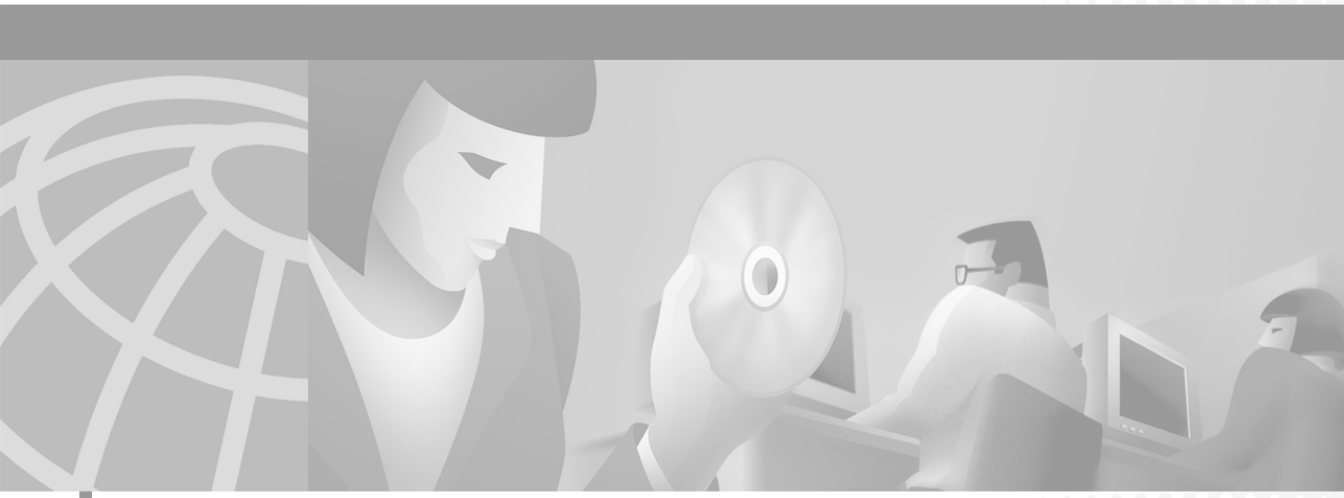


Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll

Versjon 1.1(1)

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

Varenummer: OL-2461-01

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 AV 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 HANDELSVILKÅR.

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.

CCIP, merket Cisco *Powered* Network, Cisco Systems Verified-logoen, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, Q-logoen, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath og Voice LAN er varemerker for Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That’s Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient og iQuick Study er servicemerker for Cisco Systems, Inc.; og Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoen, Cisco IOS, Cisco IOS-logoen, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoen, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, Networkers-logoen, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter og VCO er registrerte varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller dets underselskaper i USA og i noen 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. (0203R)

Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Med enerett.

INNHOLD

Innledning

Formål **viii**

Brukere **viii**

Oppbygging **ix**

Mer dokumentasjon **ix**

Standarder **x**

Annen dokumentasjon **x**

Internett **x**

Dokumentasjon på CD-ROM **xi**

Bestille dokumentasjon **xi**

Tilbakemelding på dokumentasjon **xi**

Teknisk assistanse **xii**

Cisco.com **xii**

Senter for teknisk assistanse **xii**

Web-området til Senter for teknisk assistanse (TAC) **xiii**

Cisco TAC Escalation Center **xiv**

KAPITTEL 1

Komme i gang 1-1

Brukergrensesnittet for Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-2**

Dialogboksen Innstillinger for Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-4**

Dialogboksen for pålogging til Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-4**

Cisco CallManager Attendant-konsollvindu **1-4**

Vinduet Samtalestyring **1-4**

Vinduet Kortnummer **1-6**

Vinduet Katalog **1-7**

Menylinje **1-7**
Verktøylinjen Samtalestyring **1-8**
Kontekstavhengige menyer **1-11**
Statuslinje **1-12**
Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang **1-13**
Logge deg på og koble til **1-14**
Koble fra, logge av og avslutte **1-16**

KAPITTEL 2 **Behandle anrop 2-1**
Besvare anrop **2-2**
Ringe **2-3**
Avslutte en samtale **2-3**
Sette en samtale på vent **2-4**
Hente en samtale fra vent (Hent tilbake) **2-5**
Overføre samtaler **2-6**
Utføre en ikke-kontrollert overføring **2-6**
Utføre en kontrollert overføring **2-7**
Initialisere en telefonkonferanse **2-8**
Parkere en samtale **2-10**
Bruke standard hurtigtaster **2-11**

KAPITTEL 3 **Bruke menylinjen 3-1**
Bruke menyen Fil **3-1**
Bruke menyen Rediger **3-2**
Lage og redigere hurtigtaster **3-2**
Lage, redigere og slette kortnummergrupper og -oppføringer **3-3**
Vise og redigere innstillinger **3-3**
Bruke menyen Vis **3-4**

Endre tekststørrelsen **3-4**
Endre fargevalg **3-5**
Velge Standard utforming **3-6**
Bruke menyen Funksjoner **3-6**
Bruke menyen Hjelp **3-7**

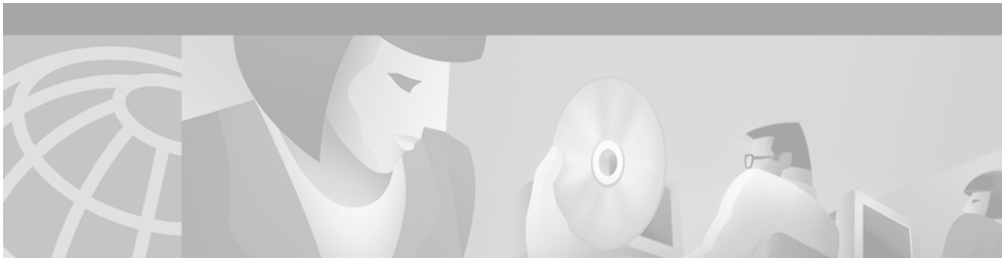
KAPITTEL 4 **Bruke vinduet Samtalestyring 4-1**
Foreta anrop fra vinduet Samtalestyring **4-2**
Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring **4-2**

KAPITTEL 5 **Bruke vinduet Kortnummer 5-1**
Legge til en kortnummergruppe **5-2**
Gi nytt navn til en kortnummergruppe **5-3**
Slette en kortnummergruppe **5-4**
Legge til en kortnummeroppføring **5-5**
Redigere en kortnummeroppføring **5-6**
Slette en kortnummeroppføring **5-7**
Sortere oppføringer i en kortnummergruppe **5-7**
Bruke kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver **5-8**

KAPITTEL 6 **Bruke vinduet Katalog 6-1**
Finne et bestemt navn i katalogen **6-2**
Sortere katalogen **6-3**
Reorganisere kolonnene **6-3**
Bruke katalogoppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver **6-3**

KAPITTEL 7 Feilsøking 7-1

STIKKORDREGISTER



Innledning

Denne innledningen beskriver formålet med brukerhåndboken, hvem den er skrevet for, hvordan den er bygd opp og hvilke standarder som benyttes. Du får også vite hvordan du kan skaffe deg mer dokumentasjon.

