Anrufe werden an Sie weitergeleitet.</li> <li>• Exklusive: Anrufe, die den Nummern im Filter „Exklusive“ entsprechen, werden an <i>Sie</i> weitergeleitet. Die übrigen Anrufe werden an den <i>Manager</i> gesendet.</li> </ul> <p>Die Filter für einen Manager können Sie im Fenster „Manager- Konfiguration“ konfigurieren. Klicken Sie im Fensterbereich „Meine Manager“ mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle in der Zeile eines Managers, und wählen Sie <b>Konfigurieren</b> aus, um das Fenster zu öffnen.</p> <p>Beachten Sie, dass standardmäßig der Filter „Inklusive“ aktiviert ist und alle Anrufe des Managers an Sie geleitet werden.</p>
Anrufdetails	<p>„Anrufdetails“ enthält die Leitungsnummer des Managers, die Anrufdauer sowie die Anrufer-ID:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitung: Die tatsächliche Anschlussnummer für die primäre Telefonleitung des Managers. Ein Telefonsymbol zeigt den Leitungsstatus an.</li> <li>• Anrufdauer: Die Dauer eines aktiven Anrufs in Echtzeit, der vom Manager eingeleitet oder empfangen wurde. Der Zeitgeber startet, sobald ein Anruf initialisiert (ausgehend) oder empfangen (eingehend) wird. Der Zeitgeber stoppt, wenn der Anruf aufgelegt oder übergeben wird.</li> <li>• Anrufer-ID: Der Name (falls vorhanden) und die Nummer der Person, die der Manager angerufen oder von der der Manager einen Anruf empfangen hat. Assistant Console zeigt Informationen zu weitergeleiteten Anrufen an, wenn diese Informationen verfügbar sind.</li> </ul>

**Tip**

Sie können Anrufe, die im Fensterbereich „Meine Manager“ der Konsole angezeigt werden, überwachen, jedoch nicht verarbeiten. Dies sind Anrufe, die Sie bereits an den Manager umgeleitet haben oder die der Manager direkt eingeleitet oder empfangen hat.

**Verwandte Themen**

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)
- [Konfigurieren von Managerfunktionen, Seite 7-1](#)

## Verwenden der Kurzwahlfunktion

Die Kurzwahlfunktion ermöglicht Ihnen, ein persönliches Telefonbuch direkt in der Assistant Console einzurichten. Sie können Anrufe einleiten und andere anrufbezogene Aufgaben mithilfe von Kurzwahlnummern ausführen.

Um das Kurzwahlmenü zu öffnen und eine Liste der verfügbaren Befehle anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Fensterbereich „Kurzwahleinträge“, oder wählen Sie in der Menüleiste **Bearbeiten > Kurzwahleinträge** aus. Wenn einige Kurzwahlbefehle ausgeblendet sind, versuchen Sie, einen Kurzwahleintrag auszuwählen, bevor Sie das Menü öffnen.

Verwenden Sie das Kurzwahlmenü, um Kurzwahlgruppen zu erstellen und zu ändern, einen Anruf einzuleiten, ein Übergabeziel anzugeben und Konferenzteilnehmer zu einem Anruf hinzuzufügen.

Um schnell auf Kurzwahlnummern zugreifen zu können, sollten Sie die Einträge Kurzwahlgruppen zuordnen. Erstellen Sie z. B. eine persönliche Gruppe für Sie und eine Gruppe für jeden der von Ihnen betreuten Manager.

Wenn Sie neue Kurzwahleinträge hinzufügen, werden die Einträge in der Reihenfolge angezeigt, in der Sie diese erstellt haben. Um alle Einträge in einer Kurzwahlliste zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift (Name, Telefonnummer oder Notizen). Listen werden abhängig von der ausgewählten Überschrift alphabetisch oder numerisch sortiert. Klicken Sie erneut auf die Überschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln.

Mithilfe der Kurzwahllisten können Sie folgendermaßen Anrufe tätigen:

- Ziehen Sie den Kurzwahleintrag entweder auf Ihre eigene Leitung oder auf die Leitung Ihres Managers.
- Tätigen Sie einen Anruf auf Ihrer eigenen Leitung, indem Sie sie markieren und auf den Kurzwahleintrag doppelklicken. Tätigen Sie einen Anruf auf der Leitung Ihres Managers, indem Sie sie markieren und auf den Kurzwahleintrag doppelklicken.
- Ziehen Sie den Kurzwahleintrag auf die Wahlschaltfläche im Fenster „Anrufsteuerung“ und klicken Sie auf **OK**.

Nachfolgend finden Sie einige schnelle Nutzungsmöglichkeiten für Kurzwahllisten (ohne Öffnen des Kurzwahlmenüs):

- Wenn Sie eine blinde Übergabe an eine Person in der Kurzwahlliste durchführen möchten, ziehen Sie einen aktiven Anruf zum Kurzwahleintrag der Person, und legen Sie ihn dort ab.
- Wenn Sie einen neuen Kurzwahleintrag hinzufügen möchten, ziehen Sie einen Eintrag aus dem Fensterbereich „Verzeichnis“ zum Fensterbereich „Kurzwahleinträge“, und legen Sie ihn dort ab.



#### Tipp

---

Die Beispielkurzwahlgruppe und der Beispielkurzwahleintrag sind nicht aktiv. Mit ihnen wird nur veranschaulicht, wie Kurzwahlzeiten in der Konsole angezeigt werden. Sie können die Beispiele löschen.

---

#### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden des Verzeichnisses

Mit dem Verzeichnis können Sie nach einem Mitarbeiter suchen und mithilfe der Suchergebnisse Anrufe einleiten und verarbeiten.

Wenn Sie nach einem Mitarbeiter suchen, geben Sie einen beliebigen Teil des Vornamens und/oder des Nachnamens der Person in den Suchfeldern ein, und klicken Sie auf **Suchen**.

Das Verzeichnis zeigt eine Liste aller Benutzer an, die der Suchzeichenfolge entsprechen. Suchergebnisse werden nach Vorname, Nachname, Telefonnummer und Abteilung sortiert.

Klicken Sie zum Löschen der Suchergebnisse und Suchfelder auf die Schaltfläche **Löschen**.

Nachfolgend finden Sie einige Verwendungsmöglichkeiten für Suchergebnisse:

- Doppelklicken Sie auf den Namen oder die Nummer einer Person, um einen Anruf einzuleiten.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen einer Person, um ein Popup-Menü mit den entsprechenden Befehlen anzuzeigen.
- Wenn Sie eine blinde Übergabe an eine Person in Ihrem Verzeichnis durchführen möchten, ziehen Sie einen aktiven Anruf zum entsprechenden Namen oder zur entsprechenden Nummer, und legen Sie ihn dort ab.
- Wenn Sie einen neuen Kurzwahleintrag hinzufügen möchten, ziehen Sie einen Eintrag aus dem Fensterbereich „Verzeichnis“ zum Fensterbereich „Kurzwahleinträge“, und legen Sie ihn dort ab.

### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden der Statusleiste

Die Statusleiste befindet sich am unteren Rand der Assistant Console und enthält die folgenden Systeminformationen:

- Verbunden/Nicht verbunden: Zeigt den Status der Verbindung zum Cisco IPMA-Server an.
- Online/Offline: Zeigt den Status Ihrer Verfügbarkeit für Manager an.
- Anrufsteuerung verfügbar/nicht verfügbar: Zeigt die Verfügbarkeit von Anrufverarbeitungsfunktionen an.
- Herunterfiltern: Zeigt die Verfügbarkeit der Funktionen zur Anruffilterung an.

Die Statusleiste enthält zudem ein Symbol zum Springen nach oben, um anzuzeigen, ob die Konsole automatisch auf dem Desktop eingeblendet wird, wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten. Klicken Sie auf das Symbol zum Springen nach oben, um diese Funktion zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. (Die Funktion ist standardmäßig deaktiviert.) Das Symbol wird dunkler (nach unten gedrückt) dargestellt, wenn die Funktion aktiviert ist.

Darüber hinaus können Sie die Funktion über das Menü **Bearbeiten > Voreinstellungen** aktivieren bzw. deaktivieren.

### Verwandte Themen

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Anpassen des Konsolenlayouts

Sie können die Größe und Position der Fensterbereiche in der Assistant Console anpassen. Verwenden Sie das Menü „Ansicht“, um das Farbschema und die Schriftart zu ändern und um die ursprünglichen Standardeinstellungen zu aktualisieren.

**Tip**

---

Sie können die Konsole so einstellen, dass sie automatisch bei einem eingehenden Anruf auf dem Desktop eingeblendet wird. Um diese „Nach oben springen“-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Konsole für neuen Anruf aktivieren“. Ein Symbol zum Springen nach oben befindet sich in der Statusleiste unten im Konsolenbildschirm. Das Symbol wird dunkler (nach unten gedrückt) dargestellt, wenn die Funktion aktiviert ist.

---

**Verwandte Themen**

- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Anzeigen von administrativen Einstellungen

Sie können die administrativen Einstellungen vom Dialogfeld „Anmelden“ anzeigen oder in der Menüleiste auf **Bearbeiten > Einstellungen** klicken.

**Hinweis**

---

Sie sollten die administrativen Einstellungen nur dann ändern, wenn Sie vom Systemverwalter dazu aufgefordert werden.

---

Es gibt zwei Typen von Einstellungen:

- Standardeinstellungen
  - Host-Name oder IP-Adresse des Cisco IPMA-Servers
  - Port des Cisco IPMA-Servers
- Erweiterte Einstellungen
  - Verfolgungen aktiviert/deaktiviert

Auf der Registerkarte „Erweiterte Einstellungen“ wird der Speicherort angezeigt, in dem die Verfolgungsdateien gespeichert werden.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)
- [Konfigurieren von Managerfunktionen, Seite 7-1](#)

## Einrichten von Voreinstellungen

Im Voreinstellungsmenü können Sie die beiden folgenden Einstellungen aktivieren:

- Einstellen der Konsole, sodass sie automatisch bei einem eingehenden Anruf auf dem Desktop eingeblendet wird: Um diese „Nach oben springen“-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Konsole für neuen Anruf aktivieren“. Ein Symbol zum Springen nach oben befindet sich in der Statusleiste unten im Konsolenbildschirm. Das Symbol wird dunkler dargestellt, wenn die Funktion aktiviert ist.
- Einstellen des Computers, sodass die Anwendung Assistant Console automatisch beim Hochfahren des Computers gestartet wird: Um diese Autostart-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Konsole beim Starten des Computers automatisch starten“. Assistant Console startet automatisch beim nächsten Neustart des Computers.

Um die einzelnen Funktionen zu deaktivieren, müssen Sie die Markierung des entsprechenden Kontrollkästchens entfernen.

## Bedienen der Konsole mit Maus und Tastatur

Die Assistant Console stellt für die Ausführung jeder Aufgabe mehrere Maus- und Tastenkombinationen bereit.

