Brukerhåndbok for Cisco Unified CallManager Assistant

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

Varenummer: OL-10154-01

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN SOM GJELDER PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN, KAN ENDRES UTEN FORVARSEL. ALLE UTSAGN, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN DET GIS INGEN FORM FOR GARANTI, VERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERE MÅ TA FULLT ANSVAR FOR BRUKEN AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN FOR PRODUKTENE SOM FØLGER MED, ER FORKLART I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER VED HENVISNING EN DEL AV DENNE HÅNDBOKEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU FÅ ET EKSEMPLAR HOS DIN CISCO-FORHANDLER.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpassing av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBs fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASIER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

VERKEN CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER SKAL I NOEN TILFELLER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SPESIELLE ELLER TILFELDIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE ELLER TAPTE ELLER SKADDE DATA SOM FØLGE AV BRUKEN AV ELLER MANGLENDE EVNE TIL Å BRUKE DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER HAR BLITT VARSLET OM MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER.

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

Alle andre varemerker som er omtalt i dette dokumentet eller på Web-området, tilhører sine respektive eiere. Bruk av ordet partner kan ikke tolkes som et samarbeidsforhold mellom Cisco og andre selskaper. (0601R)

Cisco Unified CallManager Assistant
Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

Innledning vii

Oversikt vii

Oppbygging ix

Bruke elektronisk hjelp x

Beslektet dokumentasjon x

Skaffe dokumentasjon xi

Cisco.com xi

DVD med produktdokumentasjon xi

Bestille dokumentasjon xii

Tilbakemelding på dokumentasjon xii

Sikkerhetsoversikt for Cisco-produktet xiii

Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter xiv

Teknisk støtte xv

Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon xv

Sende en serviceforespørsel xvi

Definisjon av alvorlighetsgrader for serviceforespørsler xvi

Få tilgang til andre publikasjoner og annen informasjon xvii

KAPITTEL 1 **Presentasjon av Cisco Unified CallManager Assistant** 1-1

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje 1-1

Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus 1-2

Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus 1-3

Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon 1-4

Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen 1-5

KAPITTEL 2 **Komme i gang med Cisco Unified CallManager Assistant-konsollen** 2-1

Komme i gang med Assistant-konsollen 2-2
Logge deg på Assistant-konsollen 2-3
Logge deg av Assistant-konsollen 2-4
Utforske konsollen uten å assistere ledere 2-4
Bruke konsollen 2-5
Bruke menylinjen 2-6
Bruke samtalestyringsknappene 2-7
Bruke Mine samtaler 2-10
Bruke Mine ledere 2-11
Bruke funksjonen Kortnummer 2-14
Bruke katalogen 2-15
Bruke statuslinjen 2-16
Justere konsollutformingen 2-17
Vise administrative innstillinger 2-17
Angi innstillinger 2-18
Bruke konsollen med mus og tastatur 2-18
Bruke intercom-funksjonen fra konsollen 2-19
Bruke hurtigtaster 2-20
Hvordan du og lederen vil bruke Cisco Unified CallManager Assistant 2-21

KAPITTEL 3 **Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler** 3-1

Ringe 3-2
Svare på et anrop 3-3
Avslutte samtaler 3-3
Sette samtaler på vent 3-4
Ta en samtale fra vent 3-4
Overføre samtaler 3-5
Holde en telefonkonferanse 3-6

Viderekoble en samtale til et annet nummer 3-7
Bruke Umiddelbar viderekobling 3-8
Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen 3-8
Sende en samtale til en talemeldingstjeneste 3-9

KAPITTEL 4 **Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen 4-1**
Bruke funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen 4-1
Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen 4-2
Bruke intercom-funksjonen på telefonen 4-3

KAPITTEL 5 **For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus 5-1**
Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer 5-2
Viderekoble og overføre samtaler 5-3
Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer 5-3
Overføre et anrop til talemeldingstjenesten 5-3
Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent 5-4
Dempe ringetonen på telefonen 5-5

KAPITTEL 6 **For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus 6-1**
Komme i gang – for ledere 6-2
Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer 6-2
Forstå assistentvalg 6-3
Bruke statusvinduet 6-4
Bruke Lederstatus-menyen på telefonen 6-7

Overta, viderekoble og overføre samtaler 6-7
Overta et anrop som ringer på assistentens telefon 6-8
Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer 6-8
Omdirigere alle anrop til et annet nummer 6-9
Overføre et anrop til talemeldingstjenesten 6-10
Bruke samtalefiltrering 6-11
Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent 6-13
Dempe ringetonen på telefonen 6-14

KAPITTEL 7 **Konfigurere lederfunksjoner** 7-1
Åpne lederkonfigurasjonen 7-2
For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen 7-2
For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen 7-3
Tilordne en standardassistent til en leder 7-3
Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder 7-4
Opprette filterlister for en leder 7-5

STIKKORDREGISTER

Innledning

Denne innledningen beskriver hvem som bør lese denne publikasjonen og publikasjonens dokumentkonvensjoner.

Innledningen dekker følgende emner:

- Oversikt, side vii
- Oppbygging, side ix
- Bruke elektronisk hjelp, side x
- Beslektet dokumentasjon, side x
- Skaffe dokumentasjon, side xi
- Tilbakemelding på dokumentasjon, side xii
- Sikkerhetsoversikt for Cisco-produktet, side xiii
- Teknisk støtte, side xv
- Få tilgang til andre publikasjoner og annen informasjon, side xvii

Oversikt

Cisco Unified CallManager Assistant er en funksjon i telefonsystemet som gjør at ledere og assistenter kan ha et mer effektivt samarbeid. *Cisco Unified CallManager Assistant User Guide* inneholder instruksjoner og eksempler for å hjelpe deg med å Cisco Unified CallManager Assistant.

Alle brukere av Cisco Unified CallManager Assistant bør lese denne publikasjonen. Brukere omfatter ledere og assistenter.

Ledere

En Cisco Unified CallManager Assistant-*leder* er en bruker hvis innkommende samtaler blir overtatt og omdirigert til en assistent. Lederen har minst én assistent.

Ledere kan bruke Cisco Unified CallManager Assistant direkte på sine Cisco Unified IP-telefoner. Lederne konfigurerer funksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet, eller de kan be assistenten om å konfigurere innstillingene for dem.

Hvis du vil vite mer, se "Konfigurere lederfunksjoner" på side 7-1.

Assistenter

En Cisco Unified CallManager Assistant-*assistent* er en bruker som behandler samtaler på vegne av en leder.

Avhengig av hvordan funksjonen er definert og brukes, kan Cisco Unified CallManager Assistant automatisk eller manuelt overta innkommende samtaler som opprinnelig var til en leder, og omdirigere dem til et annet mål, for eksempel lederens assistent. Assistenter kan svare på, overføre, viderekoble og ellers behandle samtaler som Cisco Unified CallManager Assistant omdirigerer til dem.

En assistent kan støtte opptil 33 ledere.

Assistenter kan bruke de fleste Cisco Unified CallManager Assistant-funksjoner på datamaskinen ved hjelp av assistentkonsollprogrammet. Assistenter kan bruke assistentkonsollen til å:

- Foreta og svare på anrop, overføre, sette på vent, avslutte og viderekoble samtaler, eller legge til en konferansedeltaker i en samtale.
- Overvåke en leders samtaleaktivitet og funksjonsstatus.
- Aktivere og deaktivere lederfunksjoner.
- Konfigurere lederfunksjoner.

Oppbygging

Tabell 1 gir en oversikt over oppbyggingen av denne boken.

Tabell 1 Oppbygging av brukerhåndboken for Cisco Unified CallManager Assistant

Del	Beskrivelse
Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco Unified CallManager Assistant"	Beskriver Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus og proxy-linje-modus og hvordan du finner ut hvilken Cisco Unified CallManager Assistant-modus du bruker.
Kapittel 2, "Komme i gang med Cisco Unified CallManager Assistant-konsollen"	Gir assistenter en omfattende oversikt over assistentkonsollen.
Kapittel 3, "Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler"	Gir assistenter oppgavebaserte instruksjoner i bruken av assistentkonsollen, slik at de kan håndtere og overvåke samtaler og funksjoner for én til fem ledere.
Kapittel 4, "Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen"	Beskriver hvordan du bruker særskilte ringetoner, funksjonstaster og intercom på assistentens Cisco Unified IP-telefon.
Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonene i delt linje-modus.
Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco Unified CallManager Assistant-menyen, funksjonstastene og statusvinduet på lederens Cisco Unified IP-telefon til å håndtere samtaler og overvåke en assistents samtaleaktivitet i proxy-linje-modus.
Kapittel 7, "Konfigurere lederfunksjoner"	Beskriver hvordan ledere og assistenter kan egendefinere lederfunksjoner ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet.

Bruke elektronisk hjelp

Det elektroniske hjelpesystemet for Cisco Unified CallManager Assistant viser oppgaveorientert hjelp i tillegg til kontekstavhengig hjelp fra de fleste vinduer i brukergrensesnittet i Cisco Unified CallManager Assistant.

Du får tilgang til den elektroniske hjelpen ved å klikke på knappen **?** eller ved å klikke på **Hjelp** på menylinjen, som du finner øverst i konsollen.

Når du åpner hjelpevinduet, kan du klikke på **Søk** på verktøylinjen for å søke i hele brukerhåndboken for *Cisco Unified CallManager Assistant* etter nøkkelord. Klikk på **Vis PDF** for å vise en utskriftsvennlig versjon av dokumentet.

Merk

- Legg merke til at søkefunksjonen kanskje ikke fungerer i noen versjoner av den elektroniske hjelpen.
- Du må ha Adobe Acrobat installert (enten som et frittstående program eller som en plugin-modul for nettleseren) for å vise en PDF-versjon av dette dokumentet.

Beslektet dokumentasjon

Du finner mer informasjon i dokumentene nedenfor. Disse dokumentene er tilgjengelige på denne URLen:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- *Cisco Unified CallManager Assistant Quick Reference for Managers*
- *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G At a Glance*
- *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G Phone Guide*
- *Cisco Unified IP Phone Features A–Z*
- *Cisco Unified IP Phone Expansion Module Phone 7914 Guide*

Skaffe dokumentasjon

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig på Cisco.com. Cisco har også flere måter du kan få teknisk assistanse og andre tekniske ressurser på. Disse avsnittene forklarer hvordan du får tak i teknisk informasjon fra Cisco Systems.

Cisco.com

Du får tilgang til den mest oppdaterte Cisco-dokumentasjonen på denne URLen:

http://www.cisco.com/techsupport

Du får tilgang til Ciscos Web-område på følgende URL:

http://www.cisco.com

Du får tilgang til Ciscos internasjonale Web-områder på følgende URL:

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

DVD med produktdokumentasjon

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig i DVD-pakken med produktdokumentasjon, som ofte følger med produktet. DVDen med produktdokumentasjon oppdateres jevnlig, og kan være mer oppdatert enn den trykte dokumentasjonen.

DVDen med produktdokumentasjon er et omfattende bibliotek av teknisk produktdokumentasjon om bærbare medier. På DVDen kan du få tilgang til flere versjoner av håndbøker for maskinvare- og programvareinstallasjon, konfigurasjon og kommandoer for Cisco-produkter og til å vise teknisk dokumentasjon i HTML. Med DVDen har du tilgang til den samme dokumentasjonen som finnes på Ciscos Web-område, uten å være tilkoblet Internett. For enkelte produkter er også PDF-versjoner av dokumentasjonen tilgjengelige.

DVDen med produktdokumentasjon er tilgjengelig som enkeltenhet eller gjennom abonnement. Registrerte Cisco.com-brukere (Cisco-direktekunder) kan bestille DVDen med produktdokumentasjon (produktnummer DOC-DOCDVD=) fra Cisco Marketplace på følgende URL:

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

Bestille dokumentasjon

Fra og med 30. juni 2005 kan registrerte Cisco.com-brukere bestille Cisco-dokumentasjon i Product Documentation Store i Cisco Marketplace på følgende URL:

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

Uregistrerte Cisco.com-brukere kan bestille teknisk dokumentasjon fra 08.00 til 17.00 PDT ved å ringe +1 866 463-3487 i USA og Canada. Fra andre steder kan du ringe +1 408 519-5055. Du kan også bestille dokumentasjon via e-post på tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com eller via faks på +1 408 519-5001 i USA og Canada, fra andre steder på +1 408 519-5001.