Innledningen dekker følgende emner:

- Formål, side viii
- Brukere, side viii
- Oppbygging, side ix
- Mer dokumentasjon, side ix
- Standarder, side x
- Annen dokumentasjon, side x
- Teknisk assistanse, side xii

Formål

Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll beskriver følgende oppgaver:

- Forstå Cisco CallManager Attendant-konsollens grensesnitt og funksjoner.
- Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen og logge på.
- Koble seg til og behandle anrop til brukeren.
- Bruke Cisco CallManager til å besvare, foreta og dirigere anrop.
- Konfigurere og bruke kortnummerknapper.
- Bruke katalogen til å slå opp katalognumre, dirigere anrop og vise linjestatus.

Brukere

Denne håndboken fungerer som oppslagsbok og bruksanvisning for brukere av Cisco CallManager Attendant-konsollen. Den systemansvarlige finner informasjon om installering og konfigurering i *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide*.

Oppbygging

Tabell 1 viser en oversikt over hoveddelene i denne brukerhåndboken:

Tabell 1 Oversikt over brukerhåndboken

Kapittel	Beskrivelse
Kapittel 1, “Komme i gang”	Gir en oversikt over Cisco CallManager Attendant-konsollen i tillegg til instruksjoner for å sette opp miljøet, starte sentralbordkonsollen, logge på og koble til for å behandle anrop.
Kapittel 2, “Behandle anrop”	Beskriver hvordan du foretar, besvarer og dirigerer anrop med knappene i Samtalestyring, menylinjen, hurtigtastene og musen.
Kapittel 3, “Bruke menylinjen”	Beskriver hvordan du kobler til / kobler fra, logger av, redigerer hurtigtaster, endrer tekststørrelsen og fargevalget på konsollen, utfører samtalestyringsoppgaver og mottar elektronisk hjelp.
Kapittel 4, “Bruke vinduet Samtalestyring”	Beskriver hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring.
Kapittel 5, “Bruke vinduet Kortnummer”	Beskriver hvordan du konfigurerer kortnummergrupper og -oppføringer og hvordan du bruker disse oppføringene til å utføre samtalestyringsoppgaver.
Kapittel 6, “Bruke vinduet Katalog”	Beskriver hvordan du bruker katalogen til å slå opp katalognumre som er konfigurert i Cisco CallManager-databasen.
Kapittel 7, “Feilsøking”	Beskriver vanlige problemer og gir en forklaring eller løsning på hvert problem.

Mer dokumentasjon

Hvis du trenger mer informasjon om andre applikasjoner og produkter for Cisco IP-telefoni, kan du lese følgende dokumenter:

- *Brukerhåndbok for Cisco IP-telefon 7960 og 7940*
- *Hurtigreferanse - Cisco IP-telefon 7960/7940*

- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Standarder

I Merknader brukes følgende standard:

Merk Betyr *Vær oppmerksom på*. Merknader inneholder nyttige forslag eller henvisninger til stoff som ikke dekkes i denne publikasjonen.

I tips brukes følgende standard:

Tips Betyr *Dette er nyttige tips*.

I advarsler brukes følgende standard:

Forsiktig Betyr *Vær forsiktig.*. I slike situasjoner er det fare for at du kan skade utstyret eller miste data.

Annen dokumentasjon

Følgende avsnitt beskriver hvordan du kan få dokumentasjon fra Cisco Systems.

Internett

På følgende URL har du tilgang til oppdatert Cisco-dokumentasjon:

http://www.cisco.com

Oversatt dokumentasjon er tilgjengelig på følgende URL:

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

Dokumentasjon på CD-ROM

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig i en CD-ROM-pakke som sendes med produktet. Dokumentasjons-CD-ROMen oppdateres hver måned, og kan være mer oppdatert enn den trykte dokumentasjonen. CD-ROM-pakken kan kjøpes som en enkelt enhet eller som et årsabonnement.

Bestille dokumentasjon

Det er flere måter å bestille Cisco-dokumentasjon på:

- Registrerte Cisco Direct-kunder kan bestille dokumentasjon for Cisco-produkter fra Web-området for nettverksprodukter:

  http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Registrerte Cisco.com-brukere kan bestille dokumentasjons-CD-ROMen via den elektroniske abonnementstjenesten:

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

- Uregistrerte Cisco.com-brukere kan bestille dokumentasjon via en lokal representant ved å ringe Ciscos hovedkontor (California, USA) på +1 408 526-7208 eller, ellers i Nord-Amerika, ved å ringe +1 800 553-6387.

Tilbakemelding på dokumentasjon

Hvis du leser dokumentasjon for Cisco-produkter på Internett, kan du sende inn tekniske kommentarer elektronisk. Klikk på **Feedback** øverst på hjemmesiden Cisco Documentation. Når du har fylt ut skjemaet, skriver du det ut og fakser det til Cisco på +1 408 527-0730.

Du kan sende kommentarer på e-post til adressen bug-doc@cisco.com.

Hvis du vil sende inn kommentarer med vanlig post, bruker du svarkortet på innsiden av dokumentets forside, eller skriver til følgende adresse:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman DriveSan Jose, CA 95134-9883, USA

Vi setter pris på dine synspunkter.

Teknisk assistanse

Cisco.com er utgangspunkt for all teknisk assistanse fra Cisco. Kunder og samarbeidspartnere kan få dokumentasjon, tips om feilsøking og eksempler på konfigurasjoner fra elektroniske verktøy ved å bruke Web-området til Ciscos senter for teknisk assistanse (TAC). Registrerte Cisco.com-brukere har full tilgang til alle ressurser for teknisk støtte på Web-området til Senter for teknisk assistanse.

Cisco.com

Cisco.com inneholder en serie med interaktive, nettverkstilkoblede tjenester som gir umiddelbar og åpen tilgang til Ciscos informasjon, nettverksløsninger, tjenester, programmer og ressurser, uansett tid og sted.