Sie können folgende Aufgaben ausführen:

- Auf Konsolenelemente klicken, mit der rechten Maustaste klicken, doppelklicken
- Konsolenelemente ziehen und ablegen
- Tastenkombinationen verwenden

Beispielsweise haben Sie die folgenden Möglichkeiten, einen Anruf anzunehmen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Annehmen**
- Doppelklicken Sie im Fensterbereich „Meine Gespräche“ auf den Anruf
- Klicken Sie im Fensterbereich „Meine Gespräche“ mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü **Annehmen** aus
- Verwenden Sie eine Tastenkombination

Einige Aufgaben können durch Ziehen und Ablegen von Konsolenelementen ausgeführt werden. Wenn Sie beispielsweise einen Kurzwahleintrag hinzufügen, können Sie einen ausgewählten Anruf vom Fensterbereich „Meine Gespräche“ zum Fensterbereich „Kurzwahleinträge“ ziehen und ihn dort ablegen.



#### Tipp

---

Informationen über alle Optionen zum Ausführen einer bestimmten Aufgabe, wie z. B. die Übergabe eines Anrufs, finden Sie in [Kapitel 3, „Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console“](#).

---

#### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole

Die Intercom-Funktion ist eine optionale Funktion, die von Ihrem Systemverwalter konfiguriert wird. Mit dieser Funktion können Sie über eine Intercom-Leitung mit einem Manager sprechen.

Um einen Intercom-Anruf einzuleiten, doppelklicken Sie im Fensterbereich „Meine Gespräche“ auf den Namen des Managers. Sie können auch auf das entsprechende Intercom-Symbol im Fensterbereich „Meine Manager“ klicken.

Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs keinen anderen Anruf tätigt, werden Ihr Lautsprecher und der des Managers simultan aktiviert. Sie können dann über den Lautsprecher, die Sprechgarnitur oder den Telefonhörer miteinander sprechen.

Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf am Telefon des Managers und muss manuell angenommen werden. Dies ist auch der Fall, wenn ein Manager einen Intercom-Anruf an Sie einleitet und Sie gerade einen anderen Anruf tätigen.

Um den Intercom-Anruf zu beenden, klicken Sie erneut auf das Intercom-Symbol.

#### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon, Seite 4-1](#)

## Verwenden von Tastenkombinationen

Zum Bedienen der meisten Tools und Funktionen in der Assistant Console können Sie statt der Maus auch Tastenkombinationen verwenden. Tastenkombinationen ermöglichen Ihnen, Anrufe effizienter zu verarbeiten.

Sie können die standardmäßigen Tastenkombinationen verwenden oder diese an Ihre Anforderungen anpassen. Cisco IPMA speichert benutzerdefinierte Tastenkombinationen und aktiviert diese bei Ihrer nächsten Anmeldung.

#### Anzeigen von Tastenkombinationen

Klicken Sie auf ein Element in der Menüleiste, um Befehle und Tastenkombinationen anzuzeigen. Den meisten Menübefehlen ist eine Tastenkombination zugeordnet.

Darüber hinaus können Sie Tastenkombinationen im Popup-Fenster „Tastenkombination bearbeiten“ anzeigen. Klicken Sie auf **Bearbeiten > Tastenkombinationen**, um das Fenster zu öffnen, und wählen Sie aus der Liste einen Menübefehl aus, um die zugehörige Tastenkombination zu sehen.

Wenn Sie z. B. im Fenster „Tastenkombination bearbeiten“ die Funktion „Anruf > Annehmen“ auswählen, können Sie sehen, dass als standardmäßige Tastenkombination die Strg-Taste (Strg) und die Taste A (Strg-A) verwendet werden.

### Anpassen von Tastenkombinationen

Wenn Sie eine Tastenkombination anpassen möchten, klicken Sie in der Menüleiste auf **Bearbeiten > Tastenkombinationen**. Wählen Sie aus der Liste einen Menübefehl aus, und klicken Sie auf „Strg“, „Umschalt“ oder „Alt“, um den ersten Teil der Tastenkombination zuzuweisen. Geben Sie anschließend im Feld „Taste“ einen Buchstaben oder eine Zahl ein, um den letzten Teil der Tastenkombination zuzuweisen. Klicken Sie auf **Speichern**, um die neue Tastenkombination dem ausgewählten Befehl zuzuweisen.

### Verwenden von Tastenkombinationen

Um eine Tastenkombination aufzurufen, halten Sie zunächst die erste Taste in der Tastenkombination gedrückt, und drücken Sie dann die zweite Taste. Wenn Sie beispielsweise die Tastenkombination Strg-L verwenden möchten, um einen Anruf in die Warteschleife zu versetzen, halten Sie **Strg** gedrückt, und drücken Sie **L**.



---

#### Hinweis

Damit Tastenkombinationen funktionieren, muss die Assistant Console auf dem Desktop das aktive Fenster sein.

---

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Zurechtfinden in der Konsole, Seite 2-5](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

# Verwenden von Cisco IPMA durch Sie selbst und den Manager

Sie verwenden Cisco IPMA-Funktionen über Ihr Telefon und die Assistant Console, um Anrufe für Ihren Manager zu verarbeiten. Wenn Sie beispielsweise einen Anruf für Ihren Manager entgegennehmen, können Sie Rücksprache mit Ihrem Manager halten, indem Sie auf die Intercom-Leitung auf Ihrer Assistant Console doppelklicken. Wenn Ihr Manager das Gespräch übernehmen möchte, können Sie den Anruf weiterleiten, indem Sie die Anrufschaftfläche „Sofort umleiten“ an der Assistant Console oder den Softkey **SofUml** auf Ihrem Telefon auswählen. Wenn Ihr Manager möchte, dass der Anrufer eine Sprachnachricht hinterlässt, können Sie den Anruf zum Sprachnachrichtensystem des Managers weiterleiten, indem Sie die Anruftaste „An Voicemail übergeben“ bzw. den Softkey **ÜbgVM** auswählen.

Ihr Manager dagegen wird die Cisco IPMA-Funktionen vor allem über das Cisco IP-Telefon verwenden. Beispiel: Ihr Manager erwartet einen Anruf von einem Immobilienmakler. Er aktiviert „Sek. Überw.“ zur Überwachung eingehender Anrufe. Wenn die Nummer des Maklers angezeigt wird, kann Ihr Manager den Anruf mit dem Softkey **Abfang**, abfangen. Außerdem könnte Ihr Manager Cisco IPMA verwenden, indem er einen läutenden Anruf durch Drücken des Softkeys **SofUml** auf dem Telefon an Sie weiterleitet. Ihr Manager kann im IMPA-Statusfenster in der LCD-Anzeige des Telefons überprüfen, ob Sie den umgeleiteten Anruf entgegengenommen haben und wie lange das Gespräch gedauert hat.

Weitere Informationen darüber, wie Manager Cisco IPMA-Funktionen nutzen können, finden Sie in [Kapitel 6, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon“](#) oder [Kapitel 5, „Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon“](#).



## Tip

---

Sie oder der Manager können Funktionen des Managers über das Fenster „Manager-Konfiguration“ anpassen. Um dieses Fenster zu öffnen, wählen Sie in der Menüleiste **Manager > Konfiguration** aus. Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste im Fensterbereich „Meine Manager“ auf eine beliebige Stelle in der Zeile eines Managers, und wählen Sie **Konfiguration** aus.

---

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über die Konsole, Seite 2-21](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Konfigurieren von Managerfunktionen, Seite 7-1](#)

■ Verwenden von Cisco IPMA durch Sie selbst und den Manager



# Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console

---

Sie können mit der Maus und der Tastatur Anrufe über die Assistant Console einleiten, annehmen, übergeben, beenden oder in einer anderen Weise verarbeiten.



## Hinweis

---

Der zu verarbeitende Anruf muss in der Konsole ausgewählt (markiert) sein. Schaltflächen für die Anrufsteuerung und Menüoptionen werden abgeblendet (inaktiv) dargestellt, wenn sie für den ausgewählten Anruf nicht relevant sind.

---

Weitere Informationen erhalten Sie in den folgenden Themen zur Anrufverarbeitung:

- [Einleiten eines Anrufs, Seite 3-2](#)
- [Annehmen eines Anrufs, Seite 3-3](#)
- [Beenden eines Anrufs, Seite 3-3](#)
- [Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife, Seite 3-4](#)
- [Übergeben eines Anrufs, Seite 3-5](#)
- [Einrichten einer Konferenz, Seite 3-7](#)
- [Umleiten eines Anrufs an eine andere Nummer, Seite 3-8](#)
- [Senden eines Anrufs an einen Sprachnachrichtendienst, Seite 3-11](#)

# Einleiten eines Anrufs

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Anruf über die Assistant Console einzuleiten:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Wählen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Fensterbereich „Meine Gespräche“ auf eine Telefonleitung, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Wählen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Wählen** aus.
- Doppelklicken Sie auf einen Kurzwahleintrag oder eine Telefonnummer.
- Ziehen Sie eine Telefonnummer, und legen Sie diese im Fensterbereich „Meine Gespräche“ ab.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.
- Wenn die Konsole geöffnet und auf dem Desktop aktiv ist, geben Sie die gewünschte Telefonnummer über die Tastatur ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**. Die gewählte Nummer wird in der Statusleiste unten in der Konsole eingeblendet.

Wenn das Popup-Fenster „Rufnummer eingeben“ angezeigt wird, geben Sie die gewünschte Rufnummer ein, und klicken Sie auf **OK**.

Geben Sie die Nummer genau so ein, als würden Sie den Anruf über das Cisco IP-Telefon einleiten.

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

# Annehmen eines Anrufs

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf anzunehmen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Annehmen**.
- Doppelklicken Sie im Fensterbereich „Meine Gespräche“ auf einen läutenden Anruf.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Annehmen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Annehmen** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

Wenn der eingehende Anruf, den Sie annehmen möchten, nicht ausgewählt (markiert) ist, markieren Sie ihn durch Klicken, bevor Sie eine der oben genannten Aktionen ausführen.

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

# Beenden eines Anrufs

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf zu beenden:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Auflegen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Auflegen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Auflegen** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf in eine Warteschleife zu versetzen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Halten**.
- Doppelklicken Sie auf den verbundenen Anruf.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Halten** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Halten** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Entfernen eines Anrufs aus der Warteschleife

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf aus der Warteschleife zu entfernen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Heranholen**.
- Doppelklicken Sie auf den Anruf in der Warteschleife.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Heranholen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Heranholen** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Übergeben eines Anrufs

Es gibt zwei Möglichkeiten zum Übergeben von Anrufen:

- **Übergabe:** Leitet den Anruf sofort weiter, ohne dass Sie mit dem Gesprächspartner (der Person, an die Sie den Anruf übergeben) sprechen können.
- **Angemeldete Übergabe:** Leitet den Anruf weiter, wobei Sie zunächst mit dem Gesprächspartner sprechen können.
- **Direkte Übergabe:** Stellt eine direkte Verbindung zwischen zwei Anrufen her (aktive Anrufe und Anrufe in einer Warteschleife).



---

**Hinweis** Sie müssen einen Anruf annehmen, bevor Sie ihn übergeben können. Nach der Übergabe eines Anrufs können Sie ihn nicht zurückholen (außer er wird wieder an Sie übergeben).