Tilbakemelding på dokumentasjon

Du kan vurdere og gi tilbakemelding om Ciscos tekniske dokumenter ved å fylle ut det elektroniske tilbakemeldingsskjemaet som vises sammen med de tekniske dokumentene på Cisco.com.

Du kan sende kommentarer om Cisco-dokumentasjonen til bug-doc@cisco.com.

Du kan sende kommentarer på svarkortet (hvis det finnes) bak forsideomslaget på dokumentet, eller ved å skrive til følgende adresse:

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

Vi setter pris på dine kommentarer.

Sikkerhetsoversikt for Cisco-produktet

Dette produktet inneholder kryptografiske funksjoner og er underlagt USAs lovgivning og lokal lovgivning om import, eksport, overføring og bruk. Levering av kryptografiske Cisco-produkter gir ikke tredjeparter rett til å importere, eksportere, distribuere eller bruke kryptering. Importører, eksportører, distributører og brukere er ansvarlige for å overholde lovgivningen i USA og lokal lovgivning for det enkelte land. Ved å bruke dette produktet samtykker du til å følge gjeldende lover og regler. Hvis du ikke kan overholde amerikansk og lokal lovgivning, må du returnere dette produktet umiddelbart.

Du kan finne et sammendrag av lover i USA som gjelder kryptografiske Cisco-produkter, på: http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html. Hvis du trenger ytterligere hjelp, kan du kontakte oss ved å sende en e-postmelding til export@cisco.com.

Cisco tilbyr en gratisportal med retningslinjer for sikkerhetssårbarhet på følgende URL:

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

På dette Web-området kan du utføre disse oppgavene:

- Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter.
- Få hjelp med sikkerhetsproblemer som involverer Cisco-produkter.
- Registrere deg for å motta sikkerhetsinformasjon fra Cisco.

En oppdatert liste over sikkerhetsvarsler og -merknader for Cisco-produkter er tilgjengelig på følgende URL:

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

Hvis du foretrekker å se varsler og merknader etter hvert som de oppdateres i sanntid, kan du få tilgang til en PSIRT RSS-feed (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication) gjennom følgende URL:

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

Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter

Cisco forplikter seg til å levere sikre produkter. Vi tester våre produkter internt før vi lanserer dem, og vi arbeider for å rette opp alle sårbarheter så raskt som mulig. Hvis du tror at du har funnet en sårbarhet i et Cisco-produkt, kan du kontakte PSIRT:

- Nødssituasjoner – security-alert@cisco.com

  En nødssituasjon er enten en tilstand der et system aktivt angripes, eller en tilstand der det må rapporteres om en alvorlig og presserende sikkerhetssårbarhet. Alle andre tilstander anses som ikke-nødssituasjoner.

- Ikke-nødssituasjoner – psirt@cisco.com

I en nødssituasjon kan du også kontakte PSIRT via telefon:

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

Tips Vi anbefaler deg å bruke Pretty Good Privacy (PGP) eller et kompatibelt produkt til å kryptere eventuelle sensitive opplysninger som du sender til Cisco. PSIRT kan arbeide ut fra kryptert informasjon som er kompatibel med PGP-versjon 2.*x* til og med 8.*x*.

Bruk aldri en tilbakekalt eller utløpt krypteringsnøkkel. Den riktige fellesnøkkelen for bruk i korrespondansen med PSIRT er den som det er kobling til i kontaktsammendragdelen (Contact Summary) på siden med retningslinjer for sikkerhetssårbarhet på følgende URL:

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

Koblingen på denne siden har den gjeldende PGP-nøkkel-IDen.

Teknisk støtte

Ciscos tekniske støtte tilbyr prisbelønt teknisk støtte døgnet rundt. Web-området for teknisk støtte og dokumentasjon på Cisco.com har omfattende ressurser for elektronisk støtte. Hvis du i tillegg har en serviceavtale med Cisco, tilbyr Ciscos senter for teknisk assistanse (TAC) telefonstøtte. Hvis du ikke har en serviceavtale med Cisco, bør du kontakte forhandleren.

Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon

På Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon får du tilgang til elektroniske dokumenter og verktøy for feilsøking og løsing av tekniske problemer i forbindelse med Cisco-produkter og -teknologi. Web-området er tilgjengelig 24 timer i døgnet på følgende URL:

http://www.cisco.com/techsupport

For å få tilgang til alle verktøyene på Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon må du ha en bruker-ID og et passord for Cisco.com. Hvis du har en gyldig serviceavtale, men mangler bruker-ID eller passord, kan du registrere deg på følgende URL:

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

Merk Bruk CPI-verktøyet (Cisco Product Identification) til å finne produktets serienummer før du sender en Web- eller telefonforespørsel om hjelp. Du kan åpne CPI-verktøyet på Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon ved å klikke på **Tools & Resources** under Documentation & Tools. Velg **Cisco Product Identification Tool** fra den alfabetiske indekslisten, eller klikk **Cisco Product Identification Tool** under Alerts & RMAs. CPI-verktøyet har tre søkealternativer: ved å søke etter produkt-ID eller modellnavn, ved trevisning eller (for bestemte produkter) ved å kopiere og lime inn utdata for **show**-kommandoen. Søkeresultatene viser en illustrasjonen av produktet der plasseringen av serienummeret er merket av. Finn serienummeretiketten på produktet og registrer informasjonen før du ringer om service.

Sende en serviceforespørsel

TACs elektroniske verktøy for serviceforespørsler er den raskeste måten å åpne S3- og S4-serviceforespørsler på. (S3- og S4-serviceforespørsler gjelder bare når nettverket er minimalt svekket, eller når du trenger produktinformasjon.) Når du har beskrevet situasjonen, gir TACs verktøy for serviceforespørsler deg anbefalte løsninger. Hvis du ikke finner en løsning på problemet ved hjelp av de anbefalte ressursene, blir forespørselen sendt til en Cisco-tekniker. Du finner TACs verktøy for serviceforespørsler på denne URLen:

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

Hvis du har S1- eller S2-serviceforespørsler, eller hvis du ikke har Internett-tilgang, kontakter du Cisco TAC via telefon. (S1- eller S2-serviceforespørsler benyttes når produksjonsnettverket er nede eller alvorlig svekket.) Cisco-teknikere er alltid tilgjengelige for S1- og S2-serviceforespørsler, slik at forretningsdriften kan kjøre så problemfritt som mulig.

Bruk ett av følgende telefonnumre for å registrere en serviceforespørsel via telefon:

Asia, Stillehavsområdet: +61 2 8446 7411 (Australia: 1 800 805 227)
Europa, Midtøsten og Afrika: +32 2 704 55 55
USA: 1 800 553-2447

Du finner en fullstendig liste over Cisco TAC-kontakter på denne URLen:

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

Definisjon av alvorlighetsgrader for serviceforespørsler

For å sikre en standard for rapportering av serviceforespørsler har Cisco laget noen definisjoner av alvorlighetsgrad.

Alvorlighetsgrad 1 (S1) – Nettverket er nede eller forretningsdriften er alvorlig svekket. Du og Cisco vil bruke alle nødvendige ressurser døgnet rundt for å rette opp situasjonen.

Alvorlighetsgrad 2 (S2) – Driften av et eksisterende nettverk er alvorlig svekket, eller store deler av forretningsdriften er redusert på grunn av en uakseptabel ytelse på Ciscos produkter. Du og Cisco vil bruke ressurser på fulltid i vanlig arbeidstid for å rette opp situasjonen.

Alvorlighetsgrad 3 (S3) – Nettverksytelsen er svekket, men de fleste forretningsaktivitetene fungerer som normalt. Både du og Cisco er villige til å bruke ressurser i vanlig arbeidstid for å gjenopprette driften til et akseptabelt nivå.

Alvorlighetsgrad 4 (S4) – Du trenger informasjon eller hjelp i forbindelse med ytelse, installering eller konfigurering av et Cisco-produkt. Det har liten eller ingen innvirkning på forretningsdriften.

Få tilgang til andre publikasjoner og annen informasjon

Informasjon om Cisco-produkter, teknologier og nettverksløsninger er tilgjengelig fra forskjellige elektroniske og trykte kilder.

- På Cisco Marketplace finner du en rekke bøker, håndbøker og dokumentasjon om Cisco og varer med Cisco-logoen på. Gå til Cisco Marketplace, Cisco-butikken, på følgende URL:

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

- *Cisco Press* utgir en lang rekke publikasjoner om nettverksløsninger, opplæring og sertifisering. Både nye og erfarne brukere kan finne nyttig informasjon i disse publikasjonene. Hvis du vil ha aktuelle titler og annen informasjon fra Cisco Press, kan du gå til Cisco Press på følgende URL:

  http://www.ciscopress.com

- *Packet* er Cisco Systems tekniske brukertidsskrift med artikler om optimalisering av Internett og nettverksinvesteringer. Hvert kvartal gir Packet artikler om de nyeste bransjetrendene, teknologiske nyvinningene og Cisco-produktene og -løsningene, i tillegg til tips om nettverksdistribusjon og feilsøking, konfigurasjonseksempler, eksempler fra kundene, sertifiserings- og opplæringsinformasjon og koblinger til flere omfattende elektroniske ressurser. Du får tilgang til Packet-magasinet på følgende URL:

  http://www.cisco.com/packet

- *iQ Magazine* er et tidsskrift fra Cisco Systems som kommer ut hvert kvartal. Tidsskriftet skal hjelpe ekspanderende selskaper med å ta i bruk teknologi for å øke inntektene, rasjonalisere forretningene og utvide tjenestetilbudet. Tidsskriftet beskriver utfordringene som selskapene møter, og teknologien som kan hjelpe dem. Med eksempler fra det virkelige forretningslivet og beskrivelser av forretningsstrategier får leserne hjelp til å treffe fornuftige avgjørelser når det gjelder investeringer i ny teknologi. Du får tilgang til iQ Magazine på følgende URL:

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

  eller du kan se den digitale versjonen på følgende URL:

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

- *Internet Protocol Journal* er en journal som utgis hvert kvartal av Cisco Systems, og er beregnet på teknikere som driver med utforming, utvikling og drift av offentlige og private nettverk. Du får tilgang til Internet Protocol Journal på følgende URL:

  http://www.cisco.com/ipj

- Nettverksprodukter fra Cisco Systems, i tillegg til kundestøttetjenester, kan skaffes på følgende URL:

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

- Networking Professionals Connection er et interaktivt Web-område for nettverksteknikere der de kan dele spørsmål, forslag og informasjon om nettverksprodukter og -teknologier med Cisco-eksperter og andre nettverksteknikere. Bli med i en diskusjon på denne URLen:

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

- Nettverksopplæring i verdensklasse er tilgjengelig fra Cisco. Du kan vise aktuelle tilbud på denne URLen:

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

Presentasjon av Cisco Unified CallManager Assistant

Cisco Unified CallManager Assistant har samtalerutingsmuligheter og andre funksjoner som kan hjelpe ledere og assistenter med å håndtere telefonsamtaler mer effektivt.

Dette kapittelet inneholder følgende deler:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen, side 1-5

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje

Cisco Unified CallManager Assistant kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke funksjoner som er tilgjengelige for deg, er avhengig av hvilken modus som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco Unified CallManager Assistant.

Dette delen inneholder følgende avsnitt:

- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, side 1-2
- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, side 1-3

Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, deler lederen og assistenten et katalognummer, for eksempel 8001. Assistenten behandler samtaler for en leder på det delte katalognummeret. Når en leder mottar et anrop på nummeret 8001, ringer både lederens og assistentens telefon.