Cisco.com er en godt integrert Internett-applikasjon og et kraftig og enkelt verktøy med en rekke funksjoner og tjenester som kan hjelpe deg med følgende oppgaver:

- Rasjonalisere forretningsvirksomheten og øke produktiviteten.
- Løse tekniske spørsmål med elektronisk støtte.
- Laste ned og teste programvarepakker.
- Bestille læremidler og varer fra Cisco.
- Registrering for elektronisk kunnskapsvurdering, opplæring og sertifiseringsprogrammer.

Du kan registrere deg på Cisco.com for å få tilpasset informasjon og tjenester. For å få tilgang til Cisco.com går du til følgende URL:

http://www.cisco.com

Senter for teknisk assistanse

Ciscos senter for teknisk assistanse er tilgjengelig for alle kunder som trenger teknisk assistanse i forbindelse med produkter, teknologi eller løsninger fra Cisco. Senter for teknisk assistanse tilbyr to typer støtte: Web-området til Senter for teknisk assistanse (Cisco TAC) og Cisco TAC Escalation Center (krisesenter).

Henvendelser til Senter for teknisk assistanse kategoriseres etter problemets alvorlighetsgrad:

- Prioritetsnivå 4 (P4) - Du trenger informasjon eller assistanse i forbindelse med ytelse, installering eller konfigurering av et Cisco-produkt.
- Prioritetsnivå 3 (P3) - Nettverksytelsen er nedsatt. Nettverksfunksjonaliteten er merkbart dårligere, men virksomheten fortsetter på de fleste områder.
- Prioritetsnivå 2 (P2) - Produksjonsnettverket så redusert at det påvirker viktige deler av forretningsvirksomheten. Det er ikke mulig å omgå problemet.
- Prioritetsnivå 1 (P1) - Produksjonsnettverket er nede, og hvis det ikke blir rettet opp straks, kan det få alvorlige konsekvenser for forretningsvirksomheten. Det er ikke mulig å omgå problemet.

Valget av støttesenter avhenger av prioritetsnivået på problemet og betingelsene i servicekontrakten, hvis en slik foreligger.

Web-området til Senter for teknisk assistanse (TAC)

På Web-området til Senter for teknisk assistanse kan du løse P3- og P4-problemer på egen hånd, og spare både tid og penger. Web-området tilbyr døgnåpen tilgang til elektroniske verktøy, kunnskapsbaser og programvare. For å få tilgang til Web-området til Senter for teknisk assistanse går du til følgende URL:

http://www.cisco.com/tac

Alle kunder, partnere og forhandlere som har en gyldig servicekontrakt med Cisco, har full tilgang til alle former for teknisk støtte på Web-området til Cisco TAC. Web-området krever at du har en påloggings-ID og et passord for Cisco.com. Hvis du har en gyldig servicekontrakt, men ikke påloggings-ID eller passord, registrerer du deg på følgende URL:

http://www.cisco.com/register/

Registrerte Cisco.com-brukere som ikke klarer å løse de tekniske problemene ved hjelp av de elektroniske ressursene på Web-området til TAC, kan stille spørsmål med TAC-verktøyet Case Open på følgende URL:

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

Hvis du har tilgang til Internett, anbefaler vi at du legger inn P3- og P4-spørsmål via Web-området til Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center er et krisesenter som behandler problemer med prioritetsnivå 1 eller prioritetsnivå 2. Disse kategoriene brukes når nettverket er så redusert at det har alvorlige konsekvenser for forretningsvirksomheten. Når du kontakter krisesenteret med et P1- eller P2-problem, vil en Cisco TAC-tekniker automatisk behandle et spørsmål.

Du finner en liste over numre til Senter for teknisk assistanse ved å gå til følgende URL:

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

Før du ringer, bør du spørre de ansvarlige for nettverksdriften om hvilken støtteordning bedriften har krav på fra Cisco, for eksempel SMARTnet, SMARTnet Onsite eller Network Supported Accounts (NSA). I tillegg bør du finne frem nummeret på serviceavtalen og produktets serienummer.

Komme i gang

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du bruke Cisco IP-telefoner som sentralbordkonsoller. Ved hjelp av et grafisk brukergrensesnitt bruker Cisco CallManager-konsollen kortnummeroppføringer og direkte katalogtilgang til å finne telefonnumre, overvåke linjestatus og dirigere anrop. Resepsjonister og administrativt personale kan bruke Cisco CallManager Attendant-konsollen til å behandle anrop for en avdeling eller en bedrift, og andre ansatte kan bruke den til å behandle egne anrop.

Cisco CallManager Attendant-konsollen må installeres på en PC med IP-tilkobling til Cisco CallManager-systemet. Konsollen brukes med en Cisco IP-telefon som er registrert i et Cisco CallManager-system (én konsoll per telefon som skal brukes som sentralbordkonsoll). Flere konsoller kan kobles til ett Cisco CallManager-system.

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Brukergrensesnittet for Cisco CallManager Attendant-konsollen, side 1-2
- Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang, side 1-13
- Logge deg på og koble til, side 1-14
- Koble fra, logge av og avslutte, side 1-16

Brukergrensesnittet for Cisco CallManager Attendant-konsollen

Ved oppstart åpnes dialogboksen Innstillinger og du blir bedt om å angi servernavnet for Cisco CallManager og katalognummeret til telefonen du bruker med sentralbordkonsollen. Dialogboksen for pålogging i Cisco CallManager Attendant-konsollen åpnes og du blir bedt om å angi brukernavn og passord. Når du har logget deg på serveren, viser Cisco CallManager Attendant-konsollen tre vinduer, som beskrives i de følgende avsnittene.