---

### Übergabe

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Übergabe für einen ausgewählten Anruf durchzuführen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Übergeben**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Übergeben** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Übergeben** aus.
- Ziehen Sie den Anruf auf eine Auflistung im Fensterbereich „Kurzwahleinträge“.
- Ziehen Sie den Anruf auf eine Auflistung im Fensterbereich „Verzeichnis“.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

Wenn Sie den Anruf nicht in eine Auflistung im Fensterbereich „Kurzwahleinträge“ oder „Verzeichnis“ ziehen, wird das Popup-Fenster „Rufnummer eingeben“ angezeigt. Geben Sie die Telefonnummer des Gesprächspartners ein, und klicken Sie auf **OK**.

### Angemeldete Übergabe

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine überwachte Übergabe für einen ausgewählten Anruf durchzuführen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Angemeldete Übergabe**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Angemeldete Übergabe** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Angemeldete Übergabe** aus.
- Klicken Sie im Fensterbereich „Kurzwahleinträge“ oder „Verzeichnis“ mit der rechten Maustaste auf den Eintrag, an den Sie den Anruf übergeben möchten, und wählen Sie dann aus dem Popup-Menü die Option **Angemeldete Übergabe** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

Wenn das Popup-Fenster „Rufnummer eingeben“ angezeigt wird, geben Sie die Telefonnummer des Gesprächspartners ein, und klicken Sie auf **OK**.

Nachdem Sie mit dem Gesprächspartner gesprochen haben, klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Angemeldete Übergabe**, um die Übergabe abzuschließen.



#### Hinweis

---

Mit der Drag&Drop-Funktion oder während das Telefon klingelt, können Sie keine angemeldete Übergabe durchführen. Sie müssen mit dem Empfänger sprechen, um eine angemeldete Übergabe durchzuführen.

---

### Direkte Übergabe

Um eine direkte Übergabe für ein Gesprächspaar durchzuführen, müssen Sie die beiden Anrufe markieren und einen der folgenden Schritte ausführen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Direkte Übergabe**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Übergeben** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Direkte Übergabe** aus.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Einrichten einer Konferenz

Es gibt zwei Möglichkeiten zur Einrichtung eines Konferenzanrufs:

- **Konferenz:** Sie leiten ein Gespräch ein, um Konferenzteilnehmer hinzuzufügen.
- **Zusammenführen:** Sie führen aktive Anrufe und Anrufe in einer Warteschleife zu einem einzigen Konferenzgespräch zusammen.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Konferenzteilnehmer zu einem aktiven und ausgewählten Anruf hinzuzufügen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Konferenz**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Konferenz** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Konferenz** aus.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Fensterbereich „Kurzwahleinträge“ oder „Verzeichnis“ auf einen Eintrag, wählen Sie aus dem Popup-Menü **Konferenz** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

Wenn das Popup-Fenster „Rufnummer eingeben“ angezeigt wird, geben Sie die Telefonnummer des Konferenzteilnehmers ein, und klicken Sie auf **OK**.

Nachdem Sie mit dem neuen Konferenzteilnehmer gesprochen haben, klicken Sie erneut auf die Schaltfläche **Konferenz**, um die Person in die Konferenz aufzunehmen.

Um mithilfe von „Zusammenführen“ einen Konferenzanruf einzurichten, müssen Sie die Anrufe markieren, die zu der Konferenz zusammengeführt werden sollen, und einen der folgenden Schritte ausführen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Zusammenführen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Zusammenführen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Zusammenführen** aus.

#### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)

## Umleiten eines Anrufs an eine andere Nummer

Verwenden Sie die Funktion „Sofort umleiten“, um einen ausgewählten Anruf an eine vorher festgelegte Zielnummer weiterzuleiten. Sie können Anrufe umleiten, die läuten, verbunden sind oder sich in der Warteschleife befinden.

Im Modus für Proxy-Leitungen ist das ursprüngliche Standardziel der Manager, für den der Anruf eigentlich bestimmt war. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen gibt es kein Standardziel. Sie können jedoch das Ziel so konfigurieren, dass eine beliebige gültige Telefonnummer oder Durchwahl verwendet wird.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verwenden der Funktion „Sofort umleiten“, Seite 3-9](#)
- [Konfigurieren des sofortigen Umleitungsziels, Seite 3-9](#)

## Verwenden der Funktion „Sofort umleiten“

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf an das sofortige Umleitungsziel umzuleiten:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **Sofort umleiten**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **Sofort umleiten** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Sofort umleiten** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

### Tipps

- Anders als bei der Übergabe, bei der Sie jedes Mal das Ziel angeben müssen, leitet „Sofort umleiten“ Anrufe an eine einzelne, vorher festgelegte Zielnummer um.
- Sie können Anrufe umleiten, die läuten, verbunden sind oder sich in der Warteschleife befinden.
- Sie können keine Anrufe umleiten, die Sie auf einer Ihrer eigenen Telefonleitungen (und nicht auf einer Proxy-Leitung des Managers) eingeleitet oder empfangen haben.

### Verwandtes Thema

- [Konfigurieren des sofortigen Umleitungsziels, Seite 3-9](#)

## Konfigurieren des sofortigen Umleitungsziels

Als sofortiges Umleitungsziel können Sie den Manager, für den der Anruf eigentlich bestimmt war, oder eine andere Telefonnummer festlegen.

Wenn Sie das Ziel anzeigen oder ändern möchten, wählen Sie in der Menüleiste **Bearbeiten > Sofort umleiten** aus. Das Popup-Fenster „Sofortiges Umleitungsziel“ wird angezeigt.

Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen geben Sie eine Telefonnummer oder die Durchwahlnummer in das Textfeld ein. Geben Sie die Nummer genau so an, wie Sie sie am eigenen Bürotelefon wählen würden.

Im Modus für Proxy-Leitungen können Sie auch zwischen einem Ziel für einen Manager und für eine Telefonnummer hin- und herschalten. Wenn Sie die Option „Telefonnummer“ auswählen, müssen Sie eine Telefonnummer oder eine Durchwahl eingeben. Geben Sie die Nummer genau so an, wie Sie sie am eigenen Bürotelefon wählen würden.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

### Tipps

- Neben dem eigenen sofortigen Umleitungsziel können Sie auch ein Ziel für den Manager konfigurieren. Das Umleitungsziel des Managers unterscheidet sich von Ihrem Ziel. Anweisungen hierzu finden Sie im [Abschnitt „Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager“ auf Seite 7-5](#).
- Sie können einen Anruf über das Cisco IP-Telefon umleiten. Zum Umleiten auf das sofortige Umleitungsziel nehmen Sie den Anruf an, und drücken Sie dann den Softkey **SofUml** am Cisco IP-Telefon.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)
- [Verwenden der Funktion „Sofort umleiten“, Seite 3-9](#)
- [Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon, Seite 4-1](#)
- [Konfigurieren von Managerfunktionen, Seite 7-1](#)

# Senden eines Anrufs an einen Sprachnachrichtendienst

Sie können einen läutenden oder verbundenen Anruf im Auftrag des Managers an den Sprachnachrichtendienst dieses Managers übergeben.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf an einen Sprachnachrichtendienst zu senden:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungs-Schaltfläche **An Voicemail übergeben**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie aus dem Popup-Menü die Option **An Voicemail übergeben** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > An Voicemail übergeben** aus.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

## Tipps

- Sie können diese Aufgabe auch über das Cisco IP-Telefon ausführen. Nehmen Sie den Anruf an, und drücken Sie den Softkey **ÜBgVM** am Cisco IP-Telefon, um den an den Manager gerichteten Anruf an dessen Sprachnachrichtendienst zu übergeben.
- Diese Funktion ist nicht bei Anrufen verfügbar, die Sie auf einer Ihrer eigenen Telefonleitungen getätigt oder empfangen haben. Diese Funktion gilt nur für Anrufe auf der Proxy-Leitung Ihres Managers.

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden von Tastenkombinationen, Seite 2-22](#)
- [Verarbeiten von Anrufen mit der Assistant Console, Seite 3-1](#)
- [Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon, Seite 4-1](#)

■ Senden eines Anrufs an einen Sprachnachrichtendienst



## Assistenten: Verwenden von Cisco IPMA auf dem Telefon

---

Sie können auf einige Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA)-Funktionen direkt über das Cisco IP-Telefon zugreifen. Außer der Funktion „Individueller Rufton“ sind diese Funktionen auch in der Assistant Console verfügbar.

Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verwenden der Cisco IPMA-Softkeys am Telefon, Seite 4-1](#)
- [Anpassen der Funktion „Individueller Rufton“, Seite 4-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über das Telefon, Seite 4-4](#)

## Verwenden der Cisco IPMA-Softkeys am Telefon

Um auf die Cisco IPMA-Softkeys auf Ihrem Telefon zugreifen zu können, müssen Sie bei Assistant Console angemeldet sein. Informationen zur Anmeldung bei Assistant Console finden Sie unter [Anmelden bei der Assistant Console, Seite 2-3](#). In [Tabelle 4-1](#) sind die Cisco IPMA-Softkeys am Telefon beschrieben.

Tabelle 4-1 Cisco IPMA-Softkeys am Telefon des Assistenten

Softkey	Funktion
SofUml	Leitet sofort einen läutenden, verbundenen oder in einer Warteschleife befindlichen Anruf an den Manager oder an eine andere voreingestellte Nummer um.
ÜbgVM	Sendet einen läutenden oder verbundenen Anruf an die Voicemail des entsprechenden Managers.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Anpassen der Funktion „Individueller Rufton“, Seite 4-2](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über das Telefon, Seite 4-4](#)

## Anpassen der Funktion „Individueller Rufton“

Die Funktion „Individueller Rufton“ ermöglicht Ihnen, jeder Telefonleitung einen eindeutigen Ruftontyp zuzuordnen. Sie können der Proxy-Leitung des Managers einen eindeutigen Ruftontyp zuordnen, um schnell zwischen Ihren eingehenden Anrufen und den eingehenden Anrufen des Managers unterscheiden zu können.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Funktion „Individueller Rufton“ direkt über das Telefon anzupassen.

**Vorgehensweise**

**Schritt 1** Drücken Sie die Funktionstaste **Einstellungen** am Cisco IP-Telefon.

**Schritt 2** Verwenden Sie die Funktionstaste **Navigation**, um aus dem Menü „Einstellungen“ die Option **Ruftontyp** auszuwählen (oder drücken Sie **2** auf dem Tastenfeld des Telefons).

Jede der Leitungen des Telefons wird zusammen mit dem ausgewählten Ruftontyp auf dem LCD-Bildschirm des Telefons angezeigt. Alle Leitungen verwenden zunächst den Standard-Ruftontyp.

**Schritt 3** Wenn Sie den Ruf tontyp für eine Leitung ändern möchten, wählen Sie über die Funktionstaste **Navigation** die Leitung aus, und drücken Sie den Softkey **Ausw.**



---

**Hinweis**

Im Fensterbereich „Meine Gespräche“ der Assistant Console können Sie erkennen, welche Proxy-Leitung des Managers am Telefon einem bestimmten Manager zugeordnet ist. In diesem Bereich werden die Proxy-Leitungen und Namen des Managers angezeigt. (Eine Proxy-Leitung des Managers ist die Leitung, auf der Sie eingehende Anrufe für den jeweiligen Manager erhalten.)

