

Cisco IP Manager Assistant – Benutzerhandbuch

EINSCHLIESSLICH LIZENZ UND GARANTIE

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

Dokumentennummer: OL-9668-01



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 VERFÜGBARKEIT GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG VON PRODUKTEN LIEGT 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 VERTRIEBSMITARBEITER VON CISCO.

Die Implementierung der TCP-Headerkomprimierung durch Cisco ist eine Adaptation eines Programms, das von der University of California, Berkeley (UCB), USA, im Rahmen einer Public-Domain-Version 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 ANBIETER WIE VORLIEGEND OHNE MÄNGELGEWÄHR BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE GENANNTEN LIEFERANTEN LEHNEN JEDWEGE GEWÄHRLEISTUNG AB, GLEICH OB AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, 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, BEILÄUFIG ENTSTANDENEN ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT 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.

CCSP, CCVP, das Cisco Square Bridge-Logo, Follow Me Browsing und StackWise sind Marken von Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn und iQuick Study sind Servicemarken von Cisco Systems, Inc. und Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, das Networkers-Logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient und TransPath sind eingetragene Marken von Cisco Systems Inc. und/oder von Partnergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf 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. (0601R)

Cisco IP Manager Assistant - Benutzerhandbuch

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Alle Rechte vorbehalten.



Inhalt

Vorwort	v
Überblick	v
Aufbau	vi
Online-Hilfe verwenden	vii
Weiteres Dokumentationsmaterial	viii
Dokumentation anfordern	viii
Cisco.com	viii
Produktdokumentation auf DVD	ix
Dokumentation bestellen	ix
Feedback zur Dokumentation	ix
Überblick zur Cisco-Produktsicherheit	x
Sicherheitsprobleme mit Cisco-Produkten melden	xi
Technische Unterstützung anfordern	xi
Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation	xii
Serviceanforderungen einreichen	xii
Serviceanforderungen einstufen	xiii
Zusätzliche Dokumentation und Informationen anfordern	xiii
Dokumentkonventionen	xv
Einführung in Cisco IPMA	1
Beschreibung der Modi für gemeinsam genutzte Leitungen und Proxy-Leitungen	1
Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden	2
Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden	2
Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln	3
Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln	4

Erste Schritte mit der Cisco IPMA Assistant Console 5

- Erste Schritte mit der Assistant Console 6
 - Bei der Assistant Console anmelden 6
 - Von der Assistant Console abmelden 7
 - Konsole testen, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein 8
 - Auf der Konsole zurechtfinden 9
 - Menüleiste verwenden 9
 - Anrufsteuerungsschaltflächen verwenden 10
 - Fensterbereich „Meine Gespräche“ verwenden 13
 - Fensterbereich „Meine Manager“ verwenden 14
 - Kurzwahlfunktion verwenden 16
 - Verzeichnis verwenden 18
 - Statusleiste verwenden 18
 - Konsolenlayout anpassen 19
 - Administrative Einstellungen anzeigen 20
 - Voreinstellungen einrichten 20
 - Konsole mit Maus und Tastatur bedienen 21
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden 22
- Tastenkombinationen einsetzen 22
- So verwenden Sie und Ihr Manager Cisco IPMA 23

Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten 25

- Anruf einleiten 25
- Annehmen eines Anrufs 26
- Anruf beenden 27
- Anruf in die Warteschleife stellen 27
- Anruf aus der Warteschleife heranziehen 28
- Anruf übergeben 28
- Konferenz einrichten 30
- Anruf an eine andere Nummer umleiten 31
 - Funktion „Sofort umleiten“ verwenden 31
 - Ziel für sofortige Umleitung konfigurieren 32
- Anruf an einen Sprachnachrichtendienst senden 33

Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon 35

- Proxy-Leitung vs. gemeinsam genutzte Leitung **36**
 - Modus für gemeinsam genutzte Leitungen **36**
 - Modus für Proxy-Leitungen **37**
 - Den Modus identifizieren **37**
- Bei Cisco IPMA auf dem Assistententelefon anmelden **37**
- Status der Manager prüfen **39**
 - Informationsanzeige im Bildschirm „Manager-Status“ **39**
 - Anrufstatussymbole **39**
- Anrufe verarbeiten und andere Aktionen ausführen **40**
- So nehmen Sie einen Anruf mit IPMA auf dem Telefon an **41**
- Manager-Einstellungen konfigurieren **42**
- IPMA-Assistenten-Einstellungen konfigurieren **44**
- Individuellen Ruftron anpassen **46**

Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen 49

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden **50**
- Anrufe umleiten und übergeben **50**
 - Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten **50**
 - Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben **51**
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen **51**
- Ausschalten des Ruftrons auf dem Telefon **52**

Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen 53

Erste Schritte – für Manager 54

 Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden 54

 Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten 54

 Statusfenster verwenden 56

 Cisco IPMA-Menüs auf dem Telefon verwenden 59

Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben 59

 Anruf unterbrechen, der auf dem Telefon des Assistenten läutet 60

 Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten 60

 Alle Anrufe an eine andere Nummer umleiten 61

 Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben 62

Anruffilterung verwenden 62

Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen 65

Rufton auf dem Telefon ausschalten 66

Managerfunktionen konfigurieren 67

Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen 68

 Für Manager – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu 68

 Für Assistenten – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu 69

Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen 69

Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren 70

Filterlisten für einen Manager erstellen 71

Index 75



Vorwort

In diesem Vorwort wird beschrieben, für wen diese Veröffentlichung bestimmt ist. Außerdem enthält es die Dokumentkonventionen.

Die Einleitung behandelt die folgenden Themen:

- Überblick, Seite v
- Aufbau, Seite vi
- Online-Hilfe verwenden, Seite vii
- Weiteres Dokumentationsmaterial, Seite viii
- Feedback zur Dokumentation, Seite ix
- Technische Unterstützung anfordern, Seite xi

Überblick

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

Alle Benutzer von Cisco IPMA sollten dieses Dokument lesen. Zu den Benutzern zählen Manager und Assistenten.

Manager

Ein Cisco IPMA-*Manager* ist ein Benutzer, dessen eingehende Anrufe an einen Assistenten umgeleitet werden. Ein 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 hierzu finden Sie unter „Managerfunktionen konfigurieren“ auf Seite 67.

Assistenten

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

Je nachdem, wie die Funktion eingerichtet und genutzt wird, übernimmt Cisco IPMA automatisch oder manuell eingehende Anrufe, 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, Halten, Beenden, Umleiten von Anrufen oder Hinzufügen von Konferenzteilnehmern zu einem Anruf.
- Anrufaktivität und Funktionsstatus eines Managers überwachen.
- Managerfunktionen aktivieren oder deaktivieren.
- Managerfunktionen konfigurieren.

Aufbau

Tabelle 1 enthält einen Überblick über den Aufbau dieses Benutzerhandbuchs.

Tabelle 1 Aufbau des Benutzerhandbuchs zu Cisco IP Manager Assistant


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 der Cisco IPMA Assistant Console“	Bietet Assistenten einen umfassenden Überblick über die Assistant Console.
Kapitel 3, „Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten“	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, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“	Beschreibt, wie individuelle Ruftöne, Softkeys und die Intercom-Funktion auf dem Cisco IP-Telefon des Assistenten genutzt werden.

Tabelle 1 Aufbau des Benutzerhandbuchs zu Cisco IP Manager Assistant (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Kapitel 5, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen“	Beschreibt die Verwendung der Cisco IPMA-Funktionen im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen.
Kapitel 6, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen“	Beschreibt, wie im Modus für Proxy-Leitungen mit dem Cisco IPMA-Menü, den Softkeys und dem Statusfenster auf dem Cisco IP-Telefon des Managers Anrufe verarbeitet und die Anrufaktivität des Assistenten überwacht wird.
Kapitel 7, „Managerfunktionen konfigurieren“	Beschreibt, wie Manager und Assistenten Funktionen des Managers über das Fenster „Manager-Konfiguration“ anpassen können.

Online-Hilfe verwenden

Das Online-Hilfesystem von Cisco IPMA bietet aufgabenorientierte Hilfeinformationen sowie eine 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.

Weiteres Dokumentationsmaterial

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers*: Diese Karte enthält grundlegende Anweisungen für Cisco IPMA-Manager. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940*: Diese Broschüre enthält grundlegende Anweisungen zur Installation sowie Informationen zu den Funktionen und gehört zum Lieferumfang des Telefons.
- *Benutzerhandbuch für die IP-Telefonmodelle 7960 und 7940*: Dieses Benutzerhandbuch enthält sämtliche Benutzerinformationen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP-Telefon 7960/7940 – Kurzreferenz*: Diese Karte enthält grundlegende Anweisungen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide*: Dieses Handbuch enthält Installations- und Funktionsinformationen und gehört zum Lieferumfang des Erweiterungsmoduls für das Cisco IP-Telefon 7914.

Dokumentation anfordern

Cisco-Dokumentationen und weiteres Informationsmaterial können von Cisco.com heruntergeladen werden. Bei Cisco können Sie außerdem auf verschiedene Weise 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 unter folgender URL auf das aktuellste Cisco-Dokumentationsmaterial zugreifen:

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

Sie können unter folgender URL auf die Cisco-Website zugreifen:

<http://www.cisco.com>

Über folgende URL können Sie auf internationale Cisco-Websites zugreifen:

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

Produktdokumentation auf DVD

Die Cisco-Dokumentation und weitere Literatur sind im DVD-Paket enthalten, das möglicherweise mit dem Produkt ausgeliefert wird. Die Produktdokumentation auf DVD wird regelmäßig aktualisiert und enthält eventuell aktuellere Informationen als die gedruckte Dokumentation.

Die DVD mit der Produktdokumentation ist eine umfassende Bibliothek von technischen Produktdokumentationen auf einem Wechselmedium. Mit der DVD können Sie auf mehrere Versionen der Hardware- und Software-Installation, -Konfiguration und auf Handbücher für Cisco-Produkte zugreifen und technische Dokumentationen in HTML anzeigen. Mit der DVD haben Sie Zugriff auf dieselbe Dokumentation, die sich auf der Cisco-Website befindet, ohne dass Sie mit dem Internet verbunden sein müssen. Für bestimmte Produkte sind auch .pdf-Versionen der Dokumentationen verfügbar.

Die DVD mit der Produktdokumentation ist als Einzelexemplar oder als Abonnement verfügbar. Registrierte Cisco.com-Benutzer (direkte Cisco-Kunden) können eine DVD mit Produktdokumentationen (Produktnummer DOC-DOCDVD=) von Cisco Marketplace unter folgender URL bestellen:

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

Dokumentation bestellen

Seit dem 30. Juni 2005 können registrierte Cisco.com-Benutzer die Cisco-Dokumentation im Product Documentation Store von Cisco Marketplace unter folgender URL bestellen:

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

Nicht registrierte Cisco.com-Benutzer können die technische Dokumentation von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr in den USA und Kanada unter der Rufnummer +1 866 463-3487 oder in anderen Ländern unter der Rufnummer +1 408 519-5055 bestellen. Sie können die Dokumentation auch per E-Mail von tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com anfordern oder per Fax in den USA und Kanada unter +1 408 519-5001 oder in anderen Ländern unter +1 408 519-5001 bestellen.