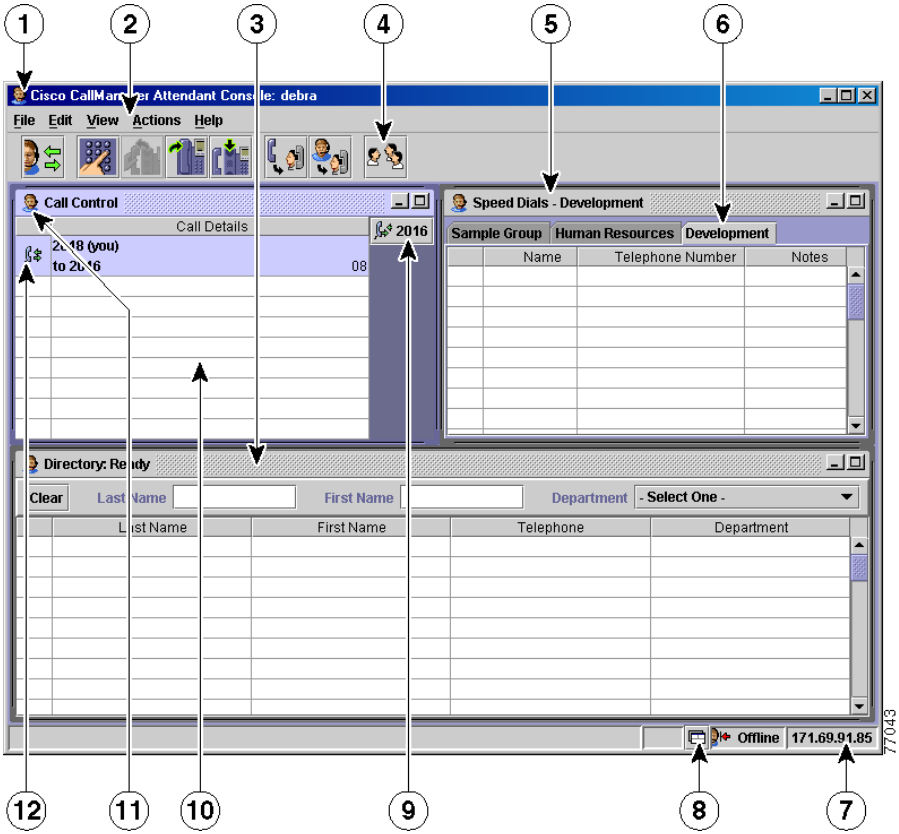
Det grafiske brukergrensesnittet i Cisco CallManager Attendant-konsollen støtter følgende skjermoppløsninger: 800x600, 1024x768, 1280x1024 og 1600x1200.

Du kan kjøre konsollen på plattformene Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional og Windows N.T 4.0. Forsikre deg om at du har installert den nyeste Microsoft Service Pack på datamaskinen. Hvis du har spørsmål om plattformene, kan du kontakte den systemansvarlige.

Når du logger deg av konsollen, lagrer serveren automatisk brukerinnstillinger som kortnummergrupper/-oppføringer og vindusplassering/-størrelse.

Illustrasjon 1-1 viser brukergrensesnittet for Cisco CallManager Attendant-konsollen og forklarer de forskjellige elementene i brukergrensesnittet.

Illustrasjon 1-1 Brukergrensesnittet for Cisco CallManager Attendant-konsollen



1	Vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen	**7**	IP-adressen til serveren
2	Menylinje	**8**	Flytt øverst-ikon
3	Vinduet Katalog	**9**	Knapp for sentralbordlinje
4	Verktøylinjen Samtalestyring	**10**	Ruten Samtaleinformasjon
5	Kortnummervindu	**11**	Vinduet Samtalestyring
6	Kategorier for hurtignummergrupper	**12**	Linjestatus

Dialogboksen Innstillinger for Cisco CallManager Attendant-konsollen

Når du starter for første gang, vises dialogboksen Innstillinger for Cisco CallManager Attendant-konsollen. I denne dialogboksen må du oppgi opplysninger om server, telefon og katalog, som du får av den systemansvarlige. Kontakt den systemansvarlige for mer informasjon.

Dialogboksen for pålogging til Cisco CallManager Attendant-konsollen

Dialogboksen for pålogging til Cisco CallManager Attendant-konsollen ber deg angi brukernavn og passord. Fra denne dialogboksen kan du utføre følgende oppgaver:

- Angi at sentralbordkonsollen skal huske brukernavnet og passordet.
- Endre innstillingene som har innvirkning på bruken av Cisco CallManager Attendant-konsollen.
- Angi språket som sentralbordkonsollen skal vise.

Cisco CallManager Attendant-konsollvindu

I dette vinduet finner du vinduet Samtalestyring, vinduet Kortnummer, vinduet Katalog, menylinjen, verktøylinjen Samtalestyring og statuslinjen. Øverst til venstre i vinduet ser du navnet på vinduet og brukeren som bruker sentralbordkonsollen. Øverst til høyre i vinduet ser du maksimerings- og minimeringsknappene for vinduet. Nederst til høyre i vinduet ser du statuslinjen.

Vinduet Samtalestyring

Vinduet Samtalestyring består av følgende to elementer:

- Ruten Samtaleinformasjon: Linjestatus, katalognummer på innkommende anrop, navnet på personen, hvis tilgjengelig, katalognummeret til sentralbordet og visning av tiden som er brukt.

- Knapper for sentralbordlinje: Linjestatus og katalognummeret til gjeldende Cisco IP-telefon vises øverst til høyre i vinduet.

Ruten Samtaleinformasjon viser linjene på Cisco IP-telefonen som styres av Cisco CallManager Attendant-konsollen. Antall linjer som er konfigurert av den systemansvarlige for Cisco IP-telefonen, bestemmer antall ledige linjer i vinduet. Hvis du for eksempel har en Cisco IP-telefon 7960 med to uttak for utvidelsesmodulen 7914, kan det vises totalt 34 linjer hvis den systemansvarlige tilknyttet et katalognummer til hver linje.

Merk Du finner informasjon om mulighetene med telefonen din eller Ciscos utvidelsesmodul 7914 i dokumentasjonen som fulgte med telefonen. Du kan også kontakte den systemansvarlige.

Avhengig av antall linjer du konfigurerer, vises linjene i én, to eller tre kolonner. Hver linje og knapp for sentralbordlinje viser katalognummeret og én av følgende statuser i form av tilhørende ikoner i Tabell 1-1.

Tabell 1-1 Linjestatus

Linjestatus	Ikon
Et anrop på linjen.	
Linjen er aktiv.	
Linjen er på vent.	

Tabell 1-1 Linjestatus (fortsatt)

Linjestatus	Ikon
Linjen er ledig.	
Linjens status er ukjent.	

Du kan utføre samtalestyringsoppgaver på disse linjene ved å bruke menyene øverst i vinduet eller ved å bruke kontekstavhengige menyer, hurtigtaster eller musen. Du finner mer informasjon om samtalestyringsoppgavene under “Bruke vinduet Samtalestyring” på side 4-1 og “Behandle anrop” på side 2-1.

Merk Hvis du bare har ett anrop i køen, merkes anropet med mindre du velger en tom rad i ruten Samtaleinformasjon.

Vinduet Kortnummer

Kortnummeroppføringer, konfigurert per bruker, vises i kategoriene for kortnummergrupper i vinduet Kortnummer. Hver kortnummeroppføring inneholder følgende informasjon:

- Linjestatus, med de samme ikonene som vises i vinduet Samtalestyring (Se Tabell 1-1 på side 1-5)
- Navn på person
- Telefonnummer
- Merknader (valgfritt felt)

Du finner informasjon om konfigurering av kortnummergrupper og -oppføringer og om samtalestyringsoppgaver under“Bruke vinduet Kortnummer” på side 5-1 og “Behandle anrop” på side 2-1.