Funksjonene for Cisco Unified CallManager Assistant som ikke er aktive i delt linje-modus, omfatter valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop. En assistent ser ikke og har ikke tilgang til disse funksjonene i assistentkonsollen. Telefonen til assistenten har ikke funksjonstasten for å viderekoble alle. Telefonen til lederen har ikke funksjonstastene for assistentovervåking, for å overta samtaler eller for å viderekoble alle.

Hvis du er assistent og bruker Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, trenger du ikke å være pålogget for å motta anrop. Anrop til lederen ringer automatisk på telefonen din. Du må være logget på assistentkonsollen hvis du vil bruke programmet til å behandle samtaler, eller hvis du vil bruke funksjonstasten på telefonen til å overføre en samtale til lederens talemeldingssystem. Se Kapittel 2, "Komme i gang med Assistant-konsollen" for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er en leder som bruker Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, kan du dele katalognummeret med opptil 10 assistenter. Alle assistenter som deler katalognummer med deg, kan svare på og behandle anrop. Se Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus".

Beslektede emner

- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, side 1-3
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen, side 1-5

Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, deler ikke lederen og assistenten katalognummer. Assistenten behandler samtaler for lederen ved hjelp av et proxy-nummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer som er valgt av systemet og som assistenten bruker til å behandle lederens samtaler med.

I proxy-linje-modus har lederen og assistenten tilgang til alle funksjonene i Cisco Unified CallManager Assistant, blant annet valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop.

Hvis du er en assistent og bruker Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, må du logge deg på assistentkonsollen og aktivere et filter for å kunne motta anrop til lederen på din telefon. Du kan bruke assistentkonsollen for alle samtalebehandlingsfunksjoner, for eksempel for å svare på og overføre en samtale. Se Kapittel 2, "Komme i gang med Assistant-konsollen" for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er leder og bruker Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, kan du opprette filtre for å sortere og filtrere innkommende anrop til assistenten. Se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus" hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker alle funksjonene i Cisco Unified CallManager Assistant.

Beslektede emner

- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, side 1-3
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen, side 1-5

Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon

Hvis du vil finne din aktive Cisco Unified CallManager Assistant-modus på en ledertelefon, tilbakestiller du LCD-skjermen på telefonen ved å ta av håndsettet og legge det på igjen.

Hvis du bare ser ett ikon i statusvinduet på LCD-skjermen (en bjelle eller en bjelle med strek over), bruker du Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus (se Figur 1-1). Se Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus".

Figur 1-1 Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i delt linje-modus

Hvis du ser flere ikoner i statusvinduet på LCD-skjermen, bruker du Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus (se Figur 1-2). Se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus".

Figur 1-2 Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i proxy-linje-modus

Beslektede emner

- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, side 1-2
- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, side 1-3
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen, side 1-5

Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen

Slik finner du Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen:

Trinn 1 Logg deg på assistentkonsollen. Se "Logge deg på Assistant-konsollen" på side 2-3.

Trinn 2 Finn internnummeret ved siden av navnet til en leder i ruten Mine samtaler. Se "Bruke Mine samtaler" på side 2-10.

Trinn 3 For samme leder finner du internnummeret ved siden av telefonikonet i kolonnen Samtaleinformasjon i Mine ledere. Se "Bruke Mine ledere" på side 2-11.

Merk Hvis du ikke ser noe nummer ved siden av telefonikonet, kan du klikke på og dra kanten av Samtaleinformasjon-overskriften for å gjøre kolonnen bredere.

Hvis internnumrene er like, bruker du Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus. Assistenten og lederen har samme katalognummer og deler en linje.

Hvis internnumrene er forskjellige, bruker du Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus. Assistenten er tilordnet et annet katalognummer for å kunne behandle samtaler på vegne av lederen. Det andre nummeret er et proxy-nummer som representerer lederens katalognummer.

Merk I delt linje-modus ser du fire overskrifter i ruten for lederens vindu: Leder, Intercom, IkkeFor og Samtaleinformasjon. I proxy-linje-modus vises i tillegg disse overskriftene: Viderekoble alle, Asst.overv, Filtrer anrop og Filtermodus.

Beslektede emner

- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, side 1-2
- Bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, side 1-3
- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4

KAPITTEL 2

Komme i gang med Cisco Unified CallManager Assistant-konsollen

Med assistentkonsollen kan assistentene behandle samtaler for lederne mer effektivt. Cisco Unified CallManager Assistant kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke av funksjonene nedenfor som er tilgjengelige, er avhengig av modusen som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco Unified CallManager Assistant. Når du som assistent bruker Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, er du tilordnet det samme katalognummeret som lederen. Dette delte nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Når du som assistent bruker Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, er lederen tilordnet et katalognummer og du er tilordnet et annet, som du bruker som et proxy-nummer. Dette proxy-nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Du finner mer informasjon i "Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på assistentkonsollen" på side 1-5.

Som assistent får du tilgang til Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonene på datamaskinen med assistentkonsollen.

Du kan bruke assistentkonsollen til å:

- foreta og svare på anrop, viderekoble, overføre og avslutte en samtale eller sette den på vent
- legge til konferansedeltakere i en samtale
- ringe ved hjelp av kortnumre
- søke i kataloger
- åpne en intercom-linje til lederen

- overvåke anropsaktivitet for leder
- endre lederfunksjoner og -innstillinger
- egendefinere samtalebehandlingsverktøyene
- taste inn numre på et virtuelt tastatur i forbindelse med interaktive talesystemer.

Se følgende emner for å få vite mer:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1
- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Hvordan du og lederen vil bruke Cisco Unified CallManager Assistant, side 2-21

Merk Med Cisco Unified CallManager Assistant kan du behandle egne samtaler og samtaler for opptil 33 ledere.

Komme i gang med Assistant-konsollen

Denne delen inneholder følgende emner:

- Logge deg på Assistant-konsollen, side 2-3
- Logge deg av Assistant-konsollen, side 2-4
- Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 2-4
- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke konsollen med mus og tastatur, side 2-18
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19

Logge deg på Assistant-konsollen

Logg deg på assistentkonsollen for å kunne behandle samtaler på vegne av én eller flere ledere. Når du logger deg på, er du tilkoblet og klar til å behandle samtaler.

For å logge deg på må du angi bruker-IDen og passordet i påloggingsboksen for Cisco Unified CallManager Assistant. Brukernavet og passordet får du av systemansvarlig.

Merk Du kan be Cisco Unified CallManager Assistant om å huske pålogging-sinformasjonen.

Assistentkonsollen åpnes på skrivebordet.

Nå er du pålogget og klar til å hjelpe lederne med samtalebehandlingen helt til du logger deg av igjen (eller til statusene for tilgjengelig, tilkoblet eller samtalestyring endres). Du finner mer statusinformasjon under "Bruke statuslinjen" på side 2-16.

Tips

- Under Mine ledere i konsollen vises det hvilke ledere som bruker din assistanse. Når det vises to grønne piler ved siden av lederens navn, er lederen pålogget og forventer din assistanse. En leder med grått navn forventer ikke assistanse.
- Hvis du klikker på **Innstillinger** i dialogboksen Logg på i Cisco Unified CallManager Assistant, kan du overvåke grunnleggende og avanserte administrative innstillinger. Systemansvarlig kan be deg overvåke disse innstillingene for lettere å kunne feilsøke et problem. Du må ikke endre disse innstillingene med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Beslektede emner

- Logge deg av Assistant-konsollen, side 2-4
- Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 2-4
- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke Mine ledere, side 2-11
- Bruke konsollen med mus og tastatur, side 2-18

Logge deg av Assistant-konsollen

Klikk på **Fil > Avslutt** på menylinjen øverst i konsollen for å logge deg av assistentkonsollen. Hvis du merker av for **Husk bruker-ID og passord**, logges du automatisk på neste gang assistentkonsollen startes på datamaskinen din.

Merk Hvis du bruker en delt datamaskin, kan du logge av assistentkonsollen ved å klikke på **Fil > Logg av** på menylinjen. Assistentkonsollen viser dialogboksen for pålogging i stedet for at du blir logget på automatisk med bruker-IDen og passordet.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20

Utforske konsollen uten å assistere ledere

Hvis du bruker Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, kan du gjøre deg kjent med assistentkonsollen uten å være tilgjengelig for noen av lederne. I delt linje-modus kan du ikke logge deg av for å utforske konsollen.

Hvis du vil ha tilgang til konsollen uten å assistere ledere, logger du deg på som vanlig og klikker deretter på samtalestyringsknappen **Koble fra**. Dette er den første ikonknappen i raden av ikoner øverst i skjermbildet. Du kan også utføre denne oppgaven ved å velge **Fil > Koble fra** på menylinjen.

Når du kobler fra på denne måten, flytter Cisco Unified CallManager Assistant lederne du assisterte til en annen assistent. Når du er koblet fra, får du ikke telefonsamtalene til lederne, og Mine ledere på konsollen er ikke aktiv.

Når du kobler deg til igjen, er du nok en gang tilgjengelig til å assistere lederne. Det kan hende at Cisco Unified CallManager Assistant flytter ledere som du assisterte før du koblet deg fra, tilbake til deg. Dette er avhengig av tilgjengeligheten til de andre assistentene og om du er valgt som standardassistent for en leder. Du finner informasjon om hvordan du tilordner en standardassistent under "Tilordne en standardassistent til en leder" på side 7-3.

For å gjenopprette tilgjengelig-statusen, klikker du på samtalestyringsknappen **Koble til**. (Det er samme knapp som Koble fra-knappen.) Du kan også velge **Fil > Koble til** på menylinjen.

Tips Tilgjengelig-statusen er synlig fra statuslinjen nederst til høyre i konsollen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20

Bruke konsollen

I de neste avsnittene vil du lære om de forskjellige delene i assistentkonsollen og hvordan du kan bruke dem for å styre funksjoner og samtaler:

- Bruke menylinjen, side 2-6
- Bruke samtalestyringsknappene, side 2-7
- Bruke Mine samtaler, side 2-10
- Bruke Mine ledere, side 2-11
- Bruke funksjonen Kortnummer, side 2-14
- Bruke katalogen, side 2-15
- Bruke statuslinjen, side 2-16
- Justere konsollutformingen, side 2-17
- Vise administrative innstillinger, side 2-17

Bruke menylinjen

Menylinjen er øverst i assistentkonsollen. Menykommandoene er kontekstavhengige.

Slik bruker du menylinjen:

- Fil – Koble til/fra, logge på/av og avslutte konsollen.
- Rediger – Opprette og redigere kortnumre, egendefinere hurtigtaster, endre det umiddelbare viderekoblingsmålet, angi innstillinger og få tilgang til administratorinnstillinger.
- Vis – Angi tekststørrelse og fargevalg, og oppdatere standard utforming.
- Samtale – Ringe, svare, legge på, sette på vent, overføre, viderekoble eller legge til konferansedeltakere i en samtale.
- Leder – Foreta et intercom-anrop til en leder, få tilgang til lederkonfigurasjonsvinduet og aktivere/deaktivere funksjoner for en leder.
- Hjelp – Få tilgang til elektronisk hjelp.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke samtalestyringsknappene

Du kan utføre oppgaver fra assistentkonsollen ved å klikke på samtalestyring-sknappene (raden med ikoner øverst eller langs siden i konsollen). Plasser musen over en samtalestyringsknapp for å vise en beskrivelse av funksjonen.