Feedback zur Dokumentation

Sie können ein Feedback zur technischen Dokumentation von Cisco zurücksenden, indem Sie das Online-Formular unter Cisco.com ausfüllen.

Sie können Ihre Kommentare zur Cisco-Dokumentation an 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.

Überblick zur Cisco-Produktsicherheit

Dieses Produkt enthält Verschlüsselungsfunktionen und unterliegt den jeweils geltenden Gesetzen in Bezug auf Import, Export, Weitergabe und Einsatz des Produkts. Die Bereitstellung von Verschlüsselungsprodukten durch Cisco gewährt Dritten nicht das Recht, die Verschlüsselungsfunktionen zu importieren, zu exportieren, zu verteilen oder zu verwenden. Importeure, Exporteure, Distributoren und Benutzer sind für die Einhaltung der geltenden Gesetze verantwortlich. Durch die Verwendung dieses Produkt akzeptieren Sie die anwendbaren Gesetze und Vorschriften. Wenn Sie die Gesetze nicht einhalten können, müssen Sie das Produkt umgehend zurückgeben.

Eine Übersicht der für die Verschlüsselungsprodukte von Cisco geltenden US-Gesetze finden Sie unter folgender Adresse:

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, senden Sie eine E-Mail an folgende Adresse:

export@cisco.com

Cisco bietet unter folgender Adresse ein kostenfreies Online-Portal zum Umgang mit Sicherheitsschwachstellen:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Auf dieser Seite können Sie Folgendes ausführen:

- Sicherheitsschwachstellen in Cisco-Produkten melden.
- Unterstützung bei Sicherheitsvorfällen erhalten, die in Zusammenhang mit Cisco-Produkten stehen.
- Sich registrieren, um Sicherheitsinformationen von Cisco zu erhalten.

Eine aktuelle Liste der Sicherheitshinweise für Cisco-Produkte finden Sie unter folgender Adresse :

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

Wenn Sie die Aktualisierung der Hinweise in Echtzeit sehen möchten, können Sie unter folgender URL auf den Feed Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) zugreifen:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Sicherheitsprobleme mit Cisco-Produkten melden

Cisco hat sich verpflichtet, sichere Produkte bereitzustellen. Cisco testet seine Produkte intern, bevor diese auf dem Markt veröffentlicht werden und strebt danach, alle Schwachstellen schnell zu beheben. Wenn Sie glauben, dass Sie eine Schwachstelle in einem Cisco-Produkt entdeckt haben, wenden Sie sich an PSIRT:

- Emergencies – security-alert@cisco.com
Ein Notfall ist entweder ein Zustand, in dem ein System aktiv angegriffen wird, oder ein Zustand, für den schwerwiegende und dringende Sicherheitsschwachstellen gemeldet werden müssen. Alle anderen Zustände werden nicht als Notfälle betrachtet.
- Nicht-Notfälle – psirt@cisco.com

In einem Notfall können Sie PSIRT in den USA auch telefonisch erreichen:

- +1 877 228-7302
- +1 408 525-6532



Tip

Wenn Sie vertrauliche Informationen an Cisco senden, sollten Sie diese mit PGP (Pretty Good Privacy) oder einem kompatiblen Produkt verschlüsseln. PSIRT kann verschlüsselte Informationen verarbeiten, die mit den PGP-Versionen 2.x bis 8.x kompatibel sind.

Verwenden Sie niemals einen gesperrten oder einen abgelaufenen Verschlüsselungsschlüssel. Der richtige öffentliche Schlüssel, den Sie für Ihre Korrespondenz mit PSIRT verwenden sollen, kann über einen Link im Abschnitt „Contact Summary“ auf der Seite „Security Vulnerability Policy“ unter folgender Adresse aufgerufen werden:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Der Link auf dieser Seite verweist auf die ID des aktuell verwendeten PGP-Schlüssels.

Technische Unterstützung anfordern

Der technische Support von Cisco bietet eine preisgekrönte Unterstützung rund um die Uhr. Die Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation auf Cisco.com bietet umfangreiche Online-Support-Ressourcen. Zusätzlich können Sie, sofern Sie über einen gültigen Cisco-Servicevertrag verfügen, sich an die Mitarbeiter des Cisco Technical Assistance Center (TAC) wenden, um telefonische Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie nicht über einen gültigen Cisco-Servicevertrag verfügen, wenden Sie sich an Ihren Händler.

Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation

Auf der Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation 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 Website ist unter folgender URL rund um die Uhr verfügbar:

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

Um auf alle Tools auf der Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation zugreifen zu können, benötigen Sie eine Benutzer-ID und ein Kennwort für Cisco.com. Wenn Sie einen gültigen Servicevertrag, aber keine Benutzer-ID oder kein Kennwort besitzen, können Sie sich unter folgender URL registrieren:

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



Hinweis

Verwenden Sie die Cisco Product Identification (CPI), um die Seriennummer Ihres Produkts zu suchen, bevor Sie eine Serviceanforderung telefonisch oder über das Web einreichen. Sie können auf das CPI-Tool über die Cisco-Website für technische Unterstützung und Dokumentation zugreifen, indem Sie unter „Documentation & Tools“ auf den Link **Tools & Resources** klicken. Wählen Sie in der alphabetischen Dropdown-Liste das **Cisco Product Identification Tool** aus oder klicken Sie unter „Alerts & RMAs“ auf den Link **Cisco Product Identification Tool**. Das CPI-Tool bietet drei Suchoptionen: nach Produkt-ID oder Modellname, nach Baumstrukturansicht oder nach bestimmten Produkten. Dazu müssen Sie die Ausgabe des Befehls **show** kopieren und einfügen. Die Suchergebnisse zeigen eine Abbildung des Produkts, wobei die Position der Seriennummer hervorgehoben ist. Suchen Sie die Seriennummer auf Ihrem Produkt und notieren Sie sie, bevor Sie sich an den Service wenden.

Serviceanforderungen einreichen

Mit dem online verfügbaren TAC Service Request Tool können Sie Serviceanforderungen der Stufen S3 und S4 am schnellsten einreichen. (Bei S3- und S4-Serviceanforderungen handelt es sich um Probleme, die Ihr Netzwerk nur minimal beeinträchtigen oder für die Sie Produktinformationen benötigen.) Nachdem Sie das Problem beschrieben haben, empfiehlt das TAC Service Request Tool automatisch Lösungen. Wenn sich Ihr Problem nicht mit den empfohlenen Ressourcen lösen lässt, wird Ihr Fall einem Cisco-Techniker zugewiesen. Das TAC Service Request Tool können Sie unter folgender URL aufrufen:

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

Bei S1- und S2-Serviceanforderungen oder wenn Sie keinen Internetzugang haben, wenden Sie sich telefonisch an Cisco TAC. (Bei S1- und S2-Serviceanforderungen handelt es sich um Probleme, bei denen das Netzwerk in Ihrer Produktionsumgebung schwer beeinträchtigt oder zusammengebrochen ist.) S1- und S2-Serviceanforderungen werden unverzüglich Cisco-Technikern zugeteilt, die Ihnen helfen, einen einwandfreien Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten.

Unter folgenden Telefonnummern können Sie eine Serviceanforderung per Telefon übermitteln:

Asien-Pazifik: +61 2 8446 7411 (Australien: 1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553-2447

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

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

Serviceanforderungen einstufen

Um sicherzustellen, dass alle Serviceanforderungen in einem standardisierten Format gemeldet werden, hat Cisco mehrere Schweregrade für die Problemfälle entwickelt.

Schweregrad 1 (S1): Ihr Netzwerk ist ausgefallen oder es kommt zu erheblichen Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs. Cisco stellt rund um die Uhr alle erforderlichen Ressourcen bereit, damit Sie das Problem gemeinsam lösen können.

Schweregrad 2 (S2): Die Netzwerkleistung ist erheblich beeinträchtigt bzw. wesentliche Aspekte des Geschäftsbetriebs werden aufgrund einer unzulänglichen Leistung der Cisco-Produkte negativ beeinflusst. Cisco stellt für die Dauer der üblichen Geschäftszeiten alle Ressourcen bereit, um das Problem gemeinsam zu lösen.

Schweregrad 3 (S3): Die Netzwerkleistung ist beeinträchtigt. Die meisten Geschäftsvorgänge können aber weiterhin erledigt werden. Cisco stellt für die Dauer der üblichen Geschäftszeiten alle Ressourcen bereit, damit Sie gemeinsam einen zufrieden stellenden Zustand wiederherstellen können.

Schweregrad 4 (S4): Sie benötigen Informationen oder Hilfe zu den Funktionen, zur Installation oder zur Konfiguration von Cisco-Produkten. Ihre Geschäftsvorgänge sind kaum oder überhaupt nicht beeinträchtigt.