Vinduet Katalog

I vinduet Katalog vises informasjon om linjestatus, etternavn, fornavn, telefon og avdeling fra Cisco CallManagers brukerkatalog. Når du utfører et søk basert på fornavn, etternavn eller avdeling, kommer oppføringene opp etter hvert som du skriver inn søkekriterier i feltet. Når du får frem oppføringene fra søket, kan du sortere dem i stigende eller synkende rekkefølge, eller du kan bestemme linjestatusen, som vises med de samme ikonene som er brukt i de andre vinduene.

Du finner mer informasjon om hvordan du finner brukere i katalogen og utfører samtalestyringsoppgaver ved hjelp av katalogoppføringer under “Bruke vinduet Katalog” på side 6-1 og “Behandle anrop” på side 2-1.

Tips Du kan endre størrelse på hvert vindu manuelt ved å klikke på maksimerings- eller minimeringsknappene øverst til høyre i vinduet. Du kan også dra pilen som vises når musepekeren plasseres på kanten av vinduet.

Du kan endre størrelse på kolonnene ved å dra pilene som vises når musepekeren plasseres på kanten av kolonnen.

Menylinje

Fra menylinjen kan du koble til / koble fra, logge av, redigere hurtigtaster, endre tekststørrelsen og fargevalget på konsollen, utføre samtalestyringsoppgaver og vise elektronisk hjelp. Du finner informasjon om hvordan du bruker menyvalgene under “Bruke menylinjen” på side 3-1.

Verktøylinjen Samtalestyring

Verktøylinjen Samtalestyring viser knapper for de vanligste samtalestyringsoppgavene som utføres av brukeren. Sentralbordkonsollen aktiverer bare knapper på verktøylinjen Samtalestyring når du kan utføre samtalestyringsoppgaver med dem. Når du klikker på en knapp, aktiveres de tilhørende menyvalgene på menylinjen eller på den kontekstavhengige menyen.

Se Tabell 1-2 for samtalestyringsoppgaver og tilhørende knapper:

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring

Samtalestyrings-knapper	Samtalestyringsoppgaver
	Koble til / koble fra **Merk** Med denne samtalestyringsknappen kan du veksle mellom to samtalestyringsoppgaver. Se følgende avsnitt for mer informasjon: • Logge deg på og koble til, side 1-14 • Koble fra, logge av og avslutte, side 1-16
	Ring Du finner mer informasjon under “Ringe” på side 2-3.
	Svar Du finner mer informasjon under “Besvare anrop” på side 2-2.

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring (fortsatt)

Samtalestyrings-knapper	Samtalestyringsoppgaver
	Legg på Du finner mer informasjon under “Avslutte en samtale” på side 2-3.
 	Vent / Hent tilbake **Merk** Med denne samtalestyringsknappen kan du veksle mellom to samtalestyringsoppgaver. Se følgende avsnitt for mer informasjon: • Sette en samtale på vent, side 2-4 • Hente en samtale fra vent (Hent tilbake), side 2-5
	Parker **Merk** Du kan bare utføre denne samtalestyringsoppgaven hvis Cisco CallManager-serveren som er tilknyttet sentralbordkonsollen, kjører versjon 3.3 eller nyere av Cisco CallManager. Dette ikonet vises bare på verktøylinjen for Samtalestyring hvis du kjører en kompatibel versjon av Cisco CallManager 3.3. Du finner mer informasjon under “Parkere en samtale” på side 2-10.
	Overføring Du finner mer informasjon under “Overføre samtaler” på side 2-6.

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring (fortsatt)

Samtalestyrings-knapper	Samtalestyringsoppgaver
	Kontrollert overføring Du finner mer informasjon under “Utføre en kontrollert overføring” på side 2-7.
	Konferanse Du finner mer informasjon under “Initialisere en telefonkonferanse” på side 2-8.

Du finner mer informasjon om hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver med disse knappene under “Behandle anrop” på side 2-1.

Du kan når som helst endre posisjonen til verktøylinjen. Posisjonsvalgene er blant annet:

- Venstre: Verktøylinjen vises loddrett på venstre side av vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen.
- Øverst: Verktøylinjen vises mellom menylinjen og vinduet Samtalestyring.
- Høyre: Verktøylinjen vises loddrett på høyre side av vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen.
- Nede: Verktøylinjen vises nederst til venstre i vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen, under statuslinjen.

Tips For å få en beskrivelse av en knappefunksjon kan du lese teksten som vises når musepekeren er plassert over knappen.

Hvis du vil endre posisjonen der verktøylinjen skal vises i vinduet, gjør du følgende:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Høyreklikk på verktøylinjen for Samtalestyring og velg **Posisjon**.

Trinn 2 Fra listen velger du posisjonen du vil at verktøylinjen skal vises i:

- Venstre
- Øverst
- Høyre
- Ned

Du har nå endret posisjonen til verktøylinjen.

Kontekstavhengige menyer

Hvert vindu har kontekstavhengige menyer som vises når du høyreklikker med musen i vinduet. Med disse menyene kan du utføre oppgaver som å legge til kortnummeroppføringer og endre tekststørrelsen.

Statuslinje

Statuslinjen viser følgende informasjon:

- Flytt øverst-ikonet

  Illustrasjon 1-2 viser flytt øverst-ikonet.

Illustrasjon 1-2 Flytt øverst-ikon

  Når vinduet Samtalestyring er minimert eller skjult bak et annet vindu, kan du ved hjelp av flytt øverst-ikonet nederst til høyre i statuslinjen raskt vise vinduet Samtalestyring når du mottar et innkommende anrop.

- Ikonet for koble fra / koble til.
- IP-adressen til eller vertsnavnet på serveren som er tilknyttet sentralbordkonsollen.

Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang

Når du skal starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang, må du angi eller bekrefte informasjon i dialogboksen Innstillinger. Denne informasjonen får du av den systemansvarlige.

Slik starter du Cisco CallManager Attendant-konsollen:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Dobbeltklikk på ikonet for Cisco CallManager Attendant-konsollen på skrivebordet eller velg **Start > Programmer > Cisco CallManager Attendant-konsoll**.

Illustrasjon 1-3 viser ikonet for Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Illustrasjon 1-3 Ikonet for Cisco CallManager Attendant-konsollen

Trinn 2 Dialogboksen Innstillinger åpnes, og du må angi følgende informasjon i kategorien Grunnleggende:

- Serverens vertsnavn eller IP-adresse
- Telefonens katalognummer

Trinn 3 Hvis den systemansvarlige sier du skal gjøre det, må du klikke på kategorien **Avansert**.