---

**Schritt 4** Verwenden Sie die Funktionstaste **Navigation**, um durch die Liste der für die ausgewählte Leitung verfügbaren Ruf töne zu blättern. Wenn Sie sich einen Ruf tontyp anhören möchten, wählen Sie diesen aus, und drücken Sie den Softkey **Wiederg.**

**Schritt 5** Um einen neuen Ruf tontyp zuzuordnen, drücken Sie die Softkeys **Ausw.** und **OK.**

**Schritt 6** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um den Ruf tontyp für eine weitere ausgewählte Leitung anzupassen.

**Schritt 7** Drücken Sie den Softkey **Beenden**, um das Menü „Ruf tontyp“ zu schließen.

---

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Cisco IPMA-Softkeys am Telefon, Seite 4-1](#)
- [Verwenden der Intercom-Funktion über das Telefon, Seite 4-4](#)

# Verwenden der Intercom-Funktion über das Telefon

Die Intercom-Funktion ist eine optionale Funktion, die gegebenenfalls von Ihrem Systemverwalter konfiguriert wird. Mithilfe der Intercom-Funktion können Sie über eine Intercom-Leitung mit einem Manager sprechen. Wenn auf Ihrem Telefon bzw. in Assistant Console keine Intercom-Kurzwahltaste vorhanden ist, wenden Sie sich an den Systemverwalter.



## Vorsicht

---

Sie können keine Intercom-Anrufe tätigen, wenn Sie die Einstellungen für die Intercom-Kurzwahl auf der Webseite für die Benutzeroptionen ändern.

---

Zum Einleiten eines Intercom-Anrufs drücken Sie die Kurzwahltaste **Intercom** des jeweiligen Managers am Cisco IP-Telefon.

Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs keinen anderen Anruf tätigt, werden Ihr Lautsprecher und der des Managers simultan aktiviert. Sie können dann über den Lautsprecher, die Sprechgarnitur oder den Telefonhörer miteinander sprechen.

Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf am Telefon des Managers und muss manuell angenommen werden. Dies ist auch der Fall, wenn ein Manager einen Intercom-Anruf an Sie einleitet und Sie gerade einen Anruf tätigen.

Um den Intercom-Anruf zu beenden, legen Sie auf (oder drücken Sie die Lautsprecher- oder Sprechgarniturtaste).

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 2-2](#)
- [Verwenden der Cisco IPMA-Softkeys am Telefon, Seite 4-1](#)
- [Anpassen der Funktion „Individueller Rufton“, Seite 4-2](#)



# Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen über das Telefon

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) erweitert die Funktionalität Ihres Telefons und ermöglicht Ihnen und Ihrem Assistenten, Anrufe effektiver zu verarbeiten. Ihr Systemverwalter hat als Betriebsart für Ihre Cisco IPMA-Konfiguration entweder den Modus für gemeinsam genutzte Leitungen oder den Modus für Proxy-Leitungen festgelegt. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen wird Ihnen und Ihrem Assistenten dieselbe Telefonnummer zugewiesen. Ihr Assistent verwendet diese gemeinsam genutzte Nummer (Leitung), um in Ihrem Namen Anrufe entgegenzunehmen. Im Modus für Proxy-Leitungen wird Ihnen eine Telefonnummer und Ihrem Assistenten eine alternative Telefonnummer zugewiesen, die als Proxy dient. Ihr Assistent verwendet diese Proxy-Nummer (Proxy-Leitung), um in Ihrem Namen Anrufe entgegenzunehmen. Bevor Sie anfangen, sollten Sie ermitteln, welchen Modus Ihr Systemverwalter gewählt hat. Siehe [Kapitel 1, „Einführung in Cisco IPMA“](#).

Cisco IPMA bietet folgende Funktionen für Manager, bei denen der Modus für gemeinsam genutzte Leitungen konfiguriert ist:

- Erweiterte Anrufverarbeitungsfunktionen beim Cisco IP-Telefon: Bieten neue Softkeys und ein Statusfenster in der LCD-Anzeige Ihres Telefons.
- Intercom-Funktionen: Ermöglichen Ihnen, Intercom-Anrufe an Ihre Assistenten einzuleiten und vom Assistenten zu empfangen.
- Webbasierte Konfiguration der Funktionen: Ermöglicht Ihnen, das Umleitungsziel über das Fenster „Manager-Konfiguration“ anzupassen. Alternativ kann Ihr Assistent diese Funktion für Sie über die Assistant Console konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)
- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 5-4](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 5-5](#)
- [Für Manager: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)

## Verwenden der Cisco CallManager-Anschlussmobilität

So verwenden Sie Cisco IPMA der Cisco CallManager-Anschlussmobilität:

---

**Schritt 1** Melden Sie sich bei der Cisco CallManager-Anschlussmobilität an.

**Schritt 2** Wählen Sie im Menü für die Dienste die Cisco IPMA-Dienste aus.

---

Weitere Informationen zu der Funktion Cisco CallManager-Anschlussmobilität finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Cisco IP-Telefon 7960/7940*.

### Verwandte Themen

- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 5-4](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 5-5](#)

# Umleiten und Übergeben von Anrufen

## Für Manager

Sie können mit den Cisco IPMA-Softkeys am Telefon aktive Anrufe umleiten, übergeben oder in einer anderen Weise verarbeiten.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer, Seite 5-3](#)
- [Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst, Seite 5-3](#)

## Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer

### Für Manager

Drücken Sie den Softkey **SofUml**, um einen läutenden, verbundenen oder in einer Warteschleife befindlichen Anruf von Ihrem Telefon an ein anderes Telefon umzuleiten, das als Umleitungsziel eingerichtet wurde. Sie oder Ihr Assistent können dieses Ziel über das Fenster „Manager-Konfiguration“ ändern.

### Verwandte Themen

- [Verwenden der Cisco CallManager- Anschlussmobilität, Seite 5-2](#)
- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 5-4](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)

## Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst

### Für Manager

Drücken Sie den Softkey **ÜbgVM**, um einen Anruf sofort von Ihrem Telefon an den Sprachnachrichtendienst weiterzuleiten. Sie können auch Anrufe in der Warteschleife an den Sprachnachrichtendienst übergeben.

**Verwandte Themen**

- [Verwenden der Cisco CallManager- Anschlussmobilität, Seite 5-2](#)
- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 5-4](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 5-5](#)

# Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion

**Für Manager**

Mithilfe der optionalen Intercom-Funktion können Sie über eine Intercom-Leitung mit Ihrem Assistenten sprechen. Diese Funktion wird vom Systemverwalter konfiguriert. Wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter, wenn Sie nicht über diese Funktion verfügen, sie jedoch verwenden möchten.

Drücken Sie die Kurzwahltaste **Intercom** des entsprechenden Assistenten, um einen Intercom-Anruf am Cisco IP-Telefon einzuleiten.

Wenn Ihr Assistent bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs keinen anderen Anruf tätigt, werden Ihr Lautsprecher und der des Assistenten simultan aktiviert. Sie können dann über den Lautsprecher, die Sprechgarnitur oder den Telefonhörer miteinander sprechen. Dies ist auch der Fall, wenn Ihr Assistent einen Intercom-Anruf an Sie einleitet.

Wenn Ihr Assistent bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf am Telefon des Assistenten und muss manuell angenommen werden. Dies ist auch der Fall, wenn Ihr Assistent einen Intercom-Anruf an Sie einleitet und Sie gerade einen Anruf tätigen.

Um den Intercom-Anruf zu beenden, legen Sie auf (oder drücken Sie die Lautsprecher- oder Sprechgarniturtaste).

**Verwandte Themen**

- [Verwenden der Cisco CallManager- Anschlussmobilität, Seite 5-2](#)
- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 5-5](#)

# Ausschalten des Ruftons am Telefon

## Für Manager

Um den Rufton Ihres Telefons zu deaktivieren, drücken Sie den Softkey **Ruf e/a**, um die Funktion „Do Not Disturb“ ein- bzw. auszuschalten. Wenn diese Funktion eingeschaltet ist, ist der Rufton am Cisco IP-Telefon deaktiviert. Mit der Funktion „Ruf e/a“ wird der Rufton für alle Leitungen am Telefon deaktiviert, einschließlich der Intercom-Leitungen. Die Funktion „Do Not Disturb“ wird im Cisco IPMA-Statusfenster in der LCD-Anzeige des Cisco IP-Telefons durch eine Klingel symbolisiert. Eine durchgestrichene Klingel bedeutet, dass die Funktion aktiviert und der Rufton des Telefons ausgeschaltet ist. Ihr Telefon läutet nicht, beim Telefon Ihres Assistenten bleibt der Rufton jedoch aktiviert. Eine Klingel bedeutet, dass die Funktion deaktiviert und der Rufton eingeschaltet ist.

Standardmäßig ist die Funktion deaktiviert.

## Verwandte Themen

- [Verwenden der Cisco CallManager- Anschlussmobilität, Seite 5-2](#)
- [Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 5-3](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 5-4](#)





# Für Manager: Arbeiten mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen über das Telefon

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) erweitert die Funktionalität Ihres Telefons und ermöglicht Ihnen und Ihrem Assistenten, Anrufe effektiver zu verarbeiten. Ihr Systemverwalter hat als Betriebsart für Ihre Cisco IPMA-Konfiguration entweder den Modus für gemeinsam genutzte Leitungen oder den Modus für Proxy-Leitungen festgelegt. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen wird Ihnen und Ihrem Assistenten dieselbe Telefonnummer zugewiesen. Ihr Assistent verwendet diese gemeinsam genutzte Nummer (Leitung), um in Ihrem Namen Anrufe entgegenzunehmen. Im Modus für Proxy-Leitungen wird Ihnen eine Telefonnummer und Ihrem Assistenten eine alternative Telefonnummer zugewiesen, die als Proxy dient. Ihr Assistent verwendet diese Proxy-Nummer (Proxy-Leitung), um in Ihrem Namen Anrufe entgegenzunehmen. Bevor Sie anfangen, sollten Sie ermitteln, welchen Modus Ihr Systemverwalter gewählt hat. Siehe [Kapitel 1, „Einführung in Cisco IPMA“](#).

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) bietet folgende Funktionen für Manager, bei denen eine Konfiguration für den Modus für Proxy-Leitungen vorliegt:

- Anrufweiterleitung: Leitet bestimmte eingehende Anrufe gemäß der benutzerdefinierten Filterliste an Ihr Telefon oder an das Telefon Ihres Assistenten weiter.
- Erweiterte Anrufverarbeitungs- und Überwachungsfunktionen am Cisco IP- Telefon: Bieten neue Softkeys und ein Statusfenster im LCD-Bildschirm des Telefons sowie Zugriff auf ein Cisco IPMA-Menü über die Funktionstaste „Dienste“ am Telefon.