Zusätzliche Dokumentation und Informationen anfordern

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

- *Cisco Marketplace* bietet eine Reihe von Cisco-Büchern, Referenzhandbüchern und Dokumentationen mit dem Unternehmenslogo. Cisco Marketplace, den Online-Store des Unternehmens, finden Sie unter folgender URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* veröffentlicht eine breite Palette an allgemeinem Informationsmaterial zu Netzwerken, Schulungen und Zertifizierungen. Diese Veröffentlichungen können sowohl von neuen als auch von erfahrenen Benutzern gewinnbringend eingesetzt werden. Aktuelle Cisco Press-Titel und weitere Informationen finden Sie bei Cisco Press unter folgender URL:

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet* ist eine Zeitschrift von Cisco Systems für technisch interessierte Benutzer, die ihre Investitionen in Internet- und Netzwerktechnologien effizienter nutzen möchten. Packet erscheint vierteljährlich und behandelt die neuesten Branchentrends, technologische Neuheiten sowie Produkte und Lösungen von Cisco. Außerdem enthält die Zeitschrift Tipps für die Netzwerkeinrichtung und zur Fehlerbehebung, Konfigurationsbeispiele, Kunden-Fallbeispiele, Informationen zu Zertifizierung und Schulung sowie Links zu vielen informativen Online-Ressourcen. Die Zeitschrift „Packet“ finden Sie unter folgender URL:

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

- *iQ Magazine* ist eine vierteljährlich erscheinende Veröffentlichung von Cisco Systems mit wertvollen Informationen für wachsende Unternehmen in Bezug auf den Einsatz von Technologien zur Gewinnsteigerung, die Optimierung der Geschäftsvorgänge und die Erweiterung von Dienstleistungen. In der Zeitschrift wird beschrieben, welche Probleme in den Unternehmen hierbei auftreten und mit welchen Technologien sie diese lösen können. Dazu werden echte Fallbeispiele aus der Wirtschaft herangezogen und Unternehmensstrategien vorgestellt, mit denen die Leser fundierte Entscheidungen über Technologie-Investitionen treffen können. Das „iQ Magazine“ finden Sie unter folgender URL:

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

Sie können die digitale Ausgabe unter folgender Adresse anzeigen:

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- *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. Das „Internet Protocol Journal“ finden Sie unter folgender URL:

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

- Netzwerkprodukte von Cisco Systems sowie Supportleistungen können unter folgender Adresse bestellt werden:

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

- Networking Professionals Connection ist eine interaktive Website für Netzwerkexperten, auf der diese Fragen, Empfehlungen und Informationen zu Netzwerkprodukten und Technologien mit Cisco-Experten und anderen Netzwerkspezialisten diskutieren können. Sie können dieser Diskussion unter folgender Adresse beitreten:

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- Cisco bietet erstklassige Netzwerkschulungen an. Aktuelle Angebote hierzu können Sie unter folgender URL einsehen:

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

Dokumentkonventionen

Dieses Dokument verwendet die folgenden Konventionen:

Konvention	Beschreibung
Fett	Befehle und Schlüsselwörter sind fett markiert.
<i>Kursiv</i>	Argumente, für die Sie Werte angeben, sind <i>kursiv</i> dargestellt.
[]	Elemente in eckigen Klammern sind optional.
{ x y z }	Alternative Schlüsselwörter sind in geschweiften Klammern gruppiert und durch vertikale Striche getrennt.
[x y z]	Optionale alternative Schlüsselwörter sind in eckigen Klammern gruppiert und durch vertikale Striche getrennt.
Zeichenfolge	Mehrere Zeichen ohne Anführungszeichen. Umschließen Sie Zeichenfolgen nicht mit Anführungszeichen, da die Anführungszeichen sonst zur Zeichenfolge gehören.
Bildschirmschrift	Terminalsitzungen und vom System angezeigte Informationen werden in Bildschirmschrift angezeigt.
Fett markierte Bildschirmschrift	Informationen, die Sie eingeben müssen, werden in fett markierter Bildschirmschrift angezeigt.
<i>Kursive Bildschirmschrift</i>	Argumente, für die Sie Werte angeben, sind in <i>kursiver Bildschirmschrift</i> dargestellt.
^	Das Symbol ^ entspricht der Strg-Taste. Beispiel: die Tastenkombination ^D in einem Bildschirm bedeutet, dass Sie die Strg-Taste gedrückt halten und die Taste „D“ drücken müssen.
< >	Nicht druckbare Zeichen, z. B. Kennwörter, werden in spitzen Klammern angegeben.



Hinweis

Dies bedeutet, dass *der Leser auf etwas hingewiesen wird*. Hinweise enthalten nützliche Vorschläge oder Verweise auf Unterlagen, die nicht zur Dokumentation gehören.



Vorsicht

Dies bedeutet, dass *der Leser etwas beachten muss*. In dieser Situation könnten Sie u.U. eine Maßnahme durchführen, die zu einer Beschädigung des Geräts und zum Verlust von Daten führt.

Für Warnhinweise werden die folgenden Konventionen verwendet:



Warnung

WICHTIGE SICHERHEITSHINWEISE

Dieses Warnsymbol bedeutet Gefahr. Sie befinden sich in einer Situation, die zu Verletzungen führen kann. Machen Sie sich vor der Arbeit mit Geräten mit den Gefahren elektrischer Schaltungen und den üblichen Verfahren zur Vorbeugung von Unfällen vertraut. Anhand der am Ende jeder Warnmeldung angegebenen Nummer können Sie sich in der diesem Gerät beiliegenden Übersetzung der Sicherheitswarnungen über die Bedeutung der jeweiligen Warnung informieren. Hinweis 1071

BEWAHREN SIE DIESE HINWEISE GUT AUF



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 Modi für gemeinsam genutzte Leitungen und Proxy-Leitungen, Seite 1
- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3
- Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln, Seite 4

Beschreibung der Modi für gemeinsam genutzte Leitungen und Proxy-Leitungen

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:

- Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, Seite 2
- Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, Seite 2

Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden

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 die Anrufe, die für einen Manager auf der gemeinsam genutzten Verzeichnisnummer eingehen. Wenn ein Manager einen Anruf unter 8001 erhält, klingeln das Telefon des Managers und das des Assistenten.

Die Cisco IPMA-Funktionen für die Standard-Assistentenauswahl, „Sek. Überw.“, Anruffilterung und Umleiten aller Anrufer sind im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen nicht verfügbar. Den Assistenten werden diese Funktionen nicht in der 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 zur Anrufunterbrechung auf.

Wenn Sie Cisco IPMA als Assistent im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, müssen Sie nicht angemeldet sein, um Anrufe zu empfangen. Anrufe für Ihren Manager läuten automatisch auch auf Ihrem 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 – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen“.

Verwandte Themen

- Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, Seite 2
- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3
- Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln, Seite 4

Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden

Wenn ein Systemverwalter Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen konfiguriert hat, teilen der Manager und der Assistent eine Telefonnummer, beispielsweise 8001. Der Assistent verarbeitet Anrufe für einen Manager mit Hilfe 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 der Standard-Assistentenauswahl, „Sek. Überw.“, der Anruffilterung und des Umleitens aller Anrufer.

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 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 zum Sortieren und Filtern der eingehenden Anrufe einrichten, um bestimmte Anrufe an den Assistenten weiterzuleiten. Informationen zur Verwendung aller Funktionen in Cisco IPMA finden Sie in Kapitel 6, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen“.

Verwandte Themen

- Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, Seite 2
- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3
- Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln, Seite 4

Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln

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 sehen (eine Glocke oder eine durchgestrichene Glocke), verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen (siehe Abbildung 1). Siehe Kapitel 5, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen“.

Abbildung 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 2). Siehe Kapitel 6, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen“.

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



Verwandte Themen

- Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, Seite 2
- Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, Seite 2
- Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln, Seite 4

Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln

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

-
- Schritt 1** Melden Sie sich bei der Assistant Console an. Siehe „Bei der Assistant Console anmelden“ auf Seite 6.
- Schritt 2** Suchen Sie die Anschlussnummer neben dem Namen des Managers im Fensterbereich „Meine Gespräche“. Siehe „Fensterbereich „Meine Gespräche“ verwenden“ auf Seite 13.
- Schritt 3** Suchen Sie für denselben Manager die Anschlussnummer neben dem Telefonsymbol in der Spalte „Anrufdetails“ im Fensterbereich „Meine Gespräche“. Siehe „Fensterbereich „Meine Manager“ verwenden“ auf Seite 14.



Hinweis

Wenn neben dem Telefonsymbol 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 Anschlussnummern übereinstimmen, verwenden Sie Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen. Assistent und Manager haben dieselbe Nummer und nutzen gemeinsam eine Leitung.

Wenn die Anschlussnummern 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 vier weitere Überschriften angezeigt: „Alle umleiten“, „Sek. Überw.“, „Anrufe filtern“ und „Filtermodus“.

Verwandte Themen

- Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen verwenden, Seite 2
- Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, Seite 2
- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3



2

Erste Schritte mit der Cisco IPMA Assistant Console

Mit der 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 im Folgenden 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 für Ihren Manager 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 hierzu finden Sie unter „Cisco IPMA-Modus mit der Assistant Console ermitteln“ auf Seite 4.

Als Assistent können Sie auf die Cisco IPMA-Funktionen auf dem Computer über die 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
- Kurzwahl
- Verzeichnissuchen
- 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 Modi für gemeinsam genutzte Leitungen und Proxy-Leitungen, Seite 1
- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- So verwenden Sie und Ihr Manager Cisco IPMA, Seite 23
- Kapitel 4, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“



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:

- Bei der Assistant Console anmelden, Seite 6
- Von der Assistant Console abmelden, Seite 7
- Konsole testen, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein, Seite 8
- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Konsole mit Maus und Tastatur bedienen, Seite 21
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22

Bei der Assistant Console anmelden

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 Anrufsteuerungsstatus ändert. Weitere Informationen zu Statusinformationen finden Sie unter „Statusleiste verwenden“ auf Seite 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 grau dargestellt 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 prüfen, um bei der Behebung eines Problems zu helfen. Ändern Sie diese Einstellungen nur, wenn Sie dazu vom Systemverwalter Anweisungen erhalten.

Verwandte Themen

- Von der Assistant Console abmelden, Seite 7
- Konsole testen, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein, Seite 8
- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Fensterbereich „Meine Manager“ verwenden, Seite 14
- Konsole mit Maus und Tastatur bedienen, Seite 21
- Bei Cisco IPMA auf dem Assistententelefon anmelden, Seite 37

Von der Assistant Console abmelden

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 der Assistant Console abmelden, indem Sie in der Menüleiste auf **Datei > Abmelden** klicken. Die 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 6
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22

Konsole testen, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein

Wenn Sie Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, können Sie sich mit der Assistant Console vertraut machen, ohne bereits für Manager zur Verfügung zu stehen. Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen können Sie die Online-Verbindung nicht 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 Anrufsteuerungsschaltfläche **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 von Ihnen unterstützten Manager 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 erneut 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. Weitere Informationen dazu, wie Sie einen Standard-Assistenten zuweisen, finden Sie unter „Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen“ auf Seite 69.

Um zum Status „Online“ zurückzukehren, klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Online-Verbindung herstellen**. (Hierbei handelt es sich um dieselbe Schaltfläche wie **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 6
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22

Auf der Konsole zurechtfinden

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

- Menüleiste verwenden, Seite 9
- Anrufsteuerungsschaltflächen verwenden, Seite 10
- Fensterbereich „Meine Gespräche“ verwenden, Seite 13
- Fensterbereich „Meine Manager“ verwenden, Seite 14
- Kurzwahlfunktion verwenden, Seite 16
- Verzeichnis verwenden, Seite 18
- Statusleiste verwenden, Seite 18
- Konsolenlayout anpassen, Seite 19
- Administrative Einstellungen anzeigen, Seite 20

Menüleiste verwenden

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 Ziel für die sofortige Umleitung ändern, Einstellungen vornehmen und auf administrative Einstellungen zugreifen.
- Ansicht: Textgröße und Farbschemata festlegen und das Standardlayout aktualisieren.
- Anruf: Wählen, annehmen, auflegen, in die Warteschleife stellen, 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 die Online-Hilfe zugreifen.