Den systemansvarlige må skaffe til veie informasjonen du skal angi i feltene og avmerkingsboksen som vises.

Trinn 4 Hvis du vil endre banen til den lokale katalogfilen, må du angi den nye banen i feltet for den lokale katalogfilen.

Merk Den lokale katalogfilen, definert som brukerlistefil, inneholder kataloginformasjonen som vises i vinduene.

Trinn 5 Hvis du vil endre vertsnavnet på eller IP-adressen til serveren for samtalebehandling, må du angi riktig informasjon i feltet for vertsnavn eller IP-adresse til serveren for samtalebehandling.

Trinn 6 Når du har angitt informasjonen, klikker du på **Lagre**.

Nå kan du logge deg på og koble deg til.

Logge deg på og koble til

Følg disse trinnene for å logge deg på, bli tilkoblet og behandle anrop:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Hvis du ikke har gjort det allerede, dobbeltklikker du på ikonet for Cisco CallManager Attendant-konsollen på skrivebordet eller velger **Start** > **Programmer** > **Cisco CallManager Attendant-konsoll**.

Trinn 2 Når du blir bedt om det, må du angi brukernavn og passord for sentralbordkonsollen i dialogboksen for pålogging.

Tips Hvis du vil lagre denne informasjonen slik at du ikke behøver å angi den hver gang du logger deg på sentralbordkonsollen, merker du av for Husk bruker-ID og passord.

Trinn 3 Første gang du logger deg på sentralbordkonsollen, vises teksten i dialogboksen for pålogging på engelsk. Fra rullegardinlisten Språk velger du språket du vil vise i brukergrensesnittet.

Tips Hvis du vil se over eller endre innstillingene som er tilknyttet sentralbordkonsollen, klikker du på knappen Innstillinger.

Trinn 4 Klikk på **Logg på**.

Cisco CallManager Attendant-konsollen kontrollerer informasjonen den systemansvarlige har angitt i dialogboksen Innstillinger.

Når du er logget på, kan du bruke Cisco CallManager Attendant-konsollen til å besvare, foreta og behandle anrop, vise linjestatusen, bruke katalogen og konfigurere og bruke kortnummer.

Brukernavnet og passordet til Cisco CallManager Attendant-konsollen skal allerede være konfigurert. Kontakt den systemansvarlige hvis du ikke klarer å logge deg på.

Merk Sentralbordkonsollen lagrer brukernavnet til brukeren som sist brukte sentralbordkonsollen på datamaskinen.

Trinn 5 På verktøylinjen Samtalestyring klikker du på **Koble til**, eller du kan velge **Fil> Koble til...**

Når du kobler til, endres fargen på pilene på knappen fra grønt til hvitt og menyvalget Koble til endres til Koble fra. Statuslinjen nederst på konsollen viser at du er tilkoblet.

Cisco Telephony Call Dispatcher får melding om at du er klar til å besvare anrop.

Koble fra, logge av og avslutte

Når du ikke bruker Cisco CallManager Attendant-konsollen, må du koble deg fra slik at Cisco Telephony Call Dispatcher vet at du ikke er tilgjengelig til å behandle anrop.

- Hvis du vil ta en kort pause fra å behandle anrop, klikker du på **Koble fra** på verktøylinjen Samtalestyring eller velger **Fil** > **Koble fra**.
- Når du vil fortsette å behandle anrop, klikker du på **Koble til** på verktøylinjen Samtalestyring, eller du kan velge **Fil** > **Koble til**.
- For å avslutte Cisco CallManager Attendant-konsollen og lukke vinduet velger du **Fil** > **Logge av** eller **Fil** > **Avslutt**.

Merk Husk at knappene og menyvalgene Koble til / Koble fra er kontekstavhengige. Hvis du er tilkoblet, vises knappen og menyvalget Koble fra. Hvis du er frakoblet, vises knappen og menyvalget Koble til.

Behandle anrop

For å besvare, foreta og overføre anrop med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du bruke musen, hurtigtastene eller Cisco IP-telefonen som er tilknyttet Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Dette kapittelet beskriver hvordan du kan:

- Besvare anrop, side 2-2
- Ringe, side 2-3
- Avslutte en samtale, side 2-3
- Sette en samtale på vent, side 2-4
- Hente en samtale fra vent (Hent tilbake), side 2-5
- Overføre samtaler, side 2-6
  - Utføre en ikke-kontrollert overføring, side 2-6
  - Utføre en kontrollert overføring, side 2-7
- Initialisere en telefonkonferanse, side 2-8
- Parkere en samtale, side 2-10
- Bruke standard hurtigtaster, side 2-11

Besvare anrop

Når Cisco Attendant-konsollen mottar et innkommende anrop, vises anropet i ruten Samtaleinformasjon i vinduet Samtalestyring. Du svarer på anrop fra vinduet Samtalestyring ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Merk Du kan ikke besvare anrop fra vinduene Kortnummer eller Katalog.

Du kan bruke alle metodene nedenfor til å besvare anrop. Metodene gir samme resultat, og du kan veksle mellom dem etter eget ønske.

- Høyreklikk på anropet og velg **Svar** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på **Svar** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Velg **Svar** på menyen Funksjoner
- Trykk på **Ctrl + A** på tastaturet.
- Dobbeltklikk på anropet i vinduet Samtalestyring.
- Bruk musen til å dra det merkede anropet til knappen **Svar**.
- Bruk Cisco IP-telefonen til å svare på anropet (du kan for eksempel trykke på linjeknappen med det innkommende anropet, eller trykke på funksjonstasten Svar).

Merk Når du svarer på et nytt anrop, plasseres automatisk et aktivt anrop på vent.

Ringe

Du kan ringe når det er en ledig linje i vinduet Samtalestyring. Du kan ringe fra alle vinduene ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Du kan bruke alle metodene nedenfor til å ringe. Metodene gir samme resultat, og du kan veksle mellom dem etter eget ønske.

- I vinduet Kortnummer eller Katalog høyreklikker du på oppføringen og velger **Ring** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på katalog- eller kortnummeret og utfør deretter en av følgende oppgaver:
  - Klikk på **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring.
  - Velg **Ring** på menyen Funksjoner.
  - Bruk musen til å dra oppføringen til knappen **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring, ruten Samtaleinformasjon eller knappen for sentralbordlinjen i vinduet Samtalestyring.
  - Trykk på **Ctrl + D** på tastaturet.
- Dobbeltklikk på et katalognummer for å ringe automatisk til det nummeret.
- Dobbeltklikk på en kortnummeroppføring for å ringe automatisk til det nummeret.
- Ring ved hjelp av Cisco IP-telefonen.
- Bruk det numeriske tastaturet til høyre på PC-tastaturet til å taste nummeret, og trykk deretter på **Enter**.