Du finner en liste over samtalestyringsknappene i Tabell 2-1.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Koble til	Fungerer sammen med Koble fra-knappen, slik at du kan skifte tilkoblingsstatus i assistentkonsollen. Med Koble til-knappen kan du gjenoppta tilkoblingen til assistentkonsollen, slik at du kan behandle samtaler på vegne av lederen.
Koble fra	Fungerer sammen med Koble til-knappen, slik at du kan skifte tilkoblingsstatus. Når du bruker Koble fra-knappen, kan du utforske konsollen uten å være tilgjengelig for å behandle anrop til lederen.
Ring	Åpner et tastatur du kan bruke til å ringe ut med.
Svar	Kobler deg til et innkommende anrop.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Legg på	Avslutter en aktiv samtale.
Vent	Fungerer sammen med HentAnr-knappen, slik at du kan skifte ventestatus for en samtale. Med Vent-knappen setter du en samtale på vent.
HentAnr	Fungerer sammen med Vent-knappen, slik at du kan skifte ventestatus for en samtale. Med HentAnr-knappen henter du en samtale tilbake fra vent.
Overfør	Overfører en tilkoblet samtale direkte til målnummeret du angir i et hurtigvindu.
Kontrollert overføring	Fungerer på samme måte som Overfør-knappen, bortsett fra at du her kan snakke med personen du vil overføre en samtale til.

Tabell 2-1 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Direkte overføring	Overfører en aktiv samtale til en annen aktiv samtale.
Konferanse	Lar deg legge til konferansedeltakere i en samtale.
Delta	Lager konferansesamtaler av flere aktive samtaler. Du kan slå sammen opptil 15 aktive samtaler.
Umiddelbar viderekobling	Viderekobler umiddelbart et ringende anrop, en tilkoblet samtale eller en samtale som er satt på vent, til lederen som samtalen opprinnelig var til, eller til et annet målnummer. Velg **Rediger > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen for å angi det umiddelbare viderekoblingsmålet.
Overfør til talepost	Omdirigerer en ringende eller tilkoblet samtale til lederens talemeldingssystem.

Samtalestyringsknapper er kontekstavhengige. Tilgjengeligheten til en knapp avhenger av statusen til den valgte samtalen.

Kontroller at samtalen du vil behandle med en samtalestyringsknapp, er valgt (uthevet) før du klikker på knappen.

Tips Du kan høyreklikke på det tomme området (ikke på selve knappene) i samtalestyringspanelet for å endre plasseringen i konsollen.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke Mine samtaler

Assistentkonsollen viser samtaler for deg og lederne dine i Mine samtaler. Dette er samtaler som du kan behandle ved hjelp av verktøyene i assistentkonsollen. Cisco Unified CallManager Assistant støtter opptil 33 linjer.

Hver samtale vises under den tilknyttede telefonlinjen.

Hver telefonlinje vises under en av følgende overskrifter:

- Mine linjer – Viser aktive oppringte numre eller mottatte anrop på telefonlinjen din.
- Lederlinjer – Viser aktive samtaler som du behandler eller kan behandle på vegne av lederen.
- Intercom – Viser statusen til intercom-linjene dine, hvis det er tilgjengelig.

Avhengig av hvor mange ledere som er tilordnet deg, vises det mellom én og 33 proxy-linjer i delen Lederlinjer i Mine samtaler.

Hver lederlinje består av følgende:

- Lederens nummer for den delte linjen eller lederens proxy-internnummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer du bruker for å behandle lederens anrop.
- Lederens navn.

- Informasjon om aktive samtaler – Aktive samtaler er representert ved:
  - et animert ikon som viser statusen til anropet (ringende, tilkoblet eller på vent)
  - IDen til den som ringer
  - en tidsmåler som viser samtalens varighet

Tips

- Du må angi det faktiske internnummeret (i stedet for et proxy-internnummer) når du overfører en samtale til en leder. Du kan se lederens faktiske internnummer i Mine ledere i assistentkonsollen.
- Du kan ikke bruke Overfør til talepost eller Umiddelbar overføring for anrop du foretar eller mottar på din egen telefonlinje. Disse funksjonene gjelder bare samtaler du mottar på en av lederens linjer.
- Når du bruker Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, ser du om lederen eller en annen assistent har svart på et anrop hvis det er en rød dobbeltpil ved siden av lederens linje.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke Mine ledere

Du kan bruke Mine ledere i assistentkonsollen til å overvåke samtaleaktivitet og funksjonsstatus for hver av lederne. Du kan også aktivere og deaktivere lederfunksjoner fra Mine Ledere.

Merk Funksjonene Ikke forstyrr, Viderekoble alle, Assistentovervåking, Filtrer anrop og Filtermodus er bare tilgjengelige i proxy-linje-modus.

Tabell 2-2 beskriver informasjonen som vises under hver overskrift i Mine ledere.

Tabell 2-2 Informasjon som vises i Mine ledere i assistentkonsollen

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Leder	Viser navnet på lederen. Hvis hele raden med informasjon for en leder er grå, forventer ikke lederen at du skal behandle samtaler på hans eller hennes vegne. Følgende to ikoner kan i tillegg vises ved siden av lederikonet: • Hvis det er to grønne piler ved siden av lederikonet, forventer denne lederen at du behandler samtaler på hans eller hennes vegne. • Hvis det er et konvoluttikon ved siden av lederikonet, har denne lederen fått en talemelding.
Intercom	Klikk på denne kolonnen for å foreta et intercom-anrop til en leder.
IkkeFor	Hvis det er merket av her, er funksjonen Ikke forstyrr (IkkeFor) aktivert. Klikk på IkkeFor for å slå på og av Ikke forstyrr-funksjonen. Med IkkeFor-funksjonen deaktiveres anroperen på lederens telefon, men samtaler omdirigeres ikke.
VidAlle	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, er Viderekoble alle-funksjonen (VidAlle) aktivert. Klikk på VidAlle for å slå på og av Viderekoble alle-funksjonen. Med Viderekoble alle-funksjonen omdirigeres alle innkommende anrop automatisk til lederens viderekoblingsmål.
Assistentovervåking	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, har lederen aktivert Assistentovervåking. Med denne funksjonen kan lederen vise IDen til den som ringer, og varigheten på samtaler som du behandler på lederens vegne.
Filter aktivert	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, finnes det et aktivt samtalefilter. Klikk på filtercellen for å slå filteret på og av. Filtre kan rute samtaler til deg eller til den aktuelle lederen, basert på ID-en til den som ringer, og filtermodusen.

Tabell 2-2 Informasjon som vises i Mine ledere i assistentkonsollen (forts.)

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Filtermodus	(Bare i proxy-linje-modus.) Det finnes to filtermoduser: • Med – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, sendes til *lederen*. Resten omdirigeres til deg. • Uten – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til *deg*. Resten sendes til lederen. Bruk lederkonfigurasjonsvinduet til å konfigurere filtre for en leder. Høyreklikk i lederraden i Mine ledere og velg **Konfigurer** for å åpne dette vinduet. Merk at standardinnstillingene for filter er slik at Med filter er aktivert og alle lederanrop sendes til deg.
Samtaleinformasjon	Samtaleinformasjon består av lederens linjenummer, samtalevarighet og IDen til den som ringer: • Linje – Det faktiske internnummeret til lederens hovedtelefonlinje. Et telefonikon viser linjestatus. • Samtalevarighet – Varigheten i sanntid for et aktivt anrop som ble foretatt eller mottatt av lederen. Tidsmåleren starter så fort et anrop startes (utgående) eller mottas (innkommende). Tidsmåleren stopper når samtalen avbrytes eller overføres. • IDen til den som ringer – Navnet (hvis tilgjengelig) og nummeret til personen som lederen har ringt til, eller som lederen har mottatt et anrop fra. Assistentkonsollen viser informasjon om videresendte samtaler når denne informasjonen er tilgjengelig.

Tips Du kan overvåke (men ikke behandle) anrop som vises i Mine ledere i konsollen. Dette er anrop som du allerede har omdirigert til lederen, eller som lederen har foretatt eller mottatt direkte.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1
- Konfigurere lederfunksjoner, side 7-1

Bruke funksjonen Kortnummer

Med kortnummerfunksjonen kan du opprette en personlig telefonliste på assistentkonsollen. Du kan ringe eller utføre andre samtalebehandlingsoppgaver med kortnumrene.

Hvis du vil åpne kortnummermenyen og vise en liste over tilgjengelige kommandoer, høyreklikker du på Kortnummer eller velger **Rediger > Kortnummer** på menylinjen. Hvis noen av kortnummerkommandoene er grå, kan du prøve å velge en kortnummeroppføring før du åpner menyen.

Bruk kortnummermenyen til å opprette og endre kortnummergrupper, ringe, angi et overføringsmål og legge til konferansedeltakere i en samtale.

Hvis du vil ha rask tilgang til kortnumrene, kan du ordne oppføringene i kortnummergrupper. Du kan for eksempel opprette en egen gruppe for deg selv og en gruppe for hver av lederne dine.

Når du legger til nye kortnummeroppføringer, vises oppføringene i den rekkefølgen du la dem inn. Klikk på en kolonneoverskrift (Navn, Telefonnummer eller Merknader) for å sortere alle elementene i en kortnummerliste. Listene sorteres alfabetisk eller numerisk, avhengig av overskriften. Klikk på overskriften igjen for å veksle mellom stigende og synkende rekkefølge.

Gjør ett av følgende for å ringe ved hjelp av kortnummeroppføringene:

- Dra kortnummeroppføringen til din egen linje eller til lederens linje.
- Ring fra linjen din ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen. Ring fra lederens linje ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen.
- Dra kortnummeroppføringen til kortnummertasten på samtalestyringspanelet, og klikk på **OK**.

Her er noen raske måter du kan bruke kortnumrene på (uten å måtte åpne kortnummermenyen):

- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person på kortnummerlisten, kan du dra og slippe en aktiv samtale til personens kortnummeroppføring.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.

Tips Eksempelgruppen og eksempeloppføringen for kortnummer er ikke aktive. De er lagt ved for å vise hvordan kortnummerinformasjonen vises i konsollen. Du kan slette eksemplene hvis du vil.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke katalogen

Du kan bruke katalogen til å søke etter en kollega og til å foreta og behandle anrop ved hjelp av søkeresultatene.

Hvis du vil søke etter en kollega, angir du en del av personens fornavn og/eller etternavn i søkefeltene og klikker på **Søk**.

Katalogen viser en liste over alle brukerne som samsvarer med søkestrengen. Søkeresultatene sorteres etter fornavn, etternavn, telefonnummer og avdeling.

Klikk på **Fjern** for å fjerne søkeresultatene og søkefeltene.

Her er noen måter du kan bruke søkeresultatene på:

- Dobbeltklikk på navnet eller nummeret til en person for å ringe vedkommende.
- Høyreklikk på navnet til en person for å vise en hurtigmeny med relevante kommandoer.

- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person i katalogen, kan du dra og slippe en aktiv samtale til det aktuelle navnet eller nummeret.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke statuslinjen

Statuslinjen er plassert langs nederste del av assistentkonsollsiden og viser følgende systeminformasjon:

- Tilkoblet / Ikke tilkoblet – Viser status for tilkoblingen til Cisco Unified CallManager Assistant-serveren.
- Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig – Viser status for tilgjengelighet for lederne.
- Samtalestyring fungerer / Samtalestyring er nede – Viser tilgjengeligheten til samtalebehandlingsfunksjoner.
- Filtrerer ned – Viser tilgjengeligheten til funksjonene for samtalefiltrering.

Statuslinjen har også et flytt øverst-ikon, som angir om konsollen er satt opp slik at den automatisk vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Klikk på flytt øverst-ikonet for å slå denne funksjonen på og av. (Som standard er funksjonen deaktivert.) Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Du kan også aktivere/deaktivere flytt øverst-funksjonen på **Rediger > Innstillinger**-menyen.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Justere konsollutformingen

Du kan egendefinere størrelsen og plasseringen på panelene i assistentkonsollen. Bruk Vis-menyen til å endre fargevalg og skrift og til å oppdatere standardinnstillingene.

Tips Du kan angi at konsollen automatisk skal vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Hvis du vil aktivere denne funksjonen, velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon i statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Vise administrative innstillinger

Du kan vise de administrative innstillingene i dialogboksen Logg på, eller du kan velge **Rediger > Innstillinger** på menylinjen.