Verwandte Themen

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Anrufsteuerungsschaltflächen verwenden

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 Anrufsteuerungsschaltfläche, um eine Beschreibung der Funktion anzuzeigen.

In Tabelle 2 finden Sie eine Liste der Schaltflächen zur Anrufsteuerung.

Tabelle 2 *Schaltflächen für die Anrufsteuerung*






Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
Online-Verbindung herstellen 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Online-Verbindung trennen“ dazu, Ihren Verbindungsstatus in der Assistant Console zu wechseln. Mit der Schaltfläche „Online-Verbindung herstellen“ können Sie Ihre Online-Verbindung über die 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 ein Wahlfeld, über das Sie ausgehende Anrufe einleiten können.
Annehmen 	Verbindet Sie mit einem eingehenden Anruf.
Auflegen 	Beendet einen aktiven Anruf.

Tabelle 2 Schaltflächen für die Anrufsteuerung (Fortsetzung)










Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
Halten 	Dient zusammen mit der Schaltfläche zum Heranholen zum Wechseln des Status eines Anrufs. Mit der Schaltfläche „Halten“ werden Anrufe in die Warteschleife gestellt.
Heranholen 	Dient zusammen mit der Schaltfläche „Halten“ zum Wechseln des Status eines Anrufs. Mit der Schaltfläche zum Heranholen werden Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt.
Übergeben 	Übergibt einen verbundenen Anruf direkt an die Zielnummer, die Sie in einem Popup-Fenster eingeben.
Angemeldete Übergabe 	Funktioniert wie die Schaltfläche Übergeben , Sie können jedoch mit der Person sprechen, an die Sie einen Anruf übergeben.
Direkte Übergabe 	Verbindet einen bestehenden Anruf mit einem anderen bestehenden Anruf.
Konferenz 	Ermöglicht Ihnen, Konferenzteilnehmer zu einem Anruf hinzuzufügen.

Tabelle 2 Schaltflächen für die Anrufsteuerung (Fortsetzung)

Schaltfläche zur Anrufsteuerung	Funktion
<p>Zusammenführen</p> 	<p>Schaltet mehrere bestehende Anrufe zu einer Konferenz zusammen. Sie können bis zu 15 Anrufe gleichzeitig zusammenschalten.</p>
<p>Sofort umleiten</p> 	<p>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 weiter. Um ein Umleitungsziel anzugeben, klicken Sie in der Menüleiste auf Bearbeiten > Sofort umleiten.</p>
<p>An Voicemail übergeben</p> 	<p>Leitet einen läutenden oder verbundenen Anruf an das Sprachnachrichtensystem des Managers um.</p>

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 Anrufsteuerungsfenster mit der rechten Maustaste auf eine leere Stelle klicken (nicht auf die Schaltflächen selbst), um deren Position in der Konsole zu ändern.

Verwandte Themen

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Fensterbereich „Meine Gespräche“ verwenden

Die Assistant Console zeigt Anrufe für Sie und Ihre Manager im Fensterbereich **Meine Gespräche** an. Dies sind Anrufe, die Sie mit Hilfe 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 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-Anschlussnummer. 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 Funktion für die Übergabe an das Sprachnachrichtensystem und die Funktion „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

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Fensterbereich „Meine Manager“ verwenden

Im Fensterbereich **Meine Manager** in der Assistant Console können Sie 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 „Ruf e/a“, „Alle umleiten“, „Sek. Überw.“, „Anrufe filtern“ und „Filtermodus“ sind nur im Modus für Proxy-Leitungen verfügbar.

In Tabelle 3 werden die Informationen beschrieben, die unter jeder Spaltenüberschrift im Fensterbereich „Meine Manager“ angezeigt werden.

Tabelle 3 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistant Console

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">• Wenn Sie zwei grüne Pfeile neben dem Symbol des Managers sehen, erwartet der entsprechende Manager, dass Sie für ihn Anrufe verarbeiten.• Wenn neben dem Symbol des Managers ein Umschlag angezeigt wird, ist für den entsprechenden Manager eine Sprachnachricht eingegangen.
Intercom	Klicken Sie auf diese Spalte, um einen Intercom-Anruf an einen Manager einzuleiten.
Ruf e/a	Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, ist der Rufton deaktiviert. Um die Funktion zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen Ruf e/a . Die Funktion deaktiviert lediglich den Rufton auf dem Telefon des Managers, Anrufe werden dadurch nicht umgeleitet.

Tabelle 3 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistant Console (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 „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 auf das Kontrollkästchen Filter aktiv . Filter können Anrufe abhängig von der Anrufer-ID und dem Filtermodus an Sie oder an den entsprechenden Manager leiten.
Filtermodus	<p>(Nur im Modus für Proxy-Leitungen) Es gibt zwei Filtermodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inklusive: Anrufe, die den Nummern im Filter „Inklusive“ entsprechen, werden an den <i>Manager</i> gesendet. Die übrigen Anrufe werden an Sie weitergeleitet. • Exklusive: Anrufe, die den Nummern im Filter „Exklusive“ entsprechen, werden an <i>Sie</i> weitergeleitet. Die übrigen Anrufe werden an den Manager weitergeleitet. <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 Konfigurieren, 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>

Tabelle 3 Informationen im Fensterbereich „Meine Manager“ der Assistant Console (Fortsetzung)

Spaltenüberschrift in „Meine Manager“	Bedeutung
Anrufdetails	<p>„Anrufdetails“ enthält die Leitungsnummer des Managers, die Anrufdauer sowie die Anrufer-ID:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leitung: Die tatsächliche Anschlussnummer für die primäre Telefonleitung des Managers. Ein Telefonsymbol zeigt den Leitungsstatus an.• Anrufdauer: Die Dauer eines aktiven Anrufs in Echtzeit, der vom Manager eingeleitet oder empfangen wurde. Der Zeitgeber startet, sobald ein Anruf eingeleitet oder angenommen wird. Der Zeitgeber stoppt, wenn der Anruf aufgelegt oder übergeben wird.• Anrufer-ID: Der Name (falls vorhanden) und die Nummer der Person, die der Manager angerufen oder von der der Manager einen Anruf empfangen hat. In der Assistant Console werden Informationen zu weitergeleiteten Anrufen angezeigt, sobald sie verfügbar sind.



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

Verwandte Themen

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25
- Managerfunktionen konfigurieren, Seite 67

Kurzwahlfunktion verwenden

Die Kurzwahlfunktion ermöglicht Ihnen, ein persönliches Telefonbuch direkt in der Assistant Console einzurichten. Sie können Anrufe einleiten und andere anrufbezogene Aufgaben mit Hilfe 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.

Mit Hilfe 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 Kurzwahldaten in der Konsole angezeigt werden. Sie können die Beispieldaten löschen.

Verwandte Themen

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Verzeichnis verwenden

Mit dem Verzeichnis können Sie nach einem Mitarbeiter suchen und mit Hilfe 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

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Statusleiste verwenden

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 für die Pop-to-Top-Funktion, um anzuzeigen, ob die Konsole automatisch auf dem Desktop eingeblendet wird, wenn Sie einen eingehenden Anruf erhalten. Klicken Sie auf das Symbol für die Pop-to-Top-Funktion, 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

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Konsolenlayout anpassen

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.



Tipp

Sie können die Konsole so einstellen, dass sie automatisch bei einem eingehenden Anruf auf dem Desktop eingeblendet wird. Um diese Pop-to-Top-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Konsole für neuen Anruf aktivieren**. Die Statusleiste enthält außerdem unten im Konsolenbildschirm ein Symbol für die Pop-to-Top-Funktion. Das Symbol wird dunkler (nach unten gedrückt) dargestellt, wenn die Funktion aktiviert ist.

Verwandte Themen

- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Administrative Einstellungen anzeigen

Sie können die administrativen Einstellungen über das Dialogfeld **Anmelden** aufrufen 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25
- Managerfunktionen konfigurieren, Seite 67

Voreinstellungen einrichten

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 Pop-to-Top-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Konsole für neuen Anruf aktivieren“. Die Statusleiste enthält außerdem unten im Konsolenbildschirm ein Symbol für die Pop-to-Top-Funktion. Das Symbol wird dunkler dargestellt, wenn die Funktion aktiviert ist.
- Einstellen des Computers, sodass die Assistent Console automatisch beim Hochfahren des Computers gestartet wird: Um diese Autostart-Funktion zu aktivieren, wählen Sie im Hauptmenü **Bearbeiten > Voreinstellungen** und aktivieren das Kontrollkästchen „Konsole beim Starten des Computers automatisch starten“. Die Assistant Console startet automatisch beim nächsten Neustart des Computers.

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

Konsole mit Maus und Tastatur bedienen

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 Anrufsteuerungsschaltfläche **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 im 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, „Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten“.

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Intercom-Funktion über die Konsole verwenden

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 eines 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, das Headset oder den Telefonhörer miteinander sprechen.

Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf auf dem 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 6
- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon, Seite 35

Tastenkombinationen einsetzen

Zum Bedienen der meisten Tools und Funktionen in der Assistant Console können Sie statt der Maus auch Tastenkombinationen verwenden. Tastenkombinationen ermöglichen es 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.

Tastenkombinationen anzeigen

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 in 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 wird.

Tastenkombinationen anpassen

Wenn Sie eine Tastenkombination anpassen möchten, klicken Sie in der Menüleiste auf **Bearbeiten > Tastenkombinationen**. Wählen Sie in 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.

Tastenkombinationen einsetzen

Um eine Tastenkombination aufzurufen, halten Sie zunächst die erste Taste der Tastenkombination gedrückt und drücken dann die zweite Taste. Wenn Sie beispielsweise die Tastenkombination Strg-L verwenden möchten, um einen Anruf in die Warteschleife zu stellen, 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 6
- Auf der Konsole zurechtfinden, Seite 9
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

So verwenden Sie und Ihr Manager Cisco IPMA

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 ihm halten, indem Sie auf die Intercom-Leitung auf Ihrer Assistant Console doppelklicken. Wenn Ihr Manager das Gespräch übernehmen möchte, leiten Sie den Anruf weiter, indem Sie die Anrufschatfläche „Sofort umleiten“ auf 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 an das Sprachnachrichtensystem des Managers weiterleiten, indem Sie die Anrufschatfläche „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 IPMA-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 – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen“ oder Kapitel 5, „Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen“.



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

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Intercom-Funktion über die Konsole verwenden, Seite 22
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Managerfunktionen konfigurieren, Seite 67



3

Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten

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:

- Anruf einleiten, Seite 25
- Annehmen eines Anrufs, Seite 26
- Anruf beenden, Seite 27
- Anruf in die Warteschleife stellen, Seite 27
- Anruf übergeben, Seite 28
- Konferenz einrichten, Seite 30
- Anruf an eine andere Nummer umleiten, Seite 31
- Anruf an einen Sprachnachrichtendienst senden, Seite 33

Anruf einleiten

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

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Wählen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Fensterbereich **Meine Gespräche** auf eine Telefonleitung und wählen Sie im 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 per Drag-and-Drop in den Fensterbereich **Meine Gespräche**.
- 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.