Avslutte en samtale

Når Cisco Attendant-konsollen kobler fra anropet, forsvinner det fra ruten Samtaleinformasjon i vinduet Samtalestyring. Du avslutter samtaler fra vinduet Samtalestyring ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Merk Du kan ikke avslutte samtaler fra vinduene Kortnummer eller Katalog.

Bruk en av følgende metoder til å avslutte (koble fra) en aktiv samtale i vinduet Samtalestyring. Metodene gir samme resultat, og du kan veksle mellom dem etter eget ønske.

- I vinduet Samtalestyring høyreklikker du på samtalen og velger **Legg på** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på **Legg på** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på den knappen for sentralbordlinje øverst til høyre i vinduet Samtalestyring som viser katalognummeret til Cisco IP-telefonen.
- Trykk på **Ctrl + H** på tastaturet.
- Velg **Legg på** på menyen Funksjoner.
- Bruk musen til å dra det aktive anropet til knappen **Legg på**.
- Avslutt samtalen ved hjelp av Cisco IP-telefonen (for eksempel ved å løfte av og legge på telefonrøret, eller ved å trykke på funksjonstasten Avslutt samtale).

Sette en samtale på vent

Du kan sette en aktiv samtale på vent for å besvare et annet innkommende anrop, eller for å sjekke om mottakeren er tilgjengelig. Når du setter en samtale på vent i vinduet Samtalestyring, vises ikonet for samtale på vent i området for linjestatus, og ikonet for aktiv samtale vises på knappen for sentralbordlinje.

Du setter samtaler på vent fra vinduet Samtalestyring ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Merk Du kan ikke sette samtaler på vent fra vinduene Kortnummer eller Katalog.

Du kan bruke alle metodene nedenfor til å sette en samtale på vent. Metodene gir samme resultat, og du kan veksle mellom dem etter eget ønske.

- Høyreklikk på det aktive anropet og velg **Vent** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på anropet i vinduet Samtalestyring og utfør deretter en av følgende oppgaver:
  - Klikk på **Vent** på verktøylinjen Samtalestyring.
  - Trykk på **Ctrl + L** på tastaturet.
  - Velg **Vent** på menyen Funksjoner.
- Bruk musen til å dra det aktive anropet til knappen **Vent**.
- Bruk Cisco IP-telefonen til å sette samtalen på vent (trykk for eksempel på funksjonstasten Vent).

Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)

Når du henter tilbake en samtale fra vent, kobles anroperen til. Når du henter tilbake en samtale fra vent i vinduet Samtalestyring, vises ikonet for aktivt anrop i området for linjestatus og knappen for sentralbordlinje.

Du henter tilbake en samtale fra vent i vinduet Samtalestyring ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengig menyer eller musen.

Merk Du kan ikke hente tilbake en samtale fra vent fra vinduene Kortnummer eller Katalog.

Du kan bruke alle metodene nedenfor til å hente tilbake samtalen. Metodene gir samme resultat, og du kan veksle mellom dem etter eget ønske.

- Høyreklikk på samtalen som er på vent, og velg **Hent tilbake** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen som er på vent og utfør en av følgende oppgaver:
  - Klikk på **Hent tilbake** på verktøylinjen Samtalestyring.
  - Trykk på **Ctrl + L** på tastaturet.
  - Velg **Hent tilbake** på menyen Funksjoner.

- Bruk musen og dra samtalen som er på vent til knappen **Hent tilbake** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Hent tilbake samtalen ved hjelp av Cisco IP-telefonen.

Overføre samtaler

Når du overfører en aktiv samtale, kobles anroperen til personen du velger. Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du utføre en ikke-kontrollert overføring eller en kontrollert overføring, som forklart i de følgende avsnittene.

Du kan utføre ikke-kontrollerte eller kontrollerte overføringer i alle vinduene ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Merk Du kan utføre alle overføringer fra alle vinduer.

Utføre en ikke-kontrollert overføring

Når du utfører en ikke-kontrollert overføring, kan du ikke snakke med mottakeren før du overfører samtalen.

Slik utfører du en ikke-kontrollert overføring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg **Overfør** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk på **Overfør** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Overfør** på menyen Funksjoner.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + X**.

Trinn 2 Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til.

Trinn 3 Klikk på **OK**.

Dialogboksen lukkes og den ikke-kontrollerte overføringen fullføres.

Tips Du kan også utføre en ikke-kontrollert overføring ved å dra samtalen til en kortnummer- eller katalogoppføring. Du kan også høyreklikke på oppføringen og velge **Overfør** på den kontekstavhengige menyen.

Utføre en kontrollert overføring

En kontrollert overføring gir deg muligheten til å snakke med mottakeren før du overfører samtalen.

Slik utfører du en kontrollert overføring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk deretter på **Kontrollert overføring** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og velg **Kontrollert overføring** på menyen Funksjoner.
- Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + T**.

Trinn 2 Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til.

Trinn 3 Klikk på **OK**.

Du har satt den aktive samtalen i vinduet Samtalestyring på vent.

Trinn 4 Spør brukeren om du skal overføre samtalen.

Trinn 5 For å overføre samtalen som er satt på vent, kan du bruke en av metodene som er beskrevet i Trinn 1.

For å hente tilbake en samtale som er satt på vent, og som du ikke vil overføre, må du avslutte samtalen med brukeren du skulle overført samtalen til, og deretter klikke på samtalen og benytte en av metodene under "Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)" på side 2-5.

Tips Du kan også utføre en kontrollert overføring ved å høyreklikke på et kortnummer eller en katalogoppføring og velge **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen.

Initialisere en telefonkonferanse

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du, konferansestyreren, lage en konferanse som ikke tidligere er arrangert. I en slik konferanse kan du ringe og legge til hver deltaker i konferansen.

Du kan initialisere en ad hoc-konferanse fra alle vinduene ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Merk Du kan initialisere en ad hoc-konferanse fra alle vinduene.

Slik initialiserer du en ad hoc-konferanse fra Cisco CallManager Attendant-konsollen:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på ønsket anrop.

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på anropet og velg **Konferanse** på den kontekstavhengige menyen.

- Klikk på **Konferanse** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Velg **Funksjoner** > **Konferanse**.
- Trykk på **Ctrl + C** på tastaturet.

Når du har utført disse oppgavene, settes samtalen på vent.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

- Bruk det numeriske tastaturet på datamaskinen til å angi nummeret du vil overføre samtalen til.
- Dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen **Konferanse**.