- Intercom-Funktionen: Ermöglichen Ihnen, Intercom-Anrufe an Ihre Assistenten einzuleiten und vom Assistenten zu empfangen.
- Webbasierte Konfiguration der Funktionen: Ermöglicht Ihnen, Funktionen für Manager, wie z. B. das Umleitungsziel, über das Fenster „Manager-Konfiguration“ anzupassen. Alternativ kann Ihr Assistent diese Funktion für Sie über die Assistant Console konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Ermitteln des Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers, Seite 1-4](#)
- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)
- [Für Manager: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)

## Erste Schritte: für Manager

Die folgenden Themen erleichtern Ihnen den Einstieg in Cisco IPMA:

- [Verwenden der Cisco CallManager-Anschlussmobilität, Seite 6-2](#)
- [Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten, Seite 6-3](#)
- [Verwenden des Statusfensters, Seite 6-4](#)
- [Verwenden des Cisco IPMA-Menüs am Telefon, Seite 6-8](#)

## Verwenden der Cisco CallManager-Anschlussmobilität

So verwenden Sie Cisco IPMA der Cisco CallManager-Anschlussmobilität:

---

**Schritt 1** Melden Sie sich bei der Cisco CallManager-Anschlussmobilität an.

**Schritt 2** Wählen Sie im Menü für die Dienste die Cisco IPMA-Dienste aus.

---

Weitere Informationen zu der Funktion Cisco CallManager-Anschlussmobilität finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Cisco IP-Telefon 7960/7940*.

## Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten

Als Manager sind Sie automatisch bei der Cisco IPMA-Funktion angemeldet, es sei denn, Sie verwenden eine Konfiguration für Cisco CallManager-Anschlussmobilität.

Für die Verarbeitung Ihrer Anrufe muss Ihr Assistent bei der Cisco IPMA-Assistant Console angemeldet und online sein. Wenn der aktive Assistent sich abmeldet oder die Online-Verbindung trennt, versucht Cisco IPMA, Ihnen einen anderen Assistenten zuzuweisen.

### Bestimmen des aktiven Assistenten

Der *aktive* Assistent ist die Person, die momentan Ihre Anrufe verarbeitet.

Wenn mehrere Assistenten für Sie arbeiten, möchten Sie möglicherweise herausfinden, welcher Assistent gerade aktiv ist. Drücken Sie dazu die Funktionstaste **Dienste** an Ihrem Telefon, und wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst aus. Unter Eintrag 3 wird Ihr aktiver Assistent angezeigt.

### Zuweisen des Standard-Assistenten

Cisco IPMA weist Ihnen nach Möglichkeit immer Ihren *Standard*-Assistenten zu, der Sie als aktiver Assistent unterstützen soll. Ist der Standard-Assistent nicht verfügbar (offline oder abgemeldet), weist Cisco IPMA einen anderen Assistenten zu, bis sich der Standard-Assistent anmeldet oder die Online-Verbindung wiederherstellt.

Sie (oder Ihr Assistent) haben die Möglichkeit, den Standard-Assistenten über das Fenster „Manager-Konfiguration“ auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie im [Abschnitt „Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager“ auf Seite 7-4](#).

### Ändern von Assistenten

Wenn mehrere Assistenten für Sie arbeiten und mehrere von ihnen angemeldet und online sind, können Sie die automatische Auswahl aufheben, indem Sie einen aktiven Assistenten manuell auswählen.

Wählen Sie aus dem Cisco IPMA-Menü am Telefon den Eintrag **3** aus, um eine Liste der verfügbaren Assistenten anzuzeigen. Stehen mehrere Assistenten zur Verfügung, können Sie einen anderen Assistenten auswählen, der Sie als aktiver Assistent unterstützen soll. Schließen Sie das Menü, wenn Sie Ihre Auswahl getroffen haben.

**Wenn Assistenten nicht verfügbar sind**

Wenn keiner Ihrer Assistenten verfügbar ist, wird das Assistenten-Symbol (auf der linken Seite) im Cisco IPMA-Statusfenster an Ihrem Telefon durchgestrichen dargestellt. Die Unterstützung bei der Anrufverarbeitung ist wieder verfügbar, sobald sich einer der Assistenten anmeldet.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

## Verwenden des Statusfensters

**Für Manager**

Das Cisco IPMA-Statusfenster wird auf dem LCD-Bildschirm am Cisco IP-Telefon angezeigt.



Es besteht aus zwei Bereichen:

- Bereich „Sek. Überw.“: Im oberen Teil des Statusfensters werden die Anrufer-ID und die Dauer eines Anrufs angezeigt, der für Sie von einem Assistenten verarbeitet wird. In [Tabelle 6-1](#) finden Sie weitere Details.
- Assistent und Funktionen: Im größten Teil des Statusfensters befinden sich Symbole, die das Vorhandensein eines aktiven Assistenten sowie den Status der Funktionen anzeigen. In [Tabelle 6-2](#) finden Sie weitere Details.

**Tabelle 6-1** Meldungen zur Funktion „Sek. Überw.“ im Cisco IPMA-Statusfenster

Nachricht	Bedeutung
„Sek. Überw. - EIN“	Die Funktion „Sek. Überw.“ ist aktiviert, es gibt jedoch keine verbundenen oder eingehenden Anrufe, die momentan an den Assistenten weitergeleitet werden.
„Anruf von“ gefolgt von Anrufer-ID	Ein eingehender Anruf wurde an den Assistenten weitergeleitet und läutet gerade an dessen Telefon. Sie können den Anruf jetzt unterbrechen.
Anrufer-ID und Zeitgeber	Der eingehende Anruf wurde vom Assistenten angenommen. Der Zeitgeber startet, sobald der Assistent den Anruf annimmt (oder in einer anderen Weise verarbeitet).
„Sek. Überw. - AUS“	Die Funktion „Sek. Überw.“ ist deaktiviert. Drücken Sie den Softkey <b>SetWtch</b> , um sie zu aktivieren.
„Herunterfiltern“	Die Funktion „Herunterfiltern“ ist derzeit nicht verfügbar.

**Tabelle 6-2** Symbole für Assistenten und Funktionen im Cisco IPMA-Statusfenster

Funktion	Beschreibung
Assistent verfügbar  	Das Assistentensymbol stellt eine Person dar und befindet sich auf der linken Seite des Statusfensters. Das Symbol gibt an, dass ein aktiver Assistent zur Annahme Ihrer Anrufe bereitsteht.
Kein Assistent verfügbar  	Das Symbol für „Kein Assistent verfügbar“ stellt eine durchgestrichene Person dar. Dies bedeutet, dass keiner Ihrer Assistenten verfügbar ist.  Wenn Sie sehen möchten, wer der aktive Assistent ist, drücken Sie die Funktionstaste <b>Dienste</b> am Cisco IP-Telefon, und wählen Sie dann den Cisco IPMA-Dienst aus.

**Tabelle 6-2** Symbole für Assistenten und Funktionen im Cisco IPMA-Statusfenster (Fortsetzung)







Funktion	Beschreibung
Anruffilter aktiviert  	Ein Kreis mit Gitterlinien zeigt an, dass die Filterung <i>aktiviert</i> ist.
Anruffilter deaktiviert  	Ein leerer Kreis zeigt an, dass die Filterung <i>deaktiviert</i> ist.  Wählen Sie aus dem Cisco IPMA-Menü <b>Filter</b> aus, um den Filter ein- und auszuschalten. Sie können die Anruffilterung über die Webseite „Manager-Konfiguration“ ändern.
Do Not Disturb aktiviert  	Eine durchgestrichene Klingel bedeutet, dass die Funktion <i>aktiviert</i> und der Rufton ausgeschaltet ist.
Do Not Disturb deaktiviert  	Eine Klingel bedeutet, dass die Funktion <i>deaktiviert</i> und der Rufton eingeschaltet ist.  Um die Funktion „Do Not Disturb“ zu aktivieren/deaktivieren und den Rufton ein- bzw. auszuschalten, drücken Sie auf den Softkey <b>Ruf e/a</b> .

Tabelle 6-2 Symbole für Assistenten und Funktionen im Cisco IPMA-Statusfenster (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
„Alle umleiten“ aktiviert 	Ein durch ein Hindernis abgelenkter Pfeil zeigt an, dass diese Funktion <i>aktiviert</i> ist und an Ihr Telefon gerichtete Anrufe umgeleitet werden.
„Alle umleiten“ deaktiviert 	Ein gerader Pfeil gibt an, dass diese Funktion <i>deaktiviert</i> ist und Anrufe bei Ihrem Telefon eingehen.  Um die Funktion „Alle umleiten“ zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, drücken Sie den Softkey <b>AlleUml.</b> Das Standardziel für diese Funktion ist der ausgewählte Assistent. Dieses Ziel können Sie über die Webseite „Manager-Konfiguration“ ändern.

### Tipps

- Das Statusfenster ist nicht sichtbar, wenn Sie mit dem Telefon Anrufe einleiten oder erhalten.
- Drücken Sie den Softkey **SetWtch**, um die Funktion „Sek. Überw.“ ein- und auszuschalten.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

## Verwenden des Cisco IPMA-Menüs am Telefon

### Für Manager

Wenn Sie das Cisco IPMA-Menü am Telefon öffnen möchten, drücken Sie die Funktionstaste **Dienste**, und wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst aus. In [Tabelle 6-3](#) werden die Cisco IPMA-Menüelemente und die zugehörigen Aufgaben beschrieben.

**Tabelle 6-3** Cisco IPMA-Menüelemente und zugehörige Aufgaben

Cisco IPMA-Menüelement		Funktion
1	Filter	Schaltet die Anruffilterung ein und aus.
2	Filtermodus	Wechselt zwischen den Filtern „Inklusive“ und „Exklusive“.
3	Assistent	Zeigt den aktiven Assistenten sowie andere verfügbare Assistenten an.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

# Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen

## Für Manager

Sie können mit den Cisco IPMA-Softkeys am Telefon einen aktiven Anruf unterbrechen, umleiten, übergeben oder in einer anderen Weise verarbeiten.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Unterbrechen eines Anrufs, der am Telefon des Assistenten läutet, Seite 6-9](#)
- [Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer, Seite 6-10](#)
- [Umleiten aller Anrufe an eine andere Nummer, Seite 6-11](#)
- [Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst, Seite 6-12](#)

## Unterbrechen eines Anrufs, der am Telefon des Assistenten läutet

### Für Manager

Drücken Sie den Softkey **Abfang**, am Cisco IP-Telefon, um einen am Telefon des Assistenten läutenden Anruf zu unterbrechen und diesen an das eigene Telefon weiterzuleiten.

Damit der Anruf unterbrochen wird, müssen Sie den Softkey „Abfang.“ drücken, bevor der Assistent den Anruf annimmt. Sie können keine Anrufe unterbrechen, die bereits verbunden sind.



#### Tip

---

Wenn ein für Sie bestimmter Anruf am Telefon des Assistenten läutet, werden der Text „Anruf von“ und die Anrufer-ID unter „Sek. Überw.“ im Statusfenster Ihres Telefons angezeigt.