Von der Assistentenkonzole stammende Anrufe verwenden die erste physische Leitung des Assistententelefon.

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Annehmen eines Anrufs

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

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Annehmen**.
- Doppelklicken Sie im Fensterbereich **Meine Gespräche** auf einen läutenden Anruf.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25
- So nehmen Sie einen Anruf mit IPMA auf dem Telefon an, Seite 41

Anruf beenden

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

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Auflegen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Anruf in die Warteschleife stellen

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf in die Warteschleife zu stellen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Halten**.
- Doppelklicken Sie auf den verbundenen Anruf.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Anruf aus der Warteschleife heranholen

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

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Heranholen**.
- Doppelklicken Sie auf den Anruf in der Warteschleife.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Anruf übergeben

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 Anrufsteuerungsschaltfläche **Übergeben**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Übergeben** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Übergeben** aus.
- Ziehen Sie den Anruf auf einen Eintrag im Fensterbereich „Kurzwahleinträge“.
- Ziehen Sie den Anruf auf einen Eintrag im Fensterbereich „Verzeichnis“.
- Verwenden Sie die zugeordnete Tastenkombination.

Wenn Sie den Anruf nicht in auf einen Eintrag 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 angemeldete Übergabe für einen ausgewählten Anruf durchzuführen:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Angemeldete Übergabe**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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 im 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-and-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 zwei Anrufe durchzuführen, müssen Sie die beiden Anrufe markieren und einen der folgenden Schritte ausführen:

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

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Konferenz einrichten

Es gibt zwei Möglichkeiten zur Einrichtung eines Konferenzgesprächs

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

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

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Konferenz**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Konferenz** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Konferenz** aus.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Fensterbereich **Kurzwahleinträge** oder im **Verzeichnis** auf einen Eintrag und wählen Sie im 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 mit Hilfe 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 Anrufsteuerungsschaltfläche **Zusammenführen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Zusammenführen** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Zusammenführen** aus.

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25

Anruf an eine andere Nummer umleiten

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:

- Funktion „Sofort umleiten“ verwenden, Seite 31
- Ziel für sofortige Umleitung konfigurieren, Seite 32
- Kapitel 4, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“

Funktion „Sofort umleiten“ verwenden

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen ausgewählten Anruf an das Ziel der sofortigen Umleitung zu übergeben:

- Klicken Sie auf die Anrufsteuerungsschaltfläche **Sofort umleiten**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Sofort umleiten** aus.
- Wählen Sie in der Menüleiste **Anruf > Ummittelbar 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.

Verwandte Themen

- Ziel für sofortige Umleitung konfigurieren, Seite 32
- Kapitel 4, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“

Ziel für sofortige Umleitung konfigurieren

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 auf dem 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren“ auf Seite 70.
- 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.** auf dem Cisco IP-Telefon.

Verwandte Themen

- Erste Schritte mit der Assistant Console, Seite 6
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25
- Funktion „Sofort umleiten“ verwenden, Seite 31
- Kapitel 4, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“
- Managerfunktionen konfigurieren, Seite 67

Anruf an einen Sprachnachrichtendienst senden

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 Anrufsteuerungsschaltfläche **An Voicemail übergeben**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im 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** auf Ihrem 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 6
- Tastenkombinationen einsetzen, Seite 22
- Anrufe mit der Assistant Console verarbeiten, Seite 25
- Kapitel 4, „Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon“



4

Für Assistenten – So verwenden Sie Cisco IPMA auf Ihrem Telefon

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

Mit Cisco IPMA kann der Assistent die Telefontasten und Softkeys verwenden, um die meisten Aufgaben auszuführen, die er auf der IPMA Assistant Console ausführen darf. Das Verwenden des Telefons für die IPMA-Funktionalität wird als „Cisco IPMA auf dem Assistententelefon“ bezeichnet.

Cisco IPMA auf dem Assistententelefon kann gleichzeitig mit der Cisco IPMA Assistant Console verwendet werden.

Cisco IPMA auf dem Assistententelefon wird auf den folgenden Telefonmodellen unterstützt:

- Cisco IP-Telefon 7971G
- Cisco IP-Telefon 7970G
- Cisco IP-Telefon 7961G
- Cisco IP-Telefon 7960G
- Cisco IP-Telefon 7941G
- Cisco IP-Telefon 7940G



Hinweis

Wenn Sie Cisco IPMA auf dem Assistententelefon verwenden, sollten nicht mehr als fünf Manager vorhanden sein, die von einem Assistenten unterstützt werden.



Hinweis

Bevorzugte Assistenten können entweder vom Manager (über die Web-URL) oder vom Assistenten (über die Konsolenanwendung), nicht aber auf dem Telefon selbst festgelegt werden.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- Proxy-Leitung vs. gemeinsam genutzte Leitung, Seite 36: Beschreibt die beiden Modi, in denen Cisco IPMA-Assistent ausgeführt werden kann.
- Bei Cisco IPMA auf dem Assistententelefon anmelden, Seite 37: Beschreibt den Anmeldeprozess auf dem Telefon.
- Status der Manager prüfen, Seite 39: Beschreibt Informationen zum Status der einzelnen Manager, die ein Assistent unterstützt.
- Anrufe verarbeiten und andere Aktionen ausführen, Seite 40: Beschreibt das Annehmen, Übergeben und Umleiten von Anrufen sowie andere Aktionen, die der Assistent ausführen kann.
- So nehmen Sie einen Anruf mit IPMA auf dem Telefon an, Seite 41: Beschreibt die drei Methoden, mit denen der Assistent Anrufe annehmen kann.
- Manager-Einstellungen konfigurieren, Seite 42: Beschreibt die unterschiedlichen Einstellungen, die der Assistent für die unterstützten Manager verwalten kann.
- IPMA-Assistenten-Einstellungen konfigurieren, Seite 44: Beschreibt die Konfiguration assistentenbezogener Optionen, z. B. Umleitungsziele und das Sortieren des Managerstatus.
- Individuellen Rufton anpassen, Seite 47: Beschreibt die Vorgehensweise für das Zuweisen von Ruftontypen für einzelne Telefonleitungen.

Proxy-Leitung vs. gemeinsam genutzte Leitung

Die Cisco IPMA-Anwendung hilft Assistenten, Anrufe für Manager effektiver zu verarbeiten. Cisco IPMA arbeitet in zwei Modi: dem Modus für gemeinsam genutzte Leitungen und dem Modus für Proxy-Leitungen. Dieser Modus wird von Ihrem Systemverwalter konfiguriert.

Modus für gemeinsam genutzte Leitungen

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.

Modus für Proxy-Leitungen

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.

Den Modus identifizieren

Bevor Sie anfangen, sollten Sie ermitteln, welchen Modus Ihr Systemverwalter gewählt hat. Prüfen Sie im Bildschirm für die Manager-Einstellungen Folgendes:

- Im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen wird nur die Option „Rufton ein/aus“ angezeigt.
- Im Modus für Proxy-Leitungen werden mehrere Optionen angezeigt.

Bei Cisco IPMA auf dem Assistententelefon anmelden

Gehen Sie wie folgt vor, um sich bei Cisco IPMA auf dem Assistententelefon anzumelden:

Vorgehensweise

Schritt 1 Drücken Sie die Taste **Dienste** auf dem Telefon.

Schritt 2 Wählen Sie **Primärer IPMA-Telefondienst**.

Schritt 3 Geben Sie Ihre Benutzer-ID und Ihre PIN ein und drücken Sie **Senden**.

Der Bildschirm „Manager-Status“ sollte angezeigt werden (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3 Bildschirm „Manager-Status“



 **Hinweis**

Wenn der primäre IPMA-Dienst nicht verfügbar ist, wird das Display des Assistententelefon nicht entsprechend aktualisiert. Wenn der Assistent jedoch versucht, einen Softkey zu verwenden, erhält er die Fehlermeldung, dass der Host nicht gefunden wurde. In diesem Fall muss der Assistent im IP-Dienste-Menü die Option **Sekundärer IPMA-Telefondienst** manuell auswählen und sich erneut anmelden.

Status der Manager prüfen

Abbildung 3 zeigt ein Beispiel des Bildschirms „Manager-Status“. Dieser Bildschirm enthält eine Liste aller Manager, die von einem bestimmten Assistenten unterstützt werden.

In diesem Abschnitt werden die im Bildschirm angezeigten Informationen und Softkeys beschrieben.

Informationsanzeige im Bildschirm „Manager-Status“

Für jedem vom Assistenten unterstützten Manager werden folgende Informationen angezeigt:

- Die Statuszeile des zum Manager gehörenden Assistenten: Gibt an, ob der Assistent online oder offline ist.
- Die Anzahl der Manager in der Liste: Gibt die Anzahl der Manager in der Liste an.
- Namen der Manager: Wie folgt sortiert:
 - Anzeige neuer Anrufe
 - Wechsel des Manager-Status von „Aufgelegt“
 - Aufgelegt
- Statussymbol links neben dem Namen eines Managers: Tabelle 4 auf Seite 39 enthält eine Liste und Beschreibung dieser Statussymbole.
- Proxy-Leitung des Managers.

Anrufstatussymbole

In Tabelle 4 sind die unterschiedlichen Anrufstatussymbole beschrieben, die im Bildschirm „Manager-Status“ links neben dem Namen des Managers angezeigt werden.

Tabelle 4 Anrufstatussymbole







Manager-Anrufstatussymbol	Funktion
Besetzt 	Diese Symbol wird im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt, wenn das Telefon des Managers besetzt ist.
Halten 	Wenn der Manager einen Anruf hält, wird dieses Symbol im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt.
Frei/Aufgelegt 	Diese Symbol wird im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt, wenn das Telefon des Managers aufgelegt ist.

Tabelle 4 Anrufstatussymbole (Fortsetzung)

Manager-Anrufstatussymbol	Funktion
 Abgehoben	Diese Symbol wird im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt, wenn das Telefon des Managers besetzt ist.
 Rufton	Diese Symbol wird im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt, dessen Telefon klingelt.
 Unbekannt	Diese Symbol wird im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers angezeigt, dessen Status von IPMA nicht ermittelt werden kann. Es kann beispielsweise ein CTI-Fehler aufgetreten sein oder bei dem Manager handelt es sich um einen Mobil-Manager, der noch nicht angemeldet ist.
AWN (Anzeige der wartenden Nachrichten)	Diese Anzeige erscheint im Bildschirm „Manager-Status“ neben dem Namen des Managers, wenn für den Manager eine Sprachnachricht vorliegt.