Merk Du behøver ikke endre administrative innstillinger med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Det er to typer innstillinger:

- Grunnleggende innstillinger
  - Serververtsnavn eller IP-adresse for Cisco Unified CallManager Assistant
  - Serverport for Cisco Unified CallManager Assistant
- Avanserte innstillinger
  - Sporing aktivert / deaktivert

  Kategorien Avanserte innstillinger viser hvor sporingsfilene er lagret.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1
- Konfigurere lederfunksjoner, side 7-1

Angi innstillinger

Du kan aktivere følgende to innstillinger i menyen for innstillinger:

- Angi at konsollen skal vises automatisk på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. For å aktivere denne funksjonen for konsollen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon i statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere når funksjonen er aktivert.
- Angi at assistentkonsollen skal startes automatisk når du slår på datamaskinen. For å aktivere denne funksjonen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Start konsollen automatisk ved start av datamaskinen. Assistentkonsollen startes automatisk neste gang du slår på datamaskinen.

Hvis du vil deaktivere noen av funksjonene, fjerner du den aktuelle merkingen.

Bruke konsollen med mus og tastatur

I assistentkonsollen er det mange muse- og tastekombinasjoner du kan bruke for å utføre en oppgave.

Du kan

- klikke, høyreklikke og dobbeltklikke på konsollelementer
- dra og slippe konsollelementer
- bruke hurtigtaster

For å svare på et anrop kan du for eksempel

- klikke på samtalestyringsknappen **Svar**
- dobbeltklikke på anropet i Mine samtaler
- høyreklikke på anropet i Mine samtaler og velge **Svar** på hurtigmenyen
- bruke en hurtigtast

Du kan utføre noen oppgaver ved å dra og slippe konsollelementer. Hvis du for eksempel vil legge til en kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en valgt samtale fra Mine samtaler til Kortnummer.

Tips Du finner alle valgene for å utføre en bestemt oppgave, for eksempel overføre en samtale, i Kapittel 3, "Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler".

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Bruke intercom-funksjonen fra konsollen

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som konfigureres av systemansvarlig. Med denne funksjonen kan du snakke med lederen på en intercom-linje.

Hvis du vil foreta et intercom-anrop, dobbeltklikker du på lederens navn i Mine samtaler. Du kan også klikke på det aktuelle intercom-ikonet i Mine ledere.

Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet.

Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når lederen foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Klikk på intercom-ikonet en gang til for å avslutte intercom-samtalen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1

Bruke hurtigtaster

Du kan bruke de fleste verktøy og funksjoner i assistentkonsollen med hurtigtastene, i stedet for med musen. Med hurtigtastene kan du behandle samtaler mer effektivt.

Du kan bruke standardhurtigtastene, eller du kan definere dine egne hurtigtaster. Cisco Unified CallManager Assistant husker en egendefinert hurtigtast neste gang du logger deg på.

Vise hurtigtaster

Klikk på et element på menylinjen for å vise kommandoer og hurtigtaster. Det finnes en hurtigtast til nesten alle menykommandoene.

Du kan også vise hurtigtaster i hurtigvinduet Rediger hurtigtast. Velg **Rediger > Hurtigtaster** for å åpne vinduet, og velg deretter en menykommando fra listen for å vise den tilknyttede hurtigtasten.

Hvis du for eksempel velger Samtale > Svar i Rediger hurtigtast-vinduet, ser du at standardhurtigtastene bruker en kombinasjon av Ctrl og A (Ctrl+A).

Egendefinere hurtigtaster

Hvis du vil egendefinere en hurtigtast, velger du **Rediger > Hurtigtaster** på menylinjen. Velg en menykommando fra listen og klikk på Ctrl, Skift eller Alt. Dette blir første delen av hurtigtasten. Deretter angir du en bokstav eller et tall i Tast-feltet for å bestemme siste delen av hurtigtasten. Klikk på **Lagre** for å tilknytte den nye hurtigtasten til den valgte kommandoen.

Bruke hurtigtaster

Hvis du vil bruke en hurtigtast, holder du nede den første tasten i hurtigtastkombinasjonen mens du trykker på den andre. Vil du for eksempel bruke hurtigtasten Ctrl+L for å sette en samtale på vent, holder du nede **Ctrl** mens du trykker på **L**.

Merk Assistentkonsollsiden må være det aktive vinduet på skrivebordet for at hurtigtasten skal fungere.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke konsollen, side 2-5
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Hvordan du og lederen vil bruke Cisco Unified CallManager Assistant

Du bruker Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonene på telefonen og assistentkonsollen for å behandle samtaler for lederen. Når du for eksempel svarer på et anrop for lederen, kan du dobbeltklikke på intercom-linjen i assistentkonsollen for å rådføre deg med lederen. Hvis lederen velger å svare på anropet, kan du videresende det med knappen Umiddelbar viderekobling i assistentkonsollen eller med funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen. Hvis lederen foretrekker at anroperen legger igjen en talemelding, kan du videresende samtalen til lederens talemeldingssystem ved å velge knappen Overfør til talepost eller ved å velge funksjonstasten **OverfTp**.

Lederen vil først og fremst bruke Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonene fra Cisco Unified IP-telefonen. Tenk deg for eksempel at lederen venter en telefon fra en eiendomsmegler. Lederen aktiverer assistentovervåking for å holde øye med innkommende anrop. Når meglerens nummer vises, kan lederen overta anropet med funksjonstasten **Overta**. En annen måte lederen kan bruke Cisco Unified CallManager Assistant på, er for eksempel å trykke på funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen for å viderekoble et ringende anrop til deg. I Cisco Unified CallManager Assistant-statusvinduet på telefonens LCD-skjerm kan lederen se at du har svart på det viderekoblede anropet, og også hvor lenge samtalen varte.

Hvis du vil vite mer om hvordan ledere kan bruke Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonene, se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus" eller Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus".

Tips Du eller lederen kan tilpasse lederfunksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil åpne dette vinduet, velger du **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen, eller høyreklikker i en lederrad i Mine ledere og velger **Konfigurasjon**.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 2-19
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Konfigurere lederfunksjoner, side 7-1

Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler

Du kan bruke musen og tastaturet til å foreta og besvare anrop, og overføre, avslutte og på annen måte behandle samtaler fra assistentkonsollen.

Merk Kontroller at samtalen du vil behandle, er valgt (uthevet) på konsollen. Knappene for samtalestyring og menyelementene vises med grått (deaktivert) hvis de ikke er aktuelle for den valgte samtalen.

Se følgende emner om samtalebehandling for å få vite mer:

- Ringe, side 3-2
- Svare på et anrop, side 3-3
- Avslutte samtaler, side 3-3
- Sette samtaler på vent, side 3-4
- Overføre samtaler, side 3-5
- Holde en telefonkonferanse, side 3-6
- Viderekoble en samtale til et annet nummer, side 3-7
- Sende en samtale til en talemeldingstjeneste, side 3-9

Ringe

Velg et av følgende alternativer for å ringe fra assistentkonsollen:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Ring**.
- Høyreklikk på en telefonlinje i Mine samtaler og velg **Ring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Ring** på menylinjen.
- Dobbeltklikk på et kortnummer eller katalognummer.
- Dra et katalognummer og slipp det i Mine samtaler.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.
- Når konsollen er åpnet og aktiv på skrivebordet, angir du telefonnummeret du vil ringe, ved hjelp av tastaturet, og trykker deretter på **Enter**. Du ser nummeret som du ringer, i statuslinjen nederst i konsollen.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret du vil ringe, og klikker på **OK**.

Angi nummeret på samme måte som når du ringer fra Cisco Unified IP-telefonen.

Anrop fra assistentkonsollen bruker den første fysiske linjen på assistenttelefonen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Svare på et anrop

Hvis du vil besvare et valgt anrop, gjør du ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Svar**.
- Dobbeltklikk på et ringende anrop i Mine samtaler.
- Høyreklikk på anropet og velg **Svar** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Svar** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis det innkommende anropet du vil svare på, ikke er valgt (uthevet), klikker du på det for å velge det før du utfører en av handlingene ovenfor.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Avslutte samtaler

Gjør ett av følgende for å avslutte en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Legg på**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Legg på** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Legg på** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Sette samtaler på vent

Gjør ett av følgende for å sette en valgt samtale på vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Vent**.
- Dobbeltklikk på den tilkoblede samtalen.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Vent** på hurtigmenyen
- Velg **Samtale > Vent** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Ta en samtale fra vent

Gjør ett av følgende for å ta en valgt samtale fra vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **HentAnr**.
- Dobbeltklikk på samtalen som er satt på vent.
- Høyreklikk på samtalen og velg **HentAnr** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > HentAnr** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Overføre samtaler

Du kan overføre samtaler på tre forskjellige måter:

- Overføring – Omdirigerer samtalen umiddelbart uten at du får snakke med mottakeren (personen du overfører samtalen til).
- Kontrollert overføring – Omdirigerer samtalen etter at du først har fått mulighet til å snakke med mottakeren.
- Direkte overføring – Kobler sammen to samtaler direkte (aktive samtaler og samtaler på vent).

Merk Du må svare på et anrop før du kan overføre det. Når du har overført en samtale, kan du ikke hente den tilbake (med mindre samtalen overføres tilbake til deg).

Overfør

Gjør ett av følgende for å utføre en overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør** på menylinjen.
- Dra samtalen til en oppføring under Kortnummer.
- Dra samtalen til en oppføring under Katalog.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Med mindre du drar samtalen til en oppføring under Kortnummer eller Katalog, vises vinduet Angi nummer. Angi telefonnummeret til mottakeren av overføringen, og klikk på **OK**.

Kontrollert overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en kontrollert overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Kontrollert overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Kontrollert overføring** på menylinjen.

- Under Kortnummer eller Katalog høyreklikker du på oppføringen dit du vil overføre samtalen, og deretter velger du **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til mottakeren av overføringen og klikker på **OK**.

Når du har snakket med mottakeren, klikker du på **Kontrollert overføring** igjen for å fullføre overføringen.

Merk Du kan ikke fullføre en kontrollert overføring når telefonen ringer eller ved å dra samtalen til en annen rute. Du må snakke med mottakeren for å fullføre en kontrollert overføring.

Direkte overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en direkte overføring for to valgte samtaler:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Direkte overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Direkte overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Direkte overføring** på menylinjen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Holde en telefonkonferanse

Du kan starte en konferansesamtale på to måter:

- Konferanse – Du foretar et anrop for å legge til deltakere i en konferanse.
- Delta – Du kobler sammen aktive samtaler og samtaler på vent i én enkelt konferansesamtale.

Gjør ett av følgende for å legge til konferansedeltakere i en aktiv og valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Konferanse**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.

- Velg **Samtale > Konferanse** på menylinjen.
- Høyreklikk på en oppføring under Kortnummer eller Katalog, og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til konferansedeltakeren og klikker på **OK**.

Når du har snakket med den nye konferansedeltakeren, klikker du på **Konferanse**-knappen igjen for å legge til personen i samtalen.

Hvis du vil starte en konferansesamtale ved hjelp av Delta, merker du samtalen du ønsker i konferansen, og gjør ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Delta**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Delta** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Delta** på menylinjen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1

Viderekoble en samtale til et annet nummer

Bruk Umiddelbar viderekobling til å overføre en valgt samtale til et forhåndsbestemt målnummer. Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.

I proxy-linje-modus er standardmålet lederen som samtalen opprinnelig var til. I delt linje-modus er det ikke noe standardmål. Du kan imidlertid konfigurere målet ved å angi et gyldig telefonnummer eller et internnummer.

Du finner mer informasjon i følgende deler:

- Bruke Umiddelbar viderekobling, side 3-8
- Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen, side 3-8

Bruke Umiddelbar viderekobling

Gjør ett av følgende for å viderekoble en valgt samtale til målet for umiddelbar viderekobling:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Umiddelbar viderekobling**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Umiddelbar viderekobling** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Med Overfør må du hver gang angi et mål, mens Umiddelbar viderekobling sender samtalene til et forhåndsbestemt nummer.
- Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.
- Du kan ikke viderekoble et anrop som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer (i stedet for på en leder-proxy-linje).