---

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

# Sofortiges Umleiten eines eingehenden Anrufs an eine andere Nummer

## Für Manager

Drücken Sie den Softkey **SofUml**, um einen läutenden, verbundenen oder in einer Warteschleife befindlichen Anruf von Ihrem Telefon an ein anderes Telefon umzuleiten.

Standardmäßig leitet die Funktion „Sofort umleiten (SofUml)“ Anrufe an den ausgewählten Assistenten weiter. Sie oder Ihr Assistent können jedoch jede andere Nummer als Umleitungsziel auswählen.

## Tipps

- Wenn der Assistent das vorbestimmte Umleitungsziel ist und die Funktion „Sek. Überw.“ aktiviert ist, können Sie über das Statusfenster am LCD-Bildschirm sicherstellen, dass der Anruf an den Assistenten umgeleitet wurde.
- Die Funktionen „Sofort umleiten (SofUml)“ und „Alle umleiten (AlleUml.)“ nutzen dasselbe Umleitungsziel. Sie oder Ihr Assistent können dieses Ziel über das Fenster „Manager-Konfiguration“ ändern.

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)

## Umleiten aller Anrufe an eine andere Nummer

### Für Manager

Drücken Sie den Softkey **AlleUml.**, um die Funktion „Alle umleiten“ ein- und auszuschalten. Wenn die Funktion „AlleUml.“ aktiviert ist, werden alle eingehenden Anrufe an ein anderes Telefon umgeleitet.

Anders als bei der Funktion „SofUml.“, die Sie bei jedem Anruf einzeln aufrufen können, ermöglicht Ihnen die Funktion „AlleUml.“, alle zukünftigen Anrufe weiterzuleiten, bis Sie die Funktion ausschalten.

Standardmäßig ist das Ziel für „AlleUml.“ der ausgewählte Assistent. Sie oder Ihr Assistent können jedoch jede andere Nummer als Umleitungsziel auswählen. Wenn Sie beispielsweise unterwegs die Anrufe, die Sie im Büro erhalten, entgegennehmen möchten, können Sie als Ziel für „Alle umleiten“ die Nummer Ihres Mobiltelefons festlegen.

### Tipps

- Ein Symbol im Cisco IPMA-Statusfenster zeigt an, ob die Funktion „AlleUml.“ aktiviert ist oder nicht. Ein abgelenkter Pfeil zeigt an, dass die Funktion aktiviert ist. Ein gerader Pfeil bedeutet, dass sie deaktiviert ist.
- „Alle Uml.“ gilt für alle Leitungen, die von Ihrem Assistenten verwaltet werden können; mit dieser Funktion können keine eingehenden Anrufe umgeleitet werden, die Sie auf einer Intercom-Leitung oder auf einer persönlichen Leitung erhalten, auf die Ihr Assistent keinen Zugriff hat.
- Die Funktionen „Alle umleiten (AlleUml)“ und „Sofort umleiten (SofUml)“ nutzen dasselbe Umleitungsziel. Sie oder Ihr Assistent können dieses Ziel über das Fenster „Manager-Konfiguration“ ändern.
- Wenn sowohl die Anruffilterung als auch die Funktion „AlleUml.“ aktiviert ist, wendet Cisco IPMA zunächst die *Anruffilterung* auf einen eingehenden Anruf an. Die Anruffilterung leitet (je nach Filtereinstellungen) den Anruf an Sie oder Ihren Assistenten weiter. Anschließend wendet Cisco IPMA die Funktion „AlleUml.“ auf die Anrufe an, die durch die Filterung an Sie weitergeleitet wurden. Die Funktion „AlleUml.“ leitet diese Anrufe an das Umleitungsziel weiter.
- Wenn Sie „Alle Anrufe umleiten“ auf Ihrem Telefon aktivieren, werden alle eingehenden Anrufe an die eingegebene Rufumleitungsnummer weitergeleitet. Ihre Anrufe werden nicht über Filter an Ihren Assistenten weitergeleitet und auch nicht an Ihr Umleitungsziel umgeleitet.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)

## Übergeben eines Anrufs an den Sprachnachrichtendienst

**Für Manager**

Drücken Sie den Softkey **ÜbgVM**, um einen Anruf sofort von Ihrem Telefon an den Sprachnachrichtendienst weiterzuleiten. Sie können auch Anrufe in der Warteschleife an den Sprachnachrichtendienst übergeben.

**Verwandte Themen**

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

## Verwenden der Anruffilterung

**Für Manager**

Bei der Anruffilterung werden die eingehenden Anrufe anhand der Anrufer-ID und der folgenden Konfigurationen und Einstellungen an den Assistenten weitergeleitet:

- Filtermodus
- Filterlisten
- Filter ein/aus

[Tabelle 6-4](#) enthält Informationen über die einzelnen Filtereinstellungen.

**Hinweis**

---

Standardmäßig ist die Anruffilterung „Inklusive“ aktiviert, und die Filterlisten sind leer. Daher werden alle eingehenden Anrufe an den Assistenten weitergeleitet. Weitere Informationen zum Anpassen von Filtern finden Sie im [Abschnitt „Erstellen von Filterlisten für einen Manager“ auf Seite 7-6](#).

---

Damit Ihr Assistent Ihre Anrufe verarbeiten kann, muss die Anruffilterung aktiviert sein. Wenn sowohl die Anruffilterung als auch die Funktion „Alle umleiten (AlleUml.)“ aktiviert sind, wendet Cisco IPMA zunächst die *Anruffilterung* auf einen eingehenden Anruf an. Die Anruffilterung leitet (je nach Filtereinstellungen) den Anruf an Sie oder Ihren Assistenten weiter. Anschließend wendet Cisco IPMA die Funktion „AlleUml.“ auf die Anrufe an, die durch die Filterung an Sie weitergeleitet wurden. Die Funktion „AlleUml.“ leitet diese Anrufe an das Umleitungsziel weiter.

Sie können beispielsweise einen Inklusivfilter einrichten, um nur Anrufe Ihrer Familie zu erhalten. Alle anderen Anrufe werden von Ihrem Assistenten verarbeitet. Wenn Sie das Büro verlassen, können Sie als Ziel für „AlleUml.“ die Nummer Ihres Mobiltelefons festlegen, „Alle umleiten“ aktivieren und die Anrufe von Ihrer Familie auf Ihrem Mobiltelefon entgegennehmen. Alle anderen Anrufe gehen weiterhin bei Ihrem Assistenten ein.

**Hinweis**

---

Wenn Sie „Alle Anrufe umleiten“ auf Ihrem Telefon aktivieren, werden alle eingehenden Anrufe an die eingegebene Rufumleitungsnummer weitergeleitet. Ihre Anrufe werden nicht über Filter an Ihren Assistenten weitergeleitet und auch nicht an Ihr Umleitungsziel umgeleitet.

---

**Tabelle 6-4 Einstellungen für die Anruffilterung**

Einstellung	Zweck	Wo wird diese Einstellung geändert?	Anmerkungen
Filtermodus	<p>Verwenden Sie diese Einstellung, um zwischen den Filterlisten <i>Inklusive</i> und <i>Exklusive</i> zu wechseln.</p> <p><b>Inklusive Filter:</b> In diesem Modus sendet Cisco IPMA eingehende Anrufe, die mit den Nummern in der Filterliste „Inklusive“ übereinstimmen, an <i>Sie</i>. Die übrigen Anrufe werden an Ihren Assistenten weitergeleitet.</p> <p><b>Exklusive Filter:</b> In diesem Modus leitet Cisco IPMA eingehende Anrufe, die mit den Nummern in der Filterliste „Exklusive“ übereinstimmen, an Ihren <i>Assistenten</i> weiter. Die übrigen Anrufe werden an Sie gesendet.</p>	<p>Sie können über das Cisco IPMA-Menü auf dem LCD-Bildschirm des Telefons zwischen den Filterlisten „Inklusive“ und „Exklusive“ wechseln.</p>	<p>Standardmäßig ist der Filter „Inklusive“ aktiviert.</p> <p>Assistenten können den Filtermodus für Sie über die Assistant Console steuern.</p>

**Tabelle 6-4 Einstellungen für die Anruffilterung (Fortsetzung)**

Einstellung	Zweck	Wo wird diese Einstellung geändert?	Anmerkungen
Filterlisten	Filterlisten enthalten mindestens eine Telefonnummer (einen Teil einer Nummer oder die gesamte Nummer). Wenn Sie einen neuen Anruf erhalten und die Filterung aktiviert ist, vergleicht Cisco IPMA die Anrufer-ID mit den Nummern in der aktiven Liste. Abhängig davon, ob die Nummern übereinstimmen und welche Filterliste aktiv ist („Inklusive“ oder „Exklusive“), leitet Cisco IPMA den Anruf anschließend an Sie oder an Ihren Assistenten weiter.	Sie können Filterlisten im Fenster „Manager-Konfiguration“ erstellen. Klicken Sie auf die Registerkarte „Inklusive Filter“ oder „Exklusive Filter“.	Ihr Assistent kann Filterlisten für Sie einrichten. Standardmäßig sind Filterlisten leer.
Filter ein/aus	Die Einstellung für Filter ein/aus schaltet die Anruffilterung ein oder aus.  Wenn die Funktion aktiviert ist, werden alle eingehenden Anrufe unterbrochen und gemäß den Filtereinstellungen weitergeleitet.	Sie können die Filterung über das Cisco IPMA-Menü auf dem LCD-Bildschirm des Telefons ein- und ausschalten. Drücken Sie die Funktionstaste <b>Dienste</b> . Wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst und dann <b>Filter</b> aus.	Standardmäßig ist der Filter „Inklusive“ aktiviert.

### Tip

- Ein kreisförmiges Symbol im Cisco IPMA-Statusfenster zeigt an, ob die Anruffilterung aktiviert ist oder nicht. Ein gefüllter Kreis zeigt an, dass die Funktion aktiviert ist. Ein nicht gefüllter Kreis bedeutet, dass sie deaktiviert ist.

### Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

# Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion

## Für Manager

Mithilfe der optionalen Intercom-Funktion können Sie über eine Intercom-Leitung mit Ihrem Assistenten sprechen. Diese Funktion wird vom Systemverwalter konfiguriert. Wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter, wenn Sie nicht über diese Funktion verfügen, sie jedoch verwenden möchten.

Drücken Sie die Kurzwahltaste **Intercom** des entsprechenden Assistenten, um einen Intercom-Anruf am Cisco IP-Telefon einzuleiten.

Wenn Ihr Assistent bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs keinen anderen Anruf tätigt, werden Ihr Lautsprecher und der des Assistenten simultan aktiviert. Sie können dann über den Lautsprecher, die Sprechgarnitur oder den Telefonhörer miteinander sprechen. Dies ist auch der Fall, wenn Ihr Assistent einen Intercom-Anruf an Sie einleitet.

Wenn Ihr Assistent bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf am Telefon des Assistenten und muss manuell angenommen werden. Dies ist auch der Fall, wenn Ihr Assistent einen Intercom-Anruf an Sie einleitet und Sie gerade einen Anruf tätigen.