Anrufe verarbeiten und andere Aktionen ausführen

In Tabelle 5 sind die Softkeys beschrieben, die im Bildschirm „Manager-Status“ angezeigt werden. Mit den Softkeys können Sie unterschiedliche Aufgaben für die Anrufverarbeitung ausführen.

Tabelle 5 Cisco IPMA-Softkeys auf dem Assistententelefon

Softkey	Funktion
Auswahl	Wählt den markierten Manager in der Liste der Manager aus und zeigt den Bildschirm „Manager-Einstellungen“ an (siehe Abbildung 4 Seite 42), in dem Sie die Einstellungen für den ausgewählten Manager konfigurieren können.
Annehm.	Nimmt einen eingehenden Anruf für den entsprechenden Manager an.
Beenden	Schließt den Bildschirm „Manager-Status“ und zeigt die Menüseite „Dienste“ an.
SofUml.	Leitet einen läutenden, verbundenen oder in einer Warteschleife befindlichen Anruf sofort an den Manager (Vorgabe) oder an eine andere voreingestellte Nummer um. Um als Umleitungsziel eine weitere Verzeichnisnummer festzulegen, drücken Sie AsstEinst , anschließend Umleitungsziel festlegen und geben Sie die Nummer ein.
Weiter	Zeigt die Softkeys für den Bildschirm „Manager-Status“ an.

Tabelle 5 Cisco IPMA-Softkeys auf dem Assistententelefon (Fortsetzung)

Softkey	Funktion
ÜbgVM	Sendet einen läutenden, verbundenen oder in der Warteschleife befindlichen Anruf an die Mailbox des entsprechenden Managers.
Intercom	<p>Mit dieser Funktion können Sie über eine Intercom-Leitung mit einem Manager sprechen.</p> <p>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, das Headset oder den Telefonhörer miteinander sprechen.</p> <p>Wenn der Manager bei der Initialisierung eines Intercom-Anrufs einen anderen Anruf tätigt, läutet der Intercom-Anruf auf dem 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.</p>
Offline	<p>Setzt Sie in den Offline-Modus. Wenn für den Manager ein weiterer Assistent konfiguriert und dieser Assistent online ist, dann wird er zum aktiven Assistenten für diesen Manager.</p> <p>Wenn keine anderen Assistenten verfügbar sind, werden die Anrufe für den Manager weder gefiltert noch umgeleitet, sondern gehen auf dem Telefon des Managers ein.</p> <p> Hinweis Wenn der primäre Assistent in den Offline-Modus wechselt oder sich abmeldet, werden der Status des Manager-Telefons und des Anrufs auf dem Telefon des nächsten verfügbaren Assistenten angezeigt, der zum primären Assistenten wird.</p>
AsstEinst	Öffnet den Bildschirm für die Assistenten-Einstellungen, in dem Sie verschiedene Einstellungen vornehmen können. Weitere Informationen zu den konfigurierbaren Feldern finden Sie in Tabelle 7 auf Seite 45.

So nehmen Sie einen Anruf mit IPMA auf dem Telefon an

Sie haben drei Möglichkeiten, einen Anruf für einen Manager anzunehmen, der auf der Managerstatusseite angezeigt wird:

- Drücken Sie den Softkey **Annehm.** auf der Managerstatusseite.
- Wählen Sie die Leitungstaste des eingehenden Anrufs oder die Lautsprechertaste.

- Schließen Sie den IPMA-Bildschirm und wählen Sie die Taste „Annehm.“ im Bildschirm für die Anrufverarbeitung. Dies ist der Bildschirm, der nach dem Schließen des IPMA-Bildschirms angezeigt wird. Im Bildschirm für die Anrufverarbeitung werden die ursprünglich gewählte Rufnummer sowie die Softkeys **Annehm.**, **SofUml.** und **ÜbgVM** angezeigt.



Hinweis

Wenn Sie den Anruf mit einer dieser Methoden annehmen, wird an Stelle des IPMA-Bildschirms der Bildschirm für die Anrufverarbeitung angezeigt (sofern er nicht bereits angezeigt wird). Verwenden Sie nun wie gewohnt die Softkeys im Bildschirm für die Anrufverarbeitung. Diese Funktionen werden von IPMA nicht gesteuert.

Manager-Einstellungen konfigurieren


Abbildung 4 zeigt den Bildschirm „Manager-Einstellungen“, der angezeigt wird, wenn Sie in der Liste, die im Bildschirm „Manager-Status“ angezeigt wird, einen Manager auswählen (siehe Abbildung 3).

In Tabelle 6 wird das Festlegen der Einstellungen in den Feldern dieses Bildschirms beschrieben.

Abbildung 4 Bildschirm „Manager-Einstellungen“



Tabelle 6 Felder für die Cisco IPMA-Manager-Einstellungen

Softkey	Funktion
Filter	<p>Wechselt zwischen Ein und Aus. Ändern Sie die Einstellung in diesem Feld, indem Sie das Feld markieren und Auswahl wählen. Wenn in diesem Feld „Ein“ angezeigt wird, werden die im Feld „Filtermodus“ konfigurierten Filterregeln angewendet.</p> <p> Hinweis Die Filter für einen Manager müssen Sie auf der Assistant Console konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Filterlisten für einen Manager erstellen“ auf Seite 71.</p>
Filtermodus	<p>Wechselt zwischen Exklusive und Inklusive. Ändern Sie die Einstellung in diesem Feld, indem Sie das Feld markieren und Auswahl wählen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exklusive: Anrufe, die den Rufnummern in der Filterliste entsprechen, werden an den Assistenten gesendet. Die verbleibenden Anrufe werden an den Manager gesendet. • Inklusive: Anrufe, die den Rufnummern in der Filterliste entsprechen, werden an den Manager gesendet. Die verbleibenden Anrufe werden an den Assistenten gesendet. <p>Zulässige Platzhalterzeichen sind X für eine Ziffer und * für mehrere Ziffern am Anfang oder Ende einer Rufnummer.</p>
Rufton ein/aus	Schaltet den Rufton des Manager-Telefons aus. Dies kann nur für einzelne Manager-Telefone aktiviert werden.
Anrufe umleiten	Wechselt zwischen Ein und Aus . Ändern Sie die Einstellung in diesem Feld, indem Sie das Feld markieren und Auswahl wählen. Wenn dieses Feld auf Ein gesetzt ist, sendet IPMA einen läutenden, einen verbundenen oder in der Warteschleife befindlichen Anruf an den Manager oder an eine andere voreingestellte Rufnummer (eine Nummer, die Sie angeben, indem Sie das Feld Umleitungsziel festlegen wählen).
Umleitungsziel festlegen	<p>Die Nummer, an die Anrufe umgeleitet werden, wenn das Feld Anrufe umleiten auf Ein gesetzt ist.</p> <p>Standard: Anrufe werden an das Telefon des entsprechenden Managers weitergeleitet, es sei denn, hier wird eine andere Verzeichnisnummer konfiguriert.</p>

IPMA-Assistenten-Einstellungen konfigurieren

Abbildung 5 zeigt den Bildschirm für IPMA-Assistenten-Einstellungen, der angezeigt wird, wenn Sie im Bildschirm „Manager-Status“ den Softkey **AsstEinst** drücken (siehe Abbildung 3). Im Bildschirm für die Assistenten-Einstellungen können Sie Elemente wie Umleitungsziele und das Sortieren für den Bildschirm „Manager-Status“ konfigurieren.

In Tabelle 7 wird das Festlegen der Einstellungen in den Feldern dieses Bildschirms beschrieben.

In Tabelle 8 wird die Verwendung der Softkeys in diesem Bildschirm beschrieben.


Abbildung 5 Cisco IPMA-Assistenten-Einstellungen



Tabelle 7 Felder für die Cisco IPMA-Assistenten-Einstellungen

Feld	Funktion
Anrufterster überschreiben (Aktivieren/ Deaktivieren)	<p>Wechselt zwischen Aktiviert und Deaktiviert. Ändern Sie die Einstellung in diesem Feld, indem Sie das Feld markieren und Auswahl drücken. Durch das Aktivieren dieses Flags werden Echtzeit-Aktualisierungen gesendet, während Sie telefonieren.</p> <p>Dies ist hilfreich, wenn Sie vor der Weiterleitung eines Anrufs an einen Manager prüfen möchten, ob dessen Status „Besetzt“ oder „Frei“ lautet. Wenn dieses Flag aktiviert ist, wird die Änderung des Manager-Status angezeigt, während Sie telefonieren.</p>
Intelligente Sortierung (Aktivieren/ Deaktivieren)	<p>Wechselt zwischen Aktiviert und Deaktiviert. Ändern Sie die Einstellung in diesem Feld, indem Sie das Feld markieren und Auswahl wählen. Wenn dieses Flag aktiviert ist, wird der Bildschirm „Manager-Status“ basierend auf neuen Anrufereignissen sortiert.</p> <p>Weitere Informationen zur Hierarchie, nach der die Managerliste sortiert wird, finden Sie unter „Informationsanzeige im Bildschirm „Manager-Status““ auf Seite 39.</p> <p>Wenn dieses Flag nicht aktiviert ist, bleibt der Bildschirm „Manager-Status“ unverändert.</p>
Umleitungsziel festlegen	<p>Wenn das Feld „Alle umleiten“ für einen Manager auf Ein gesetzt ist (siehe Abbildung 4 Seite 42), werden eingehende Anrufe an diesen Manager an das Umleitungsziel weitergeleitet. Hierbei handelt es sich entweder um den aktuell ausgewählten Manager (Vorgabe) oder um eine Verzeichnisnummer.</p> <p>Um Anrufe an eine Verzeichnisnummer umzuleiten, geben Sie die Nummer im „Umleitungsziel festlegen“ ein. Um eine Verzeichnisnummer zu bearbeiten, nehmen Sie die Änderungen ebenfalls in diesem Feld vor.</p>

Tabelle 8 Softkeys für die Cisco IPMA-Assistenten-Einstellungen

Feld	Funktion
Auswahl	<p>Durch Drücken dieser Taste werden die Einstellungen für die beiden Felder „Anruffenster überschreiben“ und „Intelligente Sortierung“ in diesem Bildschirm geändert. Wenn Sie das Feld „Umleitungsziel festlegen“ markieren und Auswahl drücken, wird der Bildschirm für die Konfiguration der Umleitungszielnummer angezeigt.</p>
AktStopp/AktStart	<p>Der Bildschirm „Manager-Status“ wird standardmäßig aktualisiert, wenn sich der Status eines Managers ändert oder wenn für einen Manager ein neuer Anruf eingeht.</p> <p>Die automatische Aktualisierung kann durch Klicken auf die Schaltfläche AktStopp verhindert werden.</p> <p>Sie können diese Schaltfläche beispielsweise verwenden, wenn Sie 33 Manager unterstützen und die Einstellung für den zwanzigsten Manager ändern möchten.</p> <p>Um die Einstellungen dieses Managers zu ändern, markieren Sie im Bildschirm „Manager-Status“ in der Liste der Manager den zwanzigsten Namen und drücken Sie Auswahl.</p> <p>Wenn der Bildschirm jedoch während dieses Vorgangs aktualisiert wird, verlieren Sie Ihren Platz in der Liste und verpassen potenziell wichtige Statusaktualisierungen. Um daher Aktualisierungen in solchen Situationen zu vermeiden, drücken Sie AktStopp.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Hinweis Um die automatischen Aktualisierungen wieder zu aktivieren, drücken Sie AktStart.</p> </div>
Beenden	<p>Schließt den Bildschirm für die IPMA-Assistenten-Einstellungen und öffnet den Bildschirm „Manager-Status“.</p>
Abmelden	<p>Meldet Sie vom IPMA-Dienst ab. Um den Dienst verwenden zu können, müssen Sie sich wieder anmelden.</p>

Individuellen Rufton anpassen

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 Taste **Einstellungen** auf Ihrem Cisco IP-Telefon.