Beslektet emne

- Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen, side 3-8

Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen

Du kan angi at målet for umiddelbar viderekobling skal være lederen som samtalen opprinnelig var til, eller et annet katalognummer.

Velg **Rediger > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen hvis du vil vise eller endre målet. Vinduet Umiddelbart viderekoblingsmål vises.

I delt linje-modus angir du et telefonnummer eller internnummer i tekstboksen. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

I proxy-linje-modus kan du velge å veksle mellom et ledermål og et katalognummermål. Hvis du velger Katalognummer, må du angi et telefonnummer eller et internnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

Klikk på **Lagre** for å lagre endringene.

Tips

- I tillegg til å konfigurere ditt eget mål for umiddelbar viderekobling, kan du også gjøre dette for lederen. Lederens viderekoblingsmål skal være et annet enn ditt eget. Hvis du vil vite mer, kan du se "Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder" på side 7-4.
- Du kan viderekoble en samtale ved hjelp av Cisco Unified IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **UmidOmd** på Cisco Unified IP-telefonen for å overføre samtalen til målet for den umiddelbare viderekoblingen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1
- Bruke Umiddelbar viderekobling, side 3-8
- Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1
- Konfigurere lederfunksjoner, side 7-1

Sende en samtale til en talemeldingstjeneste

Du kan overføre et ringende eller tilkoblet anrop som du behandler på vegne av en leder, til lederens talemeldingstjeneste.

Gjør ett av følgende for å sende en valgt samtale til en talemeldingstjeneste:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør til talepost**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør til talepost** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør til talepost** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Du kan også utføre denne oppgaven fra Cisco Unified IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **OverfTp** på Cisco Unified IP-telefonen for å overføre lederens anrop til talemeldingssystemet.
- Denne funksjonen gjelder ikke samtaler som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer. Denne funksjonen gjelder bare samtaler på lederens proxy-linje.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke hurtigtaster, side 2-20
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 3-1
- Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1

Assistenter – Bruke Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen

Du har tilgang til noen av funksjonene i Cisco Unified CallManager Assistant direkte fra Cisco Unified IP-telefonen. Bortsett fra Særskilt ringetone er alle funksjonene også tilgjengelige på assistentkonsollen.

Se følgende emner:

- Bruke funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1
- Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2
- Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3

Bruke funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen

Hvis du vil ha tilgang til funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, må du være logget på assistentkonsollen. Se Logge deg på Assistant-konsollen, side 2-3 hvis du vil ha informasjon om hvordan du logger deg på assistentkonsollen. I Tabell 4-1 finner du en oversikt over funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen.

Tabell 4-1 Funksjonstaster for Cisco Unified CallManager Assistant på assistentens telefon

Funksjonstast	Funksjon
UmidOmd	Viderekobler umiddelbart et ringende eller tilkoblet anrop, eller en samtale som er satt på vent, til lederen eller til et forhåndsdefinert nummer.
OverfTp	Sender et ringende eller tilkoblet anrop til den aktuelle lederens talepost.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2
- Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3

Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen

Med Særskilt ringetone kan du knytte en egen ringetone til hver av telefonlinjene. Du kan knytte en egen ringetone til lederens proxy-linje for raskt å kunne skille lederens anrop fra de andre innkommende anropene.

Gjør følgende for å egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen direkte på telefonen.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Trykk på innstillinger-knappen på Cisco Unified IP-telefonen.

Trinn 2 Bruk navigeringsknappen til å velge **Ringetone** på Innstillinger-menyen (eller trykk på **2** på telefontastaturet).

Hver av linjene på telefonen samt valgt ringetype vises på telefonens LCD-skjerm. Til å begynne med bruker alle linjene standardringetonen.

Trinn 3 Hvis du vil endre ringetonen for en linje, bruker du navigeringsknappen til å velge en linje, og deretter trykker du på funksjonstasten **Velg**.

Merk Hvis du vil finne ut hvilke leder-proxy-linjer på telefonen som er tilknyttet en bestemt leder, kan du se i Mine samtaler i assistentkonsollen. Det er her lederens proxy-linjer og ledernavnene vises. (En leders proxy-linje er linjen der du mottar innkommende anrop for lederen.)

Trinn 4 Bruk navigeringsknappen til å bla gjennom listen over tilgjengelige ringetoner for den valgte linjen. Hvis du vil høre en ringetone, velger du ringetonen og trykker deretter på funksjonstasten **SpillAv**.

Trinn 5 Hvis du vil tilknytte en ny ringetone, trykker du på funksjonstastene **Velg** og **OK**.

Trinn 6 Gjenta trinn 3 til 5 for å egendefinere ringetonen for en annen valgt linje.

Trinn 7 Trykk på funksjonstasten **Avslutt** for å gå ut av Ringetone-menyen.

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1
- Bruke intercom-funksjonen på telefonen, side 4-3

Bruke intercom-funksjonen på telefonen

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som kan være konfigurert av systemansvarlig. Med intercom-funksjonen kan du snakke med lederen på en intercom-linje. Hvis du ikke har kortnummerknappen for intercom på telefonen eller på assistentkonsollen, kan du kontakte systemansvarlig.

Viktig Du kan ikke foreta et intercom-anrop hvis du endrer kortnummerinnstillingene for intercom på Web-siden for brukeralternativer.

Hvis du vil foreta et intercom-anrop, trykker du på kortnummerknappen **intercom** på Cisco Unified IP-telefonen for den aktuelle lederen.

Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet.

Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når en leder foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- Komme i gang med Assistant-konsollen, side 2-2
- Bruke funksjonstastene for Cisco Unified CallManager Assistant på telefonen, side 4-1
- Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen, side 4-2

KAPITTEL 5

For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus

Med Cisco Unified CallManager Assistant får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco Unified CallManager Assistant-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco Unified CallManager Assistant".

Cisco Unified CallManager Assistant har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for delt linje-modus:

- Flere samtalebehandlingsfunksjoner på Cisco Unified IP-telefonen – Gir tilgang til nye funksjonstaster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm.
- Intercom-muligheter – gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.
- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse viderekoblingsmålet ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere denne funksjonen på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4
- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4
- Dempe ringetonen på telefonen, side 5-5
- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2

Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer

Slik bruker du Cisco Unified CallManager Assistant med Ciscos tjeneste for mobilt internnummer:

Trinn 1 Logg deg på Ciscos tjeneste for mobilt internnummer.

Trinn 2 Velg assistenttjenesten på tjenestemenyen.

Se i telefonhåndbøkene for *Cisco Unified IP-telefonene 7960G og 7940G* hvis du vil ha mer informasjon om Ciscos tjeneste for mobilt internnummer.

Beslektede emner

- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4
- Dempe ringetonen på telefonen, side 5-5

Viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonstastene på telefonen til å viderekoble, overføre eller på annen måte behandle aktive samtaler.

Denne delen dekker følgende emner:

- Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer, side 5-3
- Overføre et anrop til talemeldingstjenesten, side 5-3

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, er tilkoblet eller er satt på vent, fra telefonen din til et annet telefonnummer som er angitt som viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer, side 5-2
- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer, side 5-2
- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4
- Dempe ringetonen på telefonen, side 5-5

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco Unified IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarer assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer, side 5-2
- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Dempe ringetonen på telefonen, side 5-5

Dempe ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyrr på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco Unified IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyrr vises med en bjelle i statusvinduet for Cisco Unified CallManager Assistant på LCD-skjermen på Cisco Unified IP-telefonen. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Telefonen din ringer ikke, men assistentens telefon ringer. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Beslektede emner

- Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer, side 5-2
- Viderekoble og overføre samtaler, side 5-3
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 5-4

KAPITTEL 6

For ledere – Bruke telefonen med Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus

Med Cisco Unified CallManager Assistant får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco Unified CallManager Assistant-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret (den delte linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret (proxy-linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco Unified CallManager Assistant".

Cisco Unified CallManager Assistant har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for proxy-linje-modus:

- Samtaleruting – Omdirigerer selektivt innkommende anrop til telefonen din eller til assistentens telefon basert på filterlisten.
- Flere funksjoner for samtalebehandling og overvåking på Cisco Unified IP-telefonen – Gir tilgang til nye funksjonstaster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm.
- Intercom-muligheter – gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.

- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse enkelte lederfunksjoner, for eksempel Viderekoblingsmål, ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere disse funksjonene på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- Finne Cisco Unified CallManager Assistant-modusen på en ledertelefon, side 1-4
- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14
- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2

Komme i gang – for ledere

Disse emnene kan hjelpe deg med å komme i gang med Cisco Unified CallManager Assistant:

- Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer, side 6-2
- Forstå assistentvalg, side 6-3
- Bruke statusvinduet, side 6-4
- Bruke Lederstatus-menyen på telefonen, side 6-7

Bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer

Slik bruker du Cisco Unified CallManager Assistant med Ciscos tjeneste for mobilt internnummer:

Trinn 1 Logg deg på Ciscos tjeneste for mobilt internnummer.

Trinn 2 Velg assistenttjenesten på tjenestemenyen.

Se i telefonhåndbøkene for *Cisco Unified IP-telefonene 7960G og 7940G* hvis du vil ha mer informasjon om Ciscos tjeneste for mobilt internnummer.

Forstå assistentvalg

Når du er leder, logges du automatisk på Cisco Unified CallManager Assistant, med mindre du er konfigurert til å bruke Ciscos tjeneste for mobilt internnummer.

For å behandle anropene må assistenten være logget på assistentkonsollen for Cisco Unified CallManager Assistant og være tilgjengelig. Hvis den aktive assistenten logger av eller ikke er tilgjengelig, prøver Cisco Unified CallManager Assistant å tilordne en ny assistent til deg.

Identifisere den aktive assistenten

Den *aktive* assistenten er den personen som behandler anrop på dine vegne.

Hvis du har flere assistenter, vil du kanskje vite hvilken assistent som er aktiv. Trykk i så fall på knappen **Tjenester** på telefonen, og velg assistenttjenesten. Element 3 identifiserer den aktive assistenten.

Tilordne standardassistent

Når det er mulig, tilordner Cisco Unified CallManager Assistant *standardassistenten* som din aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er tilgjengelig (ikke tilgjengelig eller logget av), tilordner Cisco Unified CallManager Assistant en annen assistent til standardassistenten logger seg på eller gjenoppretter tilgjengelig-statusen.

Du (eller assistenten) kan velge standardassistent i lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil vite mer, se "Tilordne en standardassistent til en leder" på side 7-3.

Bytte assistenter

Hvis du har flere assistenter og flere enn én av dem er logget på og tilgjengelig, kan du overstyre automatisk valg ved å velge den aktive assistenten manuelt.

Velg element **3** på lederstatusmenyen på telefonen for å vise en liste over tilgjengelige assistenter. Hvis flere assistenter er tilgjengelige, velger du en annen assistent som den aktive assistenten. Gå ut av menyen når du er ferdig.

Når assistentene ikke er tilgjengelige

Hvis ingen av assistentene er tilgjengelige, er assistentikonet (ikonet helt til venstre) på Lederstatus-menyen på telefonen streket over. Støtten for samtalebehandling gjenopptas når en av assistentene logger seg på.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Bruke statusvinduet

For ledere

Lederstatus-menyen vises på LCD-skjermen på Cisco Unified IP-telefonen.

Det er to områder på Lederstatus-menyen:

- Assistentovervåkingsområdet – Den øverste delen av statusvinduet viser IDen til den som ringer, og varigheten til samtalen som behandles av en assistent på dine vegne. Du finner flere opplysninger i Tabell 6-1.
- Assistent- og funksjonsområdet – Den største delen av statusvinduet inneholder ikoner som angir at det finnes en aktiv assistent, og som viser hvilke funksjoner som er på/av. Du finner flere opplysninger i Tabell 6-2.