Um den Intercom-Anruf zu beenden, legen Sie auf (oder drücken Sie die Lautsprecher- oder Sprechgarniturtaste).

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Ausschalten des Ruftons am Telefon, Seite 6-17](#)

# Ausschalten des Ruftons am Telefon

## Für Manager

Um den Rufton Ihres Telefons zu deaktivieren, drücken Sie den Softkey **Ruf e/a**, um die Funktion „Do Not Disturb“ ein- bzw. auszuschalten. Wenn diese Funktion eingeschaltet ist, ist der Rufton am Cisco IP-Telefon deaktiviert. Mit der Funktion „Do Not Disturb“ wird der Rufton für alle Leitungen am Telefon deaktiviert, einschließlich der Intercom-Leitungen. Die Funktion „Do Not Disturb“ wird im Cisco IPMA-Statusfenster in der LCD-Anzeige des Cisco IP-Telefons durch eine Klingel symbolisiert. Eine durchgestrichene Klingel bedeutet, dass die Funktion aktiviert und der Rufton des Telefons ausgeschaltet ist. Das Telefon Ihres Assistenten läutet weiterhin. Eine Klingel bedeutet, dass die Funktion deaktiviert und der Rufton eingeschaltet ist.

Standardmäßig ist die Funktion deaktiviert.

## Tipp

- Diese Funktion wirkt sich nicht auf die Anruffilterung aus.

## Verwandte Themen

- [Erste Schritte: für Manager, Seite 6-2](#)
- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Sprechen mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion, Seite 6-16](#)





# Konfigurieren von Managerfunktionen

---

Sowohl Manager als auch Assistenten können über das Fenster „Manager-Konfiguration“ Einstellungen für Manager ändern. Manager können auf dieses Fenster über eine Website zugreifen, Assistenten über die Assistant Console.

Ihr Systemverwalter hat als Betriebsart für Ihre Cisco IPMA-Konfiguration entweder den Modus für gemeinsam genutzte Leitungen oder den Modus für Proxy-Leitungen festgelegt. Wenn Ihr Systemverwalter Cisco IPMA für den Betrieb im Modus für Proxy-Leitungen konfiguriert hat, können Sie einen Standard-Assistenten zuweisen, ein Umleitungsziel konfigurieren und Filterlisten erstellen. Wenn Ihr Systemverwalter Cisco IPMA für den Betrieb im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen konfiguriert hat, können Sie lediglich ein Umleitungsziel konfigurieren. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen können Sie keinen Standard-Assistenten zuweisen oder Filter zur selektiven Filterung von Anrufen an einen Assistenten einrichten.

Die ursprünglichen Standardeinstellungen ermöglichen es Managern, mit Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) zu arbeiten, ohne zunächst Voreinstellungen konfigurieren zu müssen.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Beschreibung der Leitungsmodi „gemeinsam genutzt“ und „Proxy“, Seite 1-1](#)
- [Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)
- [Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager, Seite 7-4](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

# Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“

Weitere Informationen finden Sie in einem der folgenden Themen:

- Für Manager: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2
- Für Assistenten: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-3

## Für Manager: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“

Manager erhalten über eine Website Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“. Sie erhalten den URL vom Systemverwalter.

### Vorgehensweise

- 
- Schritt 1** Öffnen Sie auf einem Microsoft Windows 2000-Computer einen Microsoft Internet Explorer-Browser (Microsoft IE).
- Der Browser muss mindestens die Version 5.5 aufweisen.
- Schritt 2** Öffnen Sie den URL, den Sie vom Systemverwalter erhalten haben. Der URL sollte wie folgt lauten: `http://<ip-Adresse>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- In einem Popup-Fenster werden Sie gefragt, ob Sie die Cisco IP Manager Assistant-Software installieren möchten.
- Schritt 3** Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen**, um sich mit dem folgenden Text einverstanden zu erklären: „Inhalt von Cisco Systems Inc. immer vertrauen“. Klicken Sie dann auf **Ja**.
- Die Seite „Anmeldung“ wird angezeigt.
- Schritt 4** Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein (welche Sie vom Systemverwalter erhalten haben), und klicken Sie auf **Anmelden**.
- Das Fenster „Manager-Konfiguration“ wird angezeigt.
- Schritt 5** Wenn Sie sich abmelden möchten, schließen Sie das Browser-Fenster. Wiederholen Sie gegebenenfalls Schritt 3.
-

**Verwandte Themen**

- [Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager, Seite 7-4](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

## Für Assistenten: Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“

Assistenten erhalten über die Assistant Console Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“.

Um auf das Fenster für einen bestimmten Manager zuzugreifen, klicken Sie im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistant Console mit der rechten Maustaste auf die Zeile dieses Managers. Wählen Sie dann aus dem Popup-Menü die Option **Konfigurieren** aus.

Um auf das Fenster für alle Manager zuzugreifen, wählen Sie in der Menüleiste **Manager > Konfiguration** aus. Wählen Sie gegebenenfalls aus der Dropdown-Liste „Manager“ den Manager aus, für den Sie Funktionen konfigurieren möchten.

**Verwandte Themen**

- [Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager, Seite 7-4](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

# Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager

Sie können einen der konfigurierten Assistenten eines Managers als *Standard-Assistenten* festlegen.

Cisco IPMA weist nach Möglichkeit den Standard-Assistenten als aktiven Assistenten des Managers zu. Wenn der Standard-Assistent nicht angemeldet ist, weist Cisco IPMA einen anderen Assistenten zu (sofern einer verfügbar ist), der die Funktion als aktiver Assistent übernehmen soll. Sobald sich der Standard-Assistent anmeldet, wechselt Cisco IPMA die Assistenten. Somit wird der Standard-Assistent aktiviert und kann Ihre Anrufe verarbeiten.

## Vorgehensweise

---

- Schritt 1** Klicken Sie im Fenster „Manager-Konfiguration“ auf die Registerkarte **Standard-Assistent** (sofern erforderlich), um das Fenster „Standard-Assistentenauswahl“ anzuzeigen.
- Schritt 2** Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü „Assistent“ den entsprechenden Assistenten aus.
- Schritt 3** Speichern Sie die Änderungen.
- 

## Verwandte Themen

- [Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

# Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager

Manager, die Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, können mithilfe der Funktionen „Alle umleiten (AlleUml.)“ und „Sofort umleiten (SofUml.)“ Anrufe an den Assistenten oder an eine andere Telefonnummer (als *Ziel* bezeichnet) senden. Die Funktionen „AlleUml.“ und „SofUml.“ nutzen dasselbe Umleitungsziel.

Manager, die Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, können ein Umleitungsziel einrichten und Anrufe bei ihrem Eingang mithilfe des Softkeys **SofUml** weiterleiten. Der Weiterleitungsbildschirm wird bei der Anmeldung automatisch angezeigt.

Standardmäßig ist als Umleitungsziel der aktive Assistent des Managers festgelegt. Manager und Assistenten können anhand der unten stehenden Vorgehensweise dieses Ziel ändern.

## Vorgehensweise

---

- Schritt 1** Klicken Sie im Fenster „Manager-Konfiguration“ auf die Registerkarte **Umleiten**, um das Fenster „Umleitungskonfiguration“ anzuzeigen.
  - Schritt 2** (Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Wählen Sie **Telefonnummer** oder **Assistent** aus.
  - Schritt 3** Wenn Sie „Telefonnummer“ ausgewählt haben, geben Sie eine gültige Telefonnummer ein. Geben Sie die Nummer genau so an, wie Sie sie am eigenen Bürotelefon wählen würden.
  - Schritt 4** Speichern Sie die Änderungen.
- 

## Verwandte Themen

- [Unterbrechen, Umleiten und Übergeben von Anrufen, Seite 6-9](#)
- [Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)
- [Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager, Seite 7-4](#)
- [Erstellen von Filterlisten für einen Manager, Seite 7-6](#)

# Erstellen von Filterlisten für einen Manager

Mithilfe von Filterlisten können Manager oder Assistenten die Anruffilterfunktion des Managers anpassen.

Standardmäßig enthalten Filterlisten keine Einträge. Fügen Sie einer Filterliste Telefonnummern hinzu, um diese anzupassen. Wählen Sie einen Filtermodus aus, um zwischen den Filterlisten *Inklusive* und *Exklusive* zu wechseln:

- **Inklusive Filter:** Anrufe, die mit den Nummern in der Filterliste „Inklusive“ übereinstimmen, werden an den *Manager* gesendet. Die übrigen Nummern werden an den aktiven Assistenten weitergeleitet.
- **Exklusiver Filter:** Anrufe, die mit den Nummern in der Filterliste „Exklusive“ übereinstimmen, werden an den *Assistenten* weitergeleitet. Die übrigen Nummern werden an den Manager gesendet.

Cisco IPMA vergleicht die Anrufer-ID des eingehenden Anrufs mit der bzw. den Telefonnummer(n) in der aktiven Filterliste.

Wenn Sie beispielsweise die Telefonnummer 54321 der Filterliste „Inklusive“ eines Managers hinzufügen, wird jeder eingehende Anruf an das Bürotelefon des Managers von der Nummer 54321 an den Manager geleitet (und nicht an den Assistenten), sofern „Inklusive Filter“ aktiviert ist.

Oder wenn Sie die Nummer 54xxx der Filterliste „Exklusive“ eines Managers hinzufügen, wird jeder eingehende Anruf von einer fünfstelligen Nummer, die mit 54 beginnt, an den Assistenten geleitet (und nicht an den Manager), sofern „Exklusiver Filter“ aktiviert ist.



## Hinweis

---

Es kann jeweils nur ein Filtermodus („Inklusive“ oder „Exklusive“) aktiviert sein. Manager können über das Cisco IPMA-Menü im Telefon zwischen den Filtermodi wechseln. Assistenten können über die Assistant Console zwischen den Filtermodi für einen Manager wechseln.

---

Filterlisten können die folgenden Platzhalterzeichen enthalten:

- **x**: Mit **x** wird eine *einzelne* Zahl an einer beliebigen Position im Filter ersetzt. Beispiel: „123x5“ stellt fünfstellige Telefonnummern dar, bei denen die vierte Stelle eine Zahl von 0 bis 9 sein kann. Die Groß- und Kleinschreibung von **x** spielt hierbei keine Rolle.
- **\***: Mit **\*** werden *mehrere* Zahlen am Anfang oder Ende des Filters ersetzt. Beispiel: „5\*“ stellt Telefonnummern von beliebiger Länge dar, die mit 5 beginnen.

Neben Platzhalterzeichen können Filterlisten Bindestriche (-), Punkte (.) und Leerzeichen enthalten.

**Tip**

---

Filterlisten können leer sein. Standardmäßig ist der Filter „Inklusive“ aktiviert, und die Filterliste „Inklusive“ ist leer. Dies bedeutet, dass alle eingehenden Anrufe eines Managers an den Assistenten weitergeleitet werden.

---

Manager können Filterlisten über das eigene Telefon aktivieren. Dazu müssen sie das Cisco IPMA-Menü im Telefon öffnen. Drücken Sie **1**, um die Filterfunktionen zu aktivieren bzw. deaktivieren. Drücken Sie **2**, um zwischen den Filtermodi „Inklusive“ und „Exklusive“ zu wechseln.