Schritt 2 Verwenden Sie die Funktionstaste **Navigation**, um im 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 Ruftontyp für eine Leitung ändern möchten, wählen Sie über die Funktionstaste **Navigation** die Leitung aus und drücken Sie den Softkey **Auswahl**.



Hinweis

Im Fensterbereich „Meine Gespräche“ der Assistentenkonsole können Sie erkennen, welche Proxy-Leitung des Managers auf dem 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 Ruftöne zu blättern. Wenn Sie sich einen Ruftontyp anhören möchten, wählen Sie diesen aus und drücken Sie den Softkey **Wiederg.**

Schritt 5 Um einen neuen Ruftontyp zuzuordnen, drücken Sie die Softkeys **Auswahl** und **OK**.

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

Schritt 7 Drücken Sie den Softkey **Beenden**, um das Menü **Ruftontyp** zu schließen.



5

Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für gemeinsam genutzte Leitungen

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 Modus 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie in 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:

- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3
- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 51
- Ausschalten des Ruftons auf dem Telefon, Seite 52
- Für Manager – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu, Seite 68

Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden

So verwenden Sie Cisco IPMA mit der Cisco CallManager-Anschlussmobilität:

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

Schritt 2 Wählen Sie im Dienstemenü die Cisco IPMA-Dienste aus.

Weitere Informationen zu der Funktion Cisco CallManager-Anschlussmobilität finden Sie im *Benutzerhandbuch zu den Cisco IP-Telefonen 7960 und 7940*.

Verwandte Themen

- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 51
- Ausschalten des Ruftons auf dem Telefon, Seite 52

Anrufe umleiten und übergeben

Für Manager

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

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten, Seite 50
- Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben, Seite 51

Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten

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

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden, Seite 50
- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 51
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70

Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben

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

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden, Seite 50
- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 51
- Ausschalten des Ruftons auf dem Telefon, Seite 52

Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen

Für Manager

Mit Hilfe 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 auf dem 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, das Headset 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 auf dem 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 Headset-Taste).

Verwandte Themen

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden, Seite 50
- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Ausschalten des Ruftons auf dem Telefon, Seite 52

Ausschalten des Ruftons auf dem Telefon

Für Manager

Um den Rufton Ihres Telefons zu deaktivieren, drücken Sie den Softkey **Ruf e/a**, um die Funktion „Rufton ein/aus“ ein- bzw- auszuschalten. Wenn diese Funktion eingeschaltet ist, ist der Rufton auf dem Cisco IP-Telefon deaktiviert. Mit der Funktion „Ruf e/a“ wird der Rufton für alle Leitungen auf dem Telefon deaktiviert, einschließlich der Intercom-Leitungen. Die Funktion wird im Cisco IPMA-Statusfenster auf der LCD-Anzeige des Cisco IP-Telefons durch eine Glocke symbolisiert. Eine durchgestrichene Glocke 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 Glocke bedeutet, dass die Funktion deaktiviert und der Rufton eingeschaltet ist. Standardmäßig ist die Funktion deaktiviert.

Verwandte Themen

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden, Seite 50
- Anrufe umleiten und übergeben, Seite 50
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 51



6

Für Manager – So verwenden Sie Ihr Telefon mit Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen

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 Modus 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 ist 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. Weitere Informationen hierzu finden Sie in 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 auf dem 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“.
- **Intercom-Funktionen:** Ermöglichen Ihnen, Intercom-Anrufe an Ihre Assistenten einzuleiten und vom Assistenten zu empfangen.
- **Webbasierte Konfiguration der Funktionen:** Ermöglicht Ihnen, Funktionen für Manager, 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:

- Den Cisco IPMA-Modus auf dem Telefon eines Managers ermitteln, Seite 3
- Erste Schritte – für Manager, Seite 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66
- Für Manager – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu, Seite 68

Erste Schritte – für Manager

Die folgenden Themen erleichtern Ihnen den Einstieg in Cisco IPMA:

- Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden, Seite 54
- Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten, Seite 54
- Statusfenster verwenden, Seite 56
- Cisco IPMA-Menüs auf dem Telefon verwenden, Seite 59

Cisco CallManager-Anschlussmobilität verwenden

So verwenden Sie Cisco IPMA mit der Cisco CallManager-Anschlussmobilität:

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

Schritt 2 Wählen Sie im Dienstemenü die Cisco IPMA-Dienste aus.

Weitere Informationen zur Cisco CallManager-Anschlussmobilität finden Sie im *Benutzerhandbuch zu den Cisco IP-Telefonen 7960 und 7940*.

Grundlegende Informationen zur Auswahl der Assistenten

Als Manager sind Sie automatisch bei Cisco IPMA angemeldet, sofern keine Cisco CallManager-Anschlussmobilität konfiguriert ist.

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.

Aktiven Assistenten festlegen

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** auf Ihrem Telefon und wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst aus. Eintrag 3 entspricht Ihrem aktiven Assistenten.

Standard-Assistenten zuweisen

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 hierzu finden Sie unter „Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen“ auf Seite 69.

Assistenten ändern

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 im Cisco IPMA-Menü auf dem 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 abmeldet.

Verwandte Themen

- Erste Schritte – für Manager, Seite 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Statusfenster verwenden

Für Manager

Das Cisco IPMA-Statusfenster wird auf dem LCD des Cisco IP-Telefons angezeigt.

Es besteht aus zwei Bereichen:

- **Assistentenüberwachung:** Im oberen Teil des Statusfensters werden die Anrufer-ID und die Dauer eines Anrufs angezeigt, der für Sie von einem Assistenten verarbeitet wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Tabelle 9.
- **Assistent und Funktionen:** Im größten Teil des Statusfensters befinden sich Symbole, die das Vorhandensein eines aktiven Assistenten sowie den Status der Funktionen anzeigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in Tabelle 10.

Tabelle 9 *Meldungen zur Assistentenüberwachung 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 Überw. , um sie zu aktivieren.
„Herunterfiltern“	Die Funktion „Herunterfiltern“ ist derzeit nicht verfügbar.

Tabelle 10 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 Dienste auf dem Cisco IP-Telefon und wählen Sie dann den Cisco IPMA-Dienst aus.
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 im Cisco IPMA-Menü Filter aus, um den Filter ein- und auszuschalten. Sie können die Anruffilterung über die Webseite „Manager-Konfiguration“ ändern.
Rufton ein/aus aktiviert 	Eine durchgestrichene Glocke bedeutet, dass die Funktion <i>aktiviert</i> und der Rufton ausgeschaltet ist.
Rufton ein/aus deaktiviert 	Eine Glocke bedeutet, dass die Funktion <i>deaktiviert</i> und der Rufton eingeschaltet ist. Um die Funktion „Rufton ein/aus“ zu aktivieren/deaktivieren und den Rufton ein- bzw. auszuschalten, drücken Sie den Softkey Ruf e/a .

Tabelle 10 Symbole für Assistenten und Funktionen im Cisco IPMA-Statusfenster (Fortsetzung)

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

Tipps

- Das Statusfenster ist nicht sichtbar, wenn Sie mit dem Telefon Anrufe einleiten oder erhalten.
- Drücken Sie den Softkey **Überw.**, um die Überwachung des Assistenten ein- und auszuschalten.

Verwandte Themen

- Erste Schritte – für Manager, Seite 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Ruf ton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Cisco IPMA-Menüs auf dem Telefon verwenden

Für Manager

Wenn Sie das Cisco IPMA-Menü auf dem Telefon öffnen möchten, drücken Sie die Funktionstaste **Dienste** und wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst aus. In Tabelle 11 werden die Cisco IPMA-Menüelemente und die zugehörigen Aufgaben beschrieben.

Tabelle 11 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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben

Für Manager

Sie können mit den Cisco IPMA-Softkeys auf dem Telefon einen aktiven Anruf unterbrechen, umleiten, übergeben oder in anderer Weise verarbeiten.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- Anruf unterbrechen, der auf dem Telefon des Assistenten läutet, Seite 60
- Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten, Seite 60
- Alle Anrufe an eine andere Nummer umleiten, Seite 61
- Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben, Seite 62

Anruf unterbrechen, der auf dem Telefon des Assistenten läutet

Für Manager

Drücken Sie den Softkey **Abfang.** auf dem Cisco IP-Telefon, um einen auf dem 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.



Tipp Wenn ein für Sie bestimmter Anruf auf dem 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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anrufterfilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Eingehenden Anruf sofort an eine andere Nummer umleiten

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.



Hinweis Wenn kein Assistent verfügbar ist und der Manager den Softkey **SofUml.** drückt, wird ein Anruf, der normalerweise an einen Assistenten umgeleitet wird, standardmäßig an die Mailbox des Managers umgeleitet.

Tipps

- Wenn der Assistent das vorbestimmte Umleitungsziel ist und die Assistentenüberwachung 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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70

Alle Anrufe an eine andere Nummer umleiten

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 **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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70

Anruf an den Sprachnachrichtendienst übergeben

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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Anruffilterung verwenden

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 aktivieren/deaktivieren

Tabelle 12 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 der Filterung finden Sie unter „Filterlisten für einen Manager erstellen“ auf Seite 71.

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 12 *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>Inklusive Filter: 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>Exklusive Filter: 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 12 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 aktivieren/deaktivieren	Die Einstellung für das Aktivieren und Deaktivieren des Filters 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 Dienste . Wählen Sie den Cisco IPMA-Dienst und dann Filter aus.	Standardmäßig ist der Filter Exklusive 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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen

Für Manager

Mit Hilfe 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 auf dem 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, das Headset 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 auf dem 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 Headset-Taste).