Tabell 6-1 Assistentovervåkingsmeldinger på Lederstatus-menyen

Melding	Funksjon
"Assistentovervåking – PÅ"	Assistentovervåkingen er på, men ingen tilordnede eller innkommende anrop omdirigeres til assistenten nå.
"Anrop fra" etterfulgt av IDen til den som ringer	Et innkommende anrop ble omdirigert til assistenten, og ringer på assistentens telefon. Du kan overta anropet nå.
Anropers ID og en tidsmåler	Det innkommende anropet er besvart av assistenten. Tidsmåleren starter når assistenten svarer på (eller på annen måte behandler) anropet.
"Assistentovervåking – AV"	Assistentovervåkingen er slått av. Hvis du vil slå den på, trykker du på **AngiOvr**.
"Filtrerer ned"	Funksjonen for samtalefiltrering er for øyeblikket ikke tilgjengelig.

Tabell 6-2 Assistent- og funksjonsikoner på Lederstatus-menyen

Funksjon	Beskrivelse
Assistenten er tilgjengelig	Assistentikonet forestiller en person, og finnes til venstre i statusvinduet. Ikonet viser at en aktiv assistent er klar til å besvare anropene dine.
Assistenten er ikke tilgjengelig	Ikonet for ikke tilgjengelig assistent forestiller en person med en strek over seg. Dette betyr at ingen assistenter er tilgjengelige. Hvis du vil identifisere den aktive assistenten, trykker du på **Tjenester** på Cisco Unified IP-telefonen, og deretter velger du assistenttjenesten.
Samtalefilteret er aktivert	En sirkel med streker betyr at filteret er *på*.
Samtalefilteret er deaktivert	En tom sirkel betyr at filteret er *av*. Du kan slå filtrering på eller av ved å velge **Filter** på Lederstatus-menyen. Du kan konfigurere samtalefiltrering fra Web-siden for lederkonfigurasjon.
Ikke forstyrr er aktivert	En bjelle med en strek over betyr at funksjonen er *på* (ringetonen er deaktivert).
Ikke forstyrr er deaktivert	En bjelle betyr at funksjonen er *av* (ringetonen er aktivert). Hvis du vil aktivere/deaktivere Ikke forstyrr-funksjonen og slå på eller av ringetonen, kan du trykke på funksjonstasten **IkkeFor**.

Tabell 6-2 Assistent- og funksjonsikoner på Lederstatus-menyen (forts.)

Funksjon	Beskrivelse
Viderekoble alle er aktivert	En pil som blir avbrutt av en hindring, betyr at funksjonen er *på* (anropene omdirigeres bort fra telefonen).
Viderekoble alle er deaktivert	En rett pil betyr at funksjonen er *av* (anropene sendes til telefonen). Hvis du vil aktivere/deaktivere Viderekoble alle-funksjonen, trykker du på funksjonstasten **VidAlle**. Standardmålet for denne funksjonen er den valgte assistenten. Du kan bytte mål fra Web-siden for lederkonfigurasjon.

Tips

- Statusvinduet er ikke synlig når du bruker telefonen til å foreta eller besvare anrop.
- Trykk på **AngiOvr** for å slå assistentovervåking av eller på.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Bruke Lederstatus-menyen på telefonen

For ledere

For å åpne Lederstatus-menyen på telefonen trykker du på **Tjenester** og velger assistenttjenesten. Tabell 6-3 beskriver menyelementene og tilknyttede oppgaver på Lederstatus-menyen.

Tabell 6-3 Elementer og tilknyttede oppgaver på Lederstatus-menyen

Lederstatus-menyelement		Funksjon
1	Filter	Slår samtalefiltrering av eller på.
2	Filtermodus	Veksler mellom filtermodusene Med og Uten.
3	Assistent	Viser den aktive assistenten og andre tilgjengelige assistenter.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Overta, viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco Unified CallManager Assistant-funksjonstastene på telefonen til å overta, viderekoble, overføre eller på annen måte behandle en aktiv samtale.

Denne delen dekker følgende emner:

- Overta et anrop som ringer på assistentens telefon, side 6-8
- Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer, side 6-8
- Omdirigere alle anrop til et annet nummer, side 6-9
- Overføre et anrop til talemeldingstjenesten, side 6-10

Overta et anrop som ringer på assistentens telefon

For ledere

Trykk på funksjonstasten **Overta** på Cisco Unified IP-telefonen for å overta et anrop som ringer på assistentens telefon, og for å omdirigere anropet til din egen telefon.

For å overta anropet må du trykke på funksjonstasten Overta før assistenten svarer på det. Du kan ikke overta anrop som allerede er tilkoblet.

Tips Når et anrop til deg ringer på assistentens telefon, kan du se teksten "Anrop fra" og IDen til den som ringer, i assistentovervåkingsdelen av statusvinduet på telefonen.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, som er tilkoblet eller satt på vent, fra din telefon til en annen.

Standard er at funksjonen Umiddelbar omdirigering (UmidOmd) viderekobler anrop til den valgte assistenten. Du eller assistenten kan bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål.

Tips

- Hvis assistenten er det utpekte målet for umiddelbar omdirigering og hvis assistentovervåking er aktivert, kan du kontrollere at anropet er viderekoblet til assistenten ved å se i statusvinduet på LCD-skjermen.
- Funksjonene UmidOmd og Viderekoble alle (VidAlle) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4

Omdirigere alle anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **VidAlle** for å slå av og på denne funksjonen. Når VidAlle-funksjonen er på, viderekobles dine innkommende anrop til en annen telefon.

UmidOmd gjelder for enkeltsamtaler, mens du med VidAlle kan viderekoble alle fremtidige anrop helt til du slår av denne funksjonen.

Standard er at VidAlle-målet er den valgte assistenten. Du eller assistenten kan bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål. Hvis du for eksempel skal være borte fra kontoret, men likevel vil motta anrop, kan du angi at målet for Viderekoble alle skal være mobiltelefonen din.

Tips

- Et ikon på Lederstatus-menyen viser om funksjonen VidAlle er slått av eller på. En bøyd pil viser at funksjonen er på, mens en rett pil viser at funksjonen er av.
- VidAlle gjelder alle linjene som kan behandles av assistenten. Funksjonen kan ikke omdirigere de innkommende anropene som du mottar på en privat linje som assistenten ikke har tilgang til, eller til en intercom-linje.

- Funksjonene VidAlle og Umiddelbar omdirigering (UmidOmd) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.
- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og VidAlle, bruker Cisco Unified CallManager Assistant først *samtalefiltrering* på innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco Unified CallManager Assistant VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- Hvis du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Anropene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Bruke samtalefiltrering

For ledere

Samtalefiltrering omdirigerer selektivt noen av dine innkommende anrop til assistenten, basert på anroperens ID og følgende konfigurasjoner og innstillinger:

- Filtermodus
- Filterlister
- Status for filter på/av

Tabell 6-4 viser opplysninger om hver av filterinnstillingene.

Merk Standardinnstillingene er at Med samtalefiltrering er på og filterlistene er tomme. Derfor omdirigeres alle innkommende anrop til assistenten. Hvis du vil tilpasse filtreringen, kan du se under "Opprette filterlister for en leder" på side 7-5.

Samtalefiltreringen må være aktivert for at assistenten skal kunne behandle samtalene dine. Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco Unified CallManager Assistant først *samtalefiltrering* på innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco Unified CallManager Assistant VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.

Du kan for eksempel angi et Med-filter som bare slipper gjennom anrop fra familien. Alle andre anrop blir behandlet av assistenten. Hvis du skal være borte fra kontoret, kan du angi at målet for Viderekoble alle skal være mobiltelefonen din, aktivere Viderekoble alle og motta anropene fra familien på mobiltelefonen. Assistenten mottar fortsatt alle andre anrop.

Merk Når du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Anropene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Tabell 6-4 Innstillinger for samtalefiltrering

Innstilling	Formål	Hvor finner jeg innstillingen	Merknader
Filtermodus	Bruk filtermodusinnstillingen til å veksle mellom filterlistene *Med* og *Uten*. Med-filtrering – I denne modusen sender Cisco Unified CallManager Assistant innkommende anrop som tilsvarer numrene på filterlisten Med, til *deg*. Resten omdirigeres til assistenten. Uten-filtrering – I denne modusen omdirigerer Cisco Unified CallManager Assistant innkommende anrop som tilsvarer numrene i filterlisten Uten, til *assistenten*. Resten sendes til deg.	Du kan veksle mellom Med-/Uten-filterlister fra Lederstatus-menyen på telefonens LCD-skjerm.	Som standard er Med-filteret aktivt. Assistenter kan kontrollere filtermodusen på dine vegne fra assistentkonsollen.
Filterlister	Filterlister består av ett eller flere telefonnumre (delvise eller fullstendige). Når du får et nytt anrop og filtrering er aktivert, sammenligner Cisco Unified CallManager Assistant anroperens ID med numrene i den aktive listen. Avhengig av om numrene stemmer overens og hvilken filterliste som er aktiv (Med eller Uten), ruter Cisco Unified CallManager Assistant anropet til deg eller til assistenten.	Opprett filterlister fra lederkonfigurasjonsvinduet. Velg kategorien Med eller Uten filter.	Assistenten kan definere filterlister for deg. Standard er at filterlister er tomme.
Status for filter på/av	Innstillingen Filter på/av slår på eller av samtalefiltrering. Når denne funksjonen er på, vil alle dine innkommende anrop overtas og omdirigeres i henhold til filterinnstillingene.	Slå filtrering av og på fra Lederstatus-menyen på telefonens LCD-skjerm. Trykk på **Tjenester** og velg assistenttjenesten, og velg deretter **Filter**.	Standard -innstillingen for filter er På.

Tips

- Et sirkelikon på Lederstatus-menyen viser om samtalefiltrering er slått på eller av. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco Unified IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarer assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Dempe ringetonen på telefonen, side 6-14

Dempe ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyrr på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco Unified IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyrr vises med en bjelle på Lederstatus-menyen på LCD-skjermen på Cisco Unified IP-telefonen. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Assistentens telefon ringer likevel. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Tips

- Denne funksjonen påvirker ikke samtalefiltreringen.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 6-2
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 6-13

Konfigurere lederfunksjoner

Både ledere og assistenter kan endre lederinnstillinger fra lederkonfigurasjonsvinduet. Ledere kan få tilgang til dette vinduet fra en nettside, og assistenter kan få tilgang til det fra assistentkonsollen.

Systemansvarlig har valgt om Cisco Unified CallManager Assistant-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco Unified CallManager Assistant til å være i proxy-linje-modus, kan du tilordne en standardassistent, konfigurere et viderekoblingsmål og opprette filterlister. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco Unified CallManager Assistant til å være i delt linje-modus, kan du bare konfigurere et viderekoblingsmål. I delt linje-modus kan du ikke tilordne en standardassistent eller angi filtre som skal filtrere anrop til assistenten.

Med standardinnstillingene kan lederne bruke Cisco Unified CallManager Assistant uten å måtte konfigurere innstillingene først.

Se følgende emner for å få vite mer:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1-1
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

Åpne lederkonfigurasjonen

Se i ett av følgende emner:

- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2
- For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-3

For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen

Ledere kan åpne siden Lederkonfigurasjon via et Web-område. Du får URLen fra systemansvarlig.

Fremgangsmåte

Trinn 1 På en datamaskin med Microsoft Windows 2000 åpner du en Microsoft Internet Explorer-nettleser (Microsoft IE).

Versjonen må være 5.5 eller nyere.

Trinn 2 Åpne URLen du fikk av systemansvarlig. URLen skal se slik ut: http://<ip-adresse>/ma/desktop/maLogin.jsp

Du blir spurt om du vil installere Cisco Unified CallManager Assistant-programvaren.

Trinn 3 Merk av for at du er innforstått med følgende tekst: "Klarer alltid innhold fra Cisco Systems Inc." Klikk deretter på **Ja**.

Påloggingssiden vises.

Trinn 4 Angi brukernavn og passord (fås av systemansvarlig) og klikk på **Pålogging**.

Lederkonfigurasjonsvinduet vises.

Trinn 5 Når du vil logge av, må du lukke nettleservinduet. Gjenta om nødvendig trinn 3.