Manager und Assistenten haben die Möglichkeit, anhand der folgenden Vorgehensweise Filterlisten zu erstellen.

**Vorgehensweise**

---

**Schritt 1** Klicken Sie im Fenster „Manager-Konfiguration“ auf die Registerkarte **Inklusive** oder die Registerkarte **Exklusive**, um das entsprechende Konfigurationsfenster anzuzeigen.

**Schritt 2** Geben Sie im Feld **Filter** einen Teil einer Telefonnummer oder die vollständige Telefonnummer ein.

Wenn Sie Hilfe benötigen, klicken Sie auf den Link **Mehr Info**, um Beispiele für Filter anzuzeigen.

**Schritt 3** Sie können Filter hinzufügen, ersetzen oder löschen:

- Wenn Sie einen neuen Filter hinzufügen möchten, geben Sie im Feld „Filter“ einen Filter ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Der neue Filter wird in der Filterliste angezeigt.

- Wenn Sie einen bestehenden Filter durch einen neuen ersetzen möchten, wählen Sie aus der Filterliste den zu ändernden Filter aus. Ändern Sie im Feld „Filter“ den Filter, und klicken Sie auf **Ersetzen**.

Der geänderte Filter wird in der Filterliste angezeigt.

- Wenn Sie einen Filter löschen möchten, wählen Sie aus der Filterliste den Filter aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

Der gelöschte Filter wird aus der Filterliste entfernt.

**Schritt 4** Speichern Sie die Änderungen.

---

### Tipps

- Wenn Sie sowohl die Anruffilterung als auch die Funktion „Alle umleiten (AlleUml.)“ aktiviert haben, wendet Cisco IPMA zunächst die *Anruffilterung* auf einen eingehenden Anruf an. Die Anruffilterung leitet (je nach Filtereinstellungen) den Anruf an Sie oder Ihren Assistenten weiter. Anschließend wendet Cisco IPMA die Funktion „AlleUml.“ auf die Anrufe an, die durch die Filterung an Sie weitergeleitet wurden. Die Funktion „AlleUml.“ leitet diese Anrufe an das Umleitungsziel weiter.
- Ein kreisförmiges Symbol im Cisco IPMA-Statusfenster zeigt an, ob die Anruffilterung aktiviert ist oder nicht. Ein gefüllter Kreis zeigt an, dass die Funktion aktiviert ist. Ein nicht gefüllter Kreis bedeutet, dass sie deaktiviert ist.

### Verwandte Themen

- [Verwenden der Anruffilterung, Seite 6-12](#)
- [Zugriff auf das Fenster „Manager-Konfiguration“, Seite 7-2](#)
- [Zuweisen eines Standard-Assistenten zu einem Manager, Seite 7-4](#)
- [Konfigurieren des Umleitungsziels für einen Manager, Seite 7-5](#)



## A

Abfang. (Softkey), Manager [6-9](#)

Abmelden, Assistenten [2-4](#)

AlleUml. (Softkey)

Verwenden [6-11](#)

Ziel des Managers [7-5](#)

Alle umleiten

Mit Anruffilterung [7-8](#)

Angemeldete Übergabe (Schaltfläche) [3-5](#)

Anmelden, Assistenten [2-3](#)

Annehmen (Schaltfläche) [3-3](#)

Annehmen eines Anrufs [3-3](#)

Anrufe

Darstellungsweise [2-10](#)

Anruf einleiten [3-2](#)

Anruffilterung

Beschreibung [6-12](#)

Listen für [7-6](#)

Mit „Alle umleiten“ [7-8](#)

Modi [7-6](#)

Anruf in Warteschleife

Entfernen eines Anrufs aus der  
Warteschleife [3-4](#)

Halten eines Anrufs [3-4](#)

Anrufsteuerung (Status)

Überwachen [2-18](#)

Anrufverarbeitung

Mit der Assistant Console [3-1](#)

Mit Schaltflächen zur Anrufsteuerung [2-7](#)

Über das Telefon des Assistenten [4-1](#)

Über das Telefon des Managers [5-3, 6-9](#)

An Voicemail übergeben (Schaltfläche) [3-11](#)

Assistant Console

Abmelden [2-4](#)

Anmelden [2-3](#)

Anpassen des Layouts [2-18](#)

Bedienen mit Maus und Tastatur [2-20](#)

Beschreiben der Komponenten [2-5](#)

Definition [2-1](#)

Menü [2-6](#)

Schaltflächen zur Anrufsteuerung [2-7](#)

Starten [2-3](#)

Tastenkombinationen für [2-22](#)

Verarbeiten von Anrufen [3-1](#)

Verwenden von Intercom [2-21](#)

Zugriff, ohne als Assistent für Manager  
verfügbar zu sein [2-4](#)

**Assistenten**

Anpassen des Ruf tons für **4-2**

Auswählen (Manager) **6-3**

Bestimmen (Manager) **6-3**

Standard **7-4**

Telefonleitungen für **2-10**

Auflegen (Schaltfläche) **3-3**

Auflegen eines Anrufs **3-3**

Ausschalten des Ruf tons am Telefon **5-5, 6-17**

Auswahl der Assistenten

Grundlegende Informationen **6-3**

---

**B**

Beenden eines Anrufs **3-3**

Blinde Übergabe **3-5**

Durchführen **3-5**

---

**C**

Cisco IPMA, Definition **2-1**

Cisco IP-Telefon

Assistenten **4-1**

Gemeinsam genutzte Leitung (Manager) **5-1**

Proxy-Leitung (Manager) **6-1**

Softkeys (Assistenten) **4-1**

Softkeys (Manager) **5-3, 6-9**

Statusfenster (Manager) **6-4**

---

**D**

Dokumentation

Aufbau **ix**

Für das Cisco IP-Telefon **x**

Do Not Disturb (Funktion) **5-5, 6-17**

---

**E**

Einstellungen

Administrativ **2-19**

Exklusive (Filter)

Definition **6-12**

Exklusive (Filterlisten)

Erstellen **7-6**

---

**F**

Filtern

Beschreibung **6-12**

Listen für **7-6**

---

**G**

Gemeinsam genutzte Leitung

Statusfenster auf einem

Manager-Telefon **1-4**

Verwenden von Manager-Telefonen **5-1**

Verwendung von Cisco IPMA im Modus  
„gemeinsam genutzt“ **1-2**

**H**

- Halten eines Anrufs [3-4](#)
- Haltetaste [3-4](#)
- Heranholen [3-4](#)
- Heranholen (Schaltfläche) [3-4](#)

**I**

- Individueller Rufton [4-2](#)
- Inklusive (Filter)
  - Definition [6-12](#)
- Inklusive (Filterlisten)
  - Erstellen [7-6](#)
- Intercom
  - Verwenden am Telefon (Manager) [5-4, 6-16](#)
  - Verwenden vom Telefon (Assistenten) [4-3](#)
  - Verwenden von der Assistant Console [2-21](#)

**K**

- Konferenzen, einleiten [3-7](#)
- Konsole
  - Wählen über [3-2](#)
- Kurzwahleinträge [2-15](#)

**L**

- Leitungen des Managers
  - Im Fensterbereich „Meine Gespräche“ [2-10](#)
  - Im Fensterbereich „Meine Manager“ [2-12](#)

**M**

- Manager
  - Funktionsstatus [2-12](#)
  - Konfigurieren von Funktionen für [7-1](#)
  - Online-Status [2-12](#)
  - Überwachen [2-12](#)
- Manager-Konfiguration (Fenster)
  - Verwenden [7-1](#)
- Maus
  - Bedienen der Assistant Console [2-20](#)
- Meine Gespräche (Fensterbereich) [2-10](#)
- Meine Manager (Fensterbereich) [2-12](#)
- Menüleiste
  - In der Assistant Console [2-6](#)

**N**

- Nach oben springen (Funktion) [2-18](#)

**O**

- Offline (Schaltfläche) [2-4](#)
- Offline (Status)
  - Überwachen [2-18](#)
- Online-Hilfe, verwenden [x](#)

**P**

- Platzhalter
  - In Filterlisten [7-6](#)
- Proxy-Leitung
  - Statusfenster auf einem
    - Manager-Telefon [1-4](#)
  - Verwenden von Manager-Telefonen [6-1](#)
  - Verwendung von Cisco IPMA im
    - Modus „Proxy-Leitung“ [1-3](#)
- Proxy-Leitungen des Managers [2-10](#)

**R**

- Ruf *e/a* (Softkey) [5-5, 6-17](#)

**S**

- Schaltflächen
  - Merkmale [2-7](#)
- Schaltflächen zur Anrufsteuerung [2-7](#)
  - Definition [2-7](#)
- Sek. Überw.
  - Abfang.-Softkey verwenden [6-9](#)
  - Manager [6-4](#)
- Server
  - Einstellungen [2-19](#)
  - Verbindung zum [2-18](#)
- Sofort umleiten (Schaltfläche)
  - Konfigurieren [3-8](#)
- Sofort umleiten (Schaltfläche) (Assistenten)
  - Verwenden [3-8](#)
- Softkeys
  - Assistenten [4-1](#)
  - Manager [5-3, 6-9](#)
- SofUml (Funktionstaste)
  - Verwenden [3-8](#)
- SofUml (Softkey)
  - Assistenten [4-1](#)
  - Manager [5-3, 6-10](#)
  - Ziel des Managers [7-5](#)
- Standard-Assistent
  - Zuweisen [7-4](#)
- Statusfenster
  - Manager [6-4](#)
- Statusleiste
  - Verwenden [2-18](#)
- Symbole am Telefon
  - Alle umleiten (Manager) [6-11](#)
  - Do Not Disturb (Manager) [5-5, 6-17](#)
  - Filterung (Manager) [6-15](#)
  - Von Funktionseinstellungen (Manager) [6-5](#)

---

**T**

Tastatur, Bedienen der Konsole [2-20](#)

Tastenkombinationen [2-22](#)

TrnsfVM (Funktionstaste) [3-11](#)

TrnsfVM (Softkey)

Assistenten [4-1](#)

Manager [5-3, 6-12](#)

---

**U**

Übergeben (Schaltfläche) [3-5](#)

Übergeben eines Anrufs [3-5](#)

Umleiten eines Anrufs

Assistenten [3-8, 4-1](#)

Manager [5-3, 6-10](#)

Umleitungsziel, konfigurieren

Assistenten [3-8](#)

Manager [7-5](#)

Unterbrechen eines Anrufs [6-9](#)

---

**V**

Verbunden (Status)

Ändern [2-4](#)

Überwachen [2-18](#)

Verzeichnis

Verwenden [2-17](#)

Verzeichnis (Fensterbereich) [2-17](#)

Voicemail

Senden eines Anrufs an  
(Assistenten) [3-11, 4-1](#)

Senden eines Anrufs an (Manager) [5-3, 6-12](#)

---

**W**

Wählen einer Nummer [3-2](#)

Weiterleiten aller Anrufe [6-11](#)