Verwandte Themen

- Erste Schritte – für Manager, Seite 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Rufton auf dem Telefon ausschalten, Seite 66

Rufton auf dem Telefon ausschalten

Für Manager

Um den Rufton Ihres Telefons zu deaktivieren, drücken Sie den Softkey **Ruf e/a**, um die Funktion „Rufton ein/aus“ ein- bzw. auszuschalten. Wenn diese Funktion eingeschaltet ist, ist der Rufton auf dem Cisco IP-Telefon deaktiviert. Mit der Funktion „Ruf e/a“ wird der Rufton für alle Leitungen auf dem Telefon deaktiviert, einschließlich der Intercom-Leitungen. Die Funktion „Rufton ein/aus“ wird im Cisco IPMA-Statusfenster auf der LCD-Anzeige des Cisco IP-Telefons durch eine Glocke symbolisiert. Eine durchgestrichene Glocke bedeutet, dass die Funktion aktiviert und der Rufton des Telefons ausgeschaltet ist. Das Telefon Ihres Assistenten läutet weiterhin. Eine Glocke 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 54
- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Mit einem Assistenten über die Intercom-Funktion sprechen, Seite 65



Managerfunktionen konfigurieren

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 Modus 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 Modi für gemeinsam genutzte Leitungen und Proxy-Leitungen, Seite 1
- Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen, Seite 68
- Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen, Seite 69
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen

Weitere Informationen finden Sie in einem der folgenden Themen:

- Für Manager – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu, Seite 68
- Für Assistenten – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu, Seite 69

Für Manager – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu

Manager erhalten über eine Website Zugriff auf das Fenster **Manager-Konfiguration**. Sie erhalten die 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** Rufen Sie die URL auf, die Sie vom Systemverwalter erhalten haben. Die URL sollte wie folgt lauten: `http://<IP-Adresse>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Schritt 3** In einem Popup-Fenster werden Sie gefragt, ob Sie die Cisco IP Manager Assistant-Software installieren möchten.
- Schritt 4** 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 5** Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein (die Sie vom Systemverwalter erhalten haben) und klicken Sie auf **Anmelden**.
Das Fenster **Manager-Konfiguration** wird angezeigt.
- Schritt 6** Wenn Sie sich abmelden möchten, schließen Sie das Browser-Fenster. Wiederholen Sie gegebenenfalls Schritt 3.
-

Verwandte Themen

- Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen, Seite 69
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Für Assistenten – So greifen Sie auf die Manager-Konfiguration zu

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 im Pop-up-Menü die Option **Konfigurieren** aus.

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

Verwandte Themen

- Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen, Seite 69
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen

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

Cisco IPMA weist nach Möglichkeit den Standard-Assistent als aktiven Assistent 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

- Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen, Seite 68
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren

Manager, die Cisco IPMA im Modus für Proxy-Leitungen verwenden, können mit Hilfe 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 mit Hilfe des Sofkeys **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.



Hinweis

Wenn kein Assistent verfügbar ist und der Manager den Softkey **SofUml.** drückt, wird ein Anruf, der normalerweise an einen Assistenten umgeleitet wird, standardmäßig an die Mailbox des Managers umgeleitet.

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

- Anrufe unterbrechen, umleiten und übergeben, Seite 59
- Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen, Seite 68
- Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen, Seite 69
- Filterlisten für einen Manager erstellen, Seite 71

Filterlisten für einen Manager erstellen

Mit Hilfe 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.
- **Exklusive 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 zur 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.

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 „Exklusive 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 fünfstelligen Telefonnummern dar, bei denen die vierte Stelle eine Zahl von 0 – 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 **Exklusive** 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 die **1**, um die Filterfunktionen zu aktivieren bzw. deaktivieren. Drücken Sie die **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 in 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 in 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

- Anruffilterung verwenden, Seite 62
- Auf das Fenster „Manager-Konfiguration“ zugreifen, Seite 68
- Standard-Assistenten zu einem Manager zuweisen, Seite 69
- Umleitungsziel für einen Manager konfigurieren, Seite 70



Index

A

- Abfang. (Softkey), Manager **60**
- Abmelden, Assistenten **7**
- Alle umleiten
 - Mit Anruffilterung **73**
- AlleUml. (Softkey)
 - Verwenden **61**
 - Ziel des Managers **70**
- An Voicemail übergeben (Schaltfläche) **33**
- Angemeldete Übergabe (Schaltfläche) **28**
- Anmelden, Assistenten **6**
- Annehm. (Schaltfläche) **26**
- Annehmen eines Anrufs **26**
- Anruf einleiten **25**
- Anruf halten **27**
- Anruf in Warteschleife
 - Anruf halten **27**
 - Entfernen eines Anrufs aus der Warteschleife **28**
- Anrufe
 - Darstellungsweise **13**
- Anruffilterung
 - Beschreibung **62**
 - Listen für **71**
 - Mit „Alle umleiten“ **73**
 - Modi **71**
- Anrufsteuerung (Status)
 - Überwachen **18**
- Anruferverarbeitung
 - Mit der Assistant Console **25**
 - Mit Schaltflächen zur Anrufsteuerung **10, 39**
 - Über das Telefon des Assistenten **35**
 - Über das Telefon des Managers **50, 59**
- Assistant Console
 - Abmelden **7**
 - Anmelden **6**
 - Anpassen des Layouts **19**
 - Bedienen mit Maus und Tastatur **21**
 - Beschreiben der Komponenten **9**
 - Definition **5**
 - Intercom verwenden **22**
 - Menü **9**
 - Schaltflächen zur Anrufsteuerung **10**
 - Starten **6**
 - Tastenkombinationen für **22**
 - Verarbeiten von Anrufen **25**
 - Zugriff, ohne als Assistent für Manager verfügbar zu sein **8**
- Assistenten
 - Anpassen des Ruftons für **47**
 - Auswählen (Manager) **54**
 - Bestimmen (Manager) **54**
 - Standard **69**
 - Telefonleitungen für **13**
- Auflegen (Schaltfläche) **27**
- Auswahl der Assistenten
 - Grundlegende Informationen **54**

B

- Beenden eines Anrufs **27**
- Blinde Übergabe **29**
 - Durchführen **29**

C

- Cisco IPMA, Definition **5**
- Cisco IP-Telefon
 - Assistenten **35**
 - Gemeinsam genutzte Leitung (Manager) **49**
 - Proxy-Leitung (Manager) **53**
 - Softkeys (Assistenten) **35**
 - Softkeys (Manager) **50, 59**
 - Statusfenster (Manager) **56**

D

- Dokumentation
 - Aufbau **vi**
 - Für das Cisco IP-Telefon **viii**

E

- Einstellungen
 - Administrativ **20**
- Exklusive (Filter)
 - Definition **62**
- Exklusive (Filterlisten)
 - Erstellen **71**

F

- Filtern
 - Beschreibung **62**
 - Listen für **71**

G

- Gemeinsam genutzte Leitung
 - Statusfenster auf einem Manager-Telefon **3**
 - Verwenden von Manager-Telefonen **49**
 - Verwendung von Cisco IPMA im Modus „gemeinsam genutzt“ **2**

H

- Haltetaste **27**
- Heranh. (Schaltfläche) **28**
- Heranholen **28**

I

- Individueller Rufton **47**
- Inklusive (Filter)
 - Definition **62**
- Inklusive (Filterlisten)
 - Erstellen **71**
- Intercom
 - Assistant Console verwenden **22**
 - Verwenden auf dem Telefon (Manager) **51, 65**

K

- Konferenzen, einleiten **30**
- Konsole
 - Wählen über **25**
- Kurzwahleinträge **16**

L

- Leitungen des Managers
 - Im Fensterbereich „Meine Gespräche“ **13**
 - Im Fensterbereich „Meine Manager“ **14**

M

- Manager
 - Funktionsstatus **14**
 - Konfigurieren von Funktionen für **67**
 - Online-Status **14**
 - Überwachen **14**
- Manager-Konfiguration (Fenster)
 - Verwenden **67**
- Maus
 - Bedienen der Assistant Console **21**
- Meine Gespräche (Fensterbereich) **13**
- Meine Manager (Fensterbereich) **14**
- Menüleiste
 - In der Assistant Console **9**

N

- Nach oben springen (Funktion) **18**

O

- Offline (Schaltfläche) **8**
- Offline (Status)
 - Überwachen **18**
- Online-Hilfe verwenden **vii**

P

- Platzhalter
 - In Filterlisten **71**
- Proxy-Leitung
 - Statusfenster auf einem Manager-Telefon **3**
 - Verwenden von Manager-Telefonen **53**
 - Verwendung von Cisco IPMA im Modus „Proxy-Leitung“ **2**
- Proxy-Leitungen des Managers **13**

R

- Ruf e/a (Softkey) **52, 66**
- Rufton des Telefons ausschalten **52, 66**
- Rufton ein/aus (Funktion) **52, 66**

S

- Schaltflächen
 - Merkmale **10**
- Schaltflächen zur Anrufsteuerung **10, 39**
 - Definition **10**
- Sek. Überw.
 - Manager **56**
 - Softkey „Abfang.“ verwenden **60**

Server
 Einstellungen **20**
 Verbindung zum **18**

Softkeys
 Manager **50, 59**

SofUml. (Funktionstaste)
 Verwenden **31**

SofUml. (Softkey)
 Manager **50, 60**
 Ziel des Managers **70**

Standard-Assistent
 Zuweisen **69**

Statusfenster
 Manager **56**

Statusleiste
 Verwenden **18**

Symbole auf dem Telefon
 Alle umleiten (Manager) **61**
 Filterung (Manager) **64**
 Rufton ein/aus (Manager) **52, 66**
 Von Funktionseinstellungen (Manager) **57**

T

Tastatur, Bedienen der Konsole **21**
Tastenkombinationen **22**

U

Überg. (Schaltfläche) **28**
Übergeben eines Anrufs **28**
ÜbgVM (Funktionstaste) **33**

ÜbgVM (Softkey)
 Manager **51, 62**

Umleiten eines Anrufs
 Assistenten **31**
 Manager **50, 60**

Umleitungsziel, konfigurieren
 Assistenten **31**
 Manager **70**

Ummittelbar umleiten (Schaltfläche)
 Konfigurieren **31**

Ummittelbar umleiten (Schaltfläche)
 (Assistenten)
 Verwenden **31**

Unterbrechen eines Anrufs **60**

V

Verbunden (Status)
 Ändern **8**
 Überwachen **18**

Verzeichnis
 Verwenden **18**

Verzeichnis (Fensterbereich) **18**

Voicemail
 Senden eines Anrufs an (Assistenten) **33**
 Senden eines Anrufs an (Manager) **51, 62**

W

Wählen einer Nummer **25**
Weiterleiten aller Anrufe **61**