Beslektede emner

- Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen

Assistenter kan åpne lederkonfigurasjonsvinduet fra assistentkonsollen.

Hvis du vil åpne vinduet for en bestemt leder, må du høyreklikke i raden for lederen under Mine ledere i assistentkonsollen. Velg deretter **Konfigurer** på hurtigmenyen.

Velg **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen for å åpne vinduet for alle lederne. Velg om nødvendig lederen du vil konfigurere funksjoner for, fra rullegardinlisten Leder.

Beslektede emner

- Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

Tilordne en standardassistent til en leder

Du kan angi en av lederens konfigurerte assistenter som *standardassistent*.

Når det er mulig, tilordner Cisco Unified CallManager Assistant standardassistenten som lederens aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er logget på, tilordner Cisco Unified CallManager Assistant en annen assistent (hvis tilgjengelig) til å være aktiv assistent. Når standardassistenten logger seg på, bytter Cisco Unified CallManager Assistant assistenter, slik at standardassistenten blir aktiv og kan behandle samtaler.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Standardassistent** (om nødvendig) for å vise vinduet Valg av standardassistent.

Trinn 2 Velg ønsket assistent fra rullegardinlisten for assistenter.

Trinn 3 Lagre endringene.

Beslektede emner

- Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder

Ledere som bruker Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus, kan bruke funksjonene Viderekoble alle (VidAlle) og Umiddelbar viderekobling (UmidOmd) for å sende samtaler til assistenten eller til et annet telefonnummer (eller et *mål*). Funksjonene VidAlle og UmidOmd har samme viderekoblingsmål.

Ledere som bruker Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus, kan angi et viderekoblingsmål og viderekoble samtaler etter hvert som de kommer inn, ved å bruke funksjonstasten **UmidOmd**. Skjermbildet for viderekobling viser automatisk når du logger deg på.

Som standard er viderekoblingsmålet lederens aktive assistent. Ledere og assistenter kan bruke fremgangsmåten nedenfor til å endre dette målet.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Viderekoble** for å vise vinduet Konfigurasjon av viderekobling.

Trinn 2 (Bare i proxy-linje-modus.) Velg **Katalognummer** eller **Assistent**.

Trinn 3 Hvis du valgte Katalognummer, må du angi et gyldig telefonnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

Trinn 4 Lagre endringene.

Beslektede emner

- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 6-7
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3
- Opprette filterlister for en leder, side 7-5

Opprette filterlister for en leder

Med filterlister kan ledere eller assistenter tilpasse lederens funksjon for samtalefiltrering.

Som standard er filterlistene tomme. Legg til numre i en filterliste for å egendefinere den. Velg en filtermodus for å veksle mellom filterlistene *Med* og *Uten*:

- Med – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, omdirigeres til *lederen*. Resten omdirigeres til den aktive assistenten.
- Uten – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til *assistenten*. Resten sendes til lederen.

Cisco Unified CallManager Assistant sammenligner IDen til den som ringer, med telefonnumrene i den aktive filterlisten.

Hvis du for eksempel legger til telefonnummeret 54321 i en leders Med-filterliste, vil hvert innkommende anrop fra 54321 til lederens kontor rutes til lederen (og ikke til assistenten) hvis Med-filteret er på.

Du kan også legge til nummeret 54xxx i en leders Uten-filterliste, slik at alle innkommende anrop fra en telefonlinje med et femsifret nummer som begynner med 54, rutes til assistenten (og ikke til lederen) hvis Uten-filteret er på.

Merk Bare én filtermodus (Med eller Uten) kan være aktiv om gangen. Ledere kan veksle mellom filtermoduser fra Cisco Unified CallManager Assistant-menyen på telefonen. Assistenter kan veksle mellom filtermoduser for en leder fra assistentkonsollen.

Filterlister kan inneholde følgende jokertegn:

- x – Bruk x for å erstatte *ett* siffer hvor som helst i filteret. Eksempelet 123x5 representerer et femsifret telefonnummer der det fjerde sifferet er et tall mellom 0 og 9. Du kan bruke stor eller liten x.
- * – Bruk * til å erstatte *flere* sifre i begynnelsen eller slutten av filteret. Eksempelet 5* representerer alle telefonnumre, uansett lengde, som begynner med 5.

I tillegg til jokertegn kan filterlister inneholde bindestreker (-), punktum (.) og tomme felt.

Tips Filterlister kan være tomme. Som standard er filteret aktivert og Med-filterlisten tom. Dette betyr at alle innkommende anrop til lederen omdirigeres til assistenten.

Ledere – Aktiver filterlistene fra telefonen. Dette gjør du ved å åpne Cisco Unified CallManager Assistant-menyen på telefonen. Trykk på **1** for å slå filterfunksjonen av og på, og trykk på **2** for å veksle mellom modusene Med-filter og Uten-filter.

Ledere og assistenter kan bruke følgende fremgangsmåte til å opprette filterlister.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Med** eller **Uten** for å vise det aktuelle konfigurasjonsvinduet.

Trinn 2 Angi litt av eller hele telefonnummeret i **Filter**-feltet.

Hvis du trenger hjelp, kan du klikke på koblingen **Mer informasjon** for å vise eksempelfiltre.

Trinn 3 Du kan legge til, erstatte eller slette filtre:

- Hvis du vil legge til et nytt filter, angir du et filter i Filter-feltet og klikker på **Legg til**.

  Det nye filteret vises i filterlisten.

- Hvis du vil erstatte et eksisterende filter med et nytt, velger du filteret du vil endre, i filterlisten. Endre filteret i filterfeltet etter behov, og klikk på **erstatt**.

  Det endrede filteret vises i filterlisten.

- Hvis du vil slette et filter, velger du filteret i filterlisten og klikker på **slett**.

  Det slettede filteret fjernes fra filterlisten.

Trinn 4 Lagre endringene.

Tips

- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco Unified CallManager Assistant først *samtalefiltrering* på innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco Unified CallManager Assistant VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- Et sirkelikon i Cisco Unified CallManager Assistant-statusvinduet viser om samtalefiltrering er slått på eller av. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- Bruke samtalefiltrering, side 6-11
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 7-2
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 7-3
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 7-4

STIKKORDREGISTER

A

Assistant-konsollen
  definisjon av 2-1
assistenter
  egendefinere ringetonen for 4-2
  identifisere (ledere) 6-3
  standard 7-3
  telefonlinjer for 2-10
  velge (ledere) 6-3
Assistentkonsollen
  behandle samtaler fra 3-1
  bruke intercom fra 2-19
  bruke med mus og tastatur 2-18
  egendefinere utformingen 2-17
  hurtigtaster for 2-20
  logge av 2-4
  logge på 2-3
  lære om delene i 2-5
  meny for 2-6
  samtalestyringsknapper 2-7
  starte 2-3
  tilgang uten å assistere ledere 2-4
Assistentovervåking
  bruke funksjonstasten Overta med 6-8
  ledere 6-4
assistentvalg
  forstå 6-3
avslutte samtaler 3-3

C

Cisco Unified CallManager Assistant, definisjon av 2-1
Cisco Unified IP-telefonen
  assistenter 4-1
  delt linje (ledere) 5-1
  funksjonstaster på (assistenter) 4-1
  funksjonstaster på (ledere) 5-3, 6-7
  proxy-linje (ledere) 6-1
  statusvindu på (ledere) 6-4

D

delt linje
  bruke Cisco Unified CallManager Assistant i delt linje-modus 1-2
  bruke lederens telefon 5-1
  statusvinduet for en ledertelefon 1-4
dempe ringetonen på telefonen 5-5, 6-14
direkte overføring 3-5
  utføre 3-5

dokumentasjon
for Cisco Unified IP-telefonen x
oppbygging av ix

E

elektronisk hjelp, bruke x

F

filtrering
beskrivelse av 6-11
lister for 7-5
flytt øverst-funksjon 2-16
foreta anrop 3-2
frakoblet-status
overvåke 2-16
funksjonstaster
assistenter 4-1
ledere 5-3, 6-7

H

HentAnr, knapp 3-4
hent tilbake 3-4
hurtigtaster 2-20

I

IkkeFor, funksjonstast 5-5, 6-14
Ikke forstyrr, funksjon 5-5, 6-14
Ikke tilgjengelig-knappen 2-4
ikoner på telefonen
filtrering (ledere) 6-13
for funksjonsinnstillinger (ledere) 6-5
Ikke forstyrr (ledere) 5-5, 6-14
Viderekoble alle (ledere) 6-9
innstillinger
administrative 2-17
intercom
bruke fra assistentkonsollen 2-19
bruke på telefonen (assistenter) 4-3
bruke på telefonen (ledere) 5-4, 6-13

J

jokertegn
i filterlister 7-5

K

Katalog 2-15
katalog
bruke 2-15
knappen for overføring til talepost 3-9

knapper
finne 2-7
konsoll
ringe fra 3-2
Kontrollert overføring, knapp 3-5
kortnummer 2-14

L

ledere
funksjonsstatus for 2-11
konfigurere funksjoner for 7-1
overvåke 2-11
tilgjengelig-status for 2-11
lederkonfigurasjonsvinduet
bruke 7-1
Lederlinjer
i Mine ledere 2-11
i Mine samtaler 2-10
leder-proxy-linjer 2-10
legge på 3-3
Legg på, knapp 3-3
logge av, assistenter 2-4
logge på, assistenter 2-3

M

Med-filter
definisjon av 6-11
Med-filterlister
opprette 7-5
menylinjen
på assistentkonsollen 2-6
Mine ledere 2-11
Mine samtaler 2-10
mus
bruke assistentkonsollen med 2-18

O

OverfTp, funksjonstast
assistenter 4-1
ledere 5-3, 6-10
OverfTP, knapp 3-9
Overfør, knapp 3-5
overføre en samtale 3-5
Overta, funksjonstast (ledere) 6-8
overta et anrop 6-8

P

proxy-linje
- bruke Cisco Unified CallManager Assistant i proxy-linje-modus 1-3
- bruke lederens telefon 6-1
- statusvinduet for en ledertelefon 1-4

R

ringe et nummer 3-2

S

samtalebehandling
- fra assistentkonsollen 3-1
- fra assistenttelefonen 4-1
- fra lederens telefon 5-3, 6-7
- med samtalestyringsknapper 2-7

samtalefiltrering
- beskrivelse av 6-11
- lister for 7-5
- med Viderekoble alle 7-7
- moduser 7-5

samtale på vent
- sette en samtale på vent 3-4
- ta en samtale fra vent 3-4

samtaler
- hvordan vise 2-10

samtalestyringsknapper 2-7
- definisjon av 2-7

samtalestyringsstatus
- overvåke 2-16

server
- innstillinger 2-17
- tilkobling til 2-16

sette samtale på vent 3-4

standardassistent
- tilordne 7-3

statuslinje
- bruke 2-16

statusvindu
- ledere 6-4

Svar, knapp 3-3

svare på et anrop 3-3

særskilt ringetone 4-2

T

talepost
- sende en samtale til (assistenter) 3-9, 4-1
- sende et anrop til (ledere) 5-3, 6-10

tastatur, bruke konsollen med 2-18

telefonkonferanser, holde 3-6

tilkoblet-status
- endre 2-4
- overvåke 2-16

U

Umiddelbar viderekobling, knapp
konfigurere 3-7
Umiddelbar viderekobling, knapp (assistenter)
bruke 3-7
UmidOmd, funksjonstast
assistenter 4-1
ledere 5-3, 6-8
ledermål for 7-4
UmidOmd, knapp
bruke 3-7
Uten-filter
definisjon av 6-11
Uten-filterlister
opprette 7-5

V

Vent, knapp 3-4
VidAlle, funksjonstast
bruke 6-9
ledermål for 7-4
Viderekoble alle
med samtalefiltrering 7-7
viderekoble alle anrop 6-9
viderekoble et anrop
assistenter 3-7, 4-1
ledere 5-3, 6-8
Viderekoblingsmål, konfigurere
assistenter 3-7
ledere 7-4