Trinn 4 Benytt en av metodene fra Trinn 2 for å fullføre samtalestyringsoppgaven.

Du har initialisert konferansen.

Parkere en samtale

Merk Du kan bare utføre denne samtalestyringsoppgaven hvis Cisco CallManager-serveren som er tilknyttet sentralbordet, kjører versjon 3.3 eller nyere av Cisco CallManager. Dette ikonet vises bare på verktøylinjen Samtalestyring hvis du kjører en kompatibel versjon av Cisco CallManager 3.3.

Med parkeringsfunksjonen kan du sette en samtale på vent slik at den kan hentes fra en annen telefon i systemet. Hvis du for eksempel er tilkoblet en aktiv samtale på telefonen, kan du parkere samtalen på et internnummer for parkerte samtaler, for eksempel 1234. En annen person kan da ringe 1234 fra en annen telefon i systemet for å hente samtalen.

Slik parkerer du en samtale:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og klikk deretter på **Parker samtale** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på menyen Funksjoner.
- Trykk på **Ctrl + P** på tastaturet.

Katalognummeret der samtalen er parkert vises i en dialogboks.

Trinn 2 Kontakt brukeren som skal hente den parkerte samtalen.

Bruke standard hurtigtaster

Med hurtigtastene som er konfigurert for Cisco CallManager Attendant-konsollen, kan du effektivt utføre samtalestyringsoppgaver. Tabell 2-1 er en oversikt over hurtigtaster:

Tabell 2-1 Hurtigtaster

Ønsket resultat	Handling
Besvare anrop	Ctrl + A
Ringe	Ctrl + D
Avslutte en samtale	Ctrl + H
Sette en samtale på vent	Ctrl + L
Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)	Ctrl + L
Parkere en samtale	Ctrl + P
Utføre en ikke-kontrollert overføring	Ctrl + X
Utføre en kontrollert overføring	Ctrl + T
Initialisere en telefonkonferanse	Ctrl + C

Merk Hurtigtastene kan skreddersys for hver enkelt bruker. Du finner mer informasjon under “Bruke menylinjen” på side 3-1.

Bruke menylinjen

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Bruke menyen Fil, side 3-1
- Bruke menyen Rediger, side 3-2
- Bruke menyen Vis, side 3-4
- Bruke menyen Funksjoner, side 3-6
- Bruke menyen Hjelp, side 3-7

Bruke menyen Fil

Fra Fil-menyen kan du koble til / koble fra, logge av og avslutte programmet. Du finner detaljert informasjon om disse oppgavene i følgende avsnitt:

- Logge deg på og koble til, side 1-14
- Koble fra, logge av og avslutte, side 1-16

Bruke menyen Rediger

Fra menyen Rediger kan du lage dine egne hurtigtaster, legge til, endre og slette kortnummeroppføringer/-grupper og eventuelt vise / redigere innstillinger. Se følgende avsnitt:

- Lage og redigere hurtigtaster, side 3-2
- Lage, redigere og slette kortnummergrupper og -oppføringer, side 3-3
- Vise og redigere innstillinger, side 3-3

Lage og redigere hurtigtaster

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du lage eller endre egendefinerte hurtigtaster, som lagres når du avslutter sentralbordkonsollen. Du kan lage hurtigtaster for alle valgene på menylinjen.

Slik lager og endrer du hurtigtaster:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Velg **Hurtigtaster...** på menyen Rediger.

Trinn 2 Fra listen i området Kommandoer i dialogboksen velger du den kommandoen du vil lage eller redigere en hurtigtast for.

Trinn 3 I feltet Tast angir du tastekombinasjonen du vil bruke som hurtigtast.

Trinn 4 Merk av for **CTRL**, **SKIFT** eller **ALT** (eller en kombinasjon av disse avmerkingsboksene).

Trinn 5 Klikk på **Lagre**, **Lagre og lukk** eller **Avbryt**.

Merk Når du har klikket på Lagre, kan du lage eller redigere en annen hurtigtast.

Når dialogboksen lukkes, vises hurtigtasten ved siden av menyvalget. Den vises også over feltet Tast når du velger kommandoen fra området Kommandoer i dialogboksen.

Lage, redigere og slette kortnummergrupper og -oppføringer

Du finner informasjon om hvordan du lager, redigerer og sletter kortnummergrupper og -oppføringer på menyen Rediger under “Bruke vinduet Kortnummer” på side 5-1.

Vise og redigere innstillinger

Fra menyen Rediger kan du eller den systemansvarlige endre innstillingene som påvirker bruken av Cisco CallManager Attendant-konsollen. Med disse innstillingene kan sentralbordkonsollen kommunisere med sentralbordkonsollserveren og med katalogen, som gir deg all kataloginformasjon som finnes i vinduet Katalog.

Cisco anbefaler at du bare endrer disse innstillingene hvis den systemansvarlige ber deg om det.

Slik viser og redigerer du innstillinger:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Velg **Innstillinger...** på menyen Rediger.

Dialogboksen Attendant-innstillinger vises.

Kategorien Grunnleggende viser IP-adressen eller vertsnavnet til serveren du er koblet til, katalognummeret som er tilknyttet Cisco IP-telefonen og telefonens MAC-adresse. Kontakt den systemansvarlige for mer informasjon om disse innstillingene.

Cisco anbefaler at du ikke endrer disse innstillingene med mindre den systemansvarlige ber deg om det.

Trinn 2 Klikk på kategorien **Avansert**.

Den systemansvarlige må skaffe til veie informasjonen du skal angi i feltene og avmerkingsboksen som vises.

Trinn 3 Hvis du vil endre banen til den lokale katalogfilen, må du angi den nye banen i feltet for den lokale katalogfilen.

Merk Den lokale katalogfilen, definert som brukerlistefil, inneholder kataloginformasjonen som vises i vinduene.

Trinn 4 Hvis du vil endre serververtsnavnet på eller IP-adressen til samtalebehandlingen, må du angi riktig informasjon i feltet for samtalestyringens serververtsnavn eller IP-adresse.

Trinn 5 For å aktivere sporing merker du av **Aktiver sporing**. Når du merker av dette valget, kan du feilsøke problemer som måtte oppstå.

Trinn 6 Klikk på **Lagre** eller **Avbryt**.

Dialogboksen Attendant-innstillinger lukkes.

Bruke menyen Vis

Fra menyen Vis kan du endre størrelsen på teksten som vises i vinduet, eller endre fargen som vises på konsollen. Se følgende avsnitt:

- Endre tekststørrelsen, side 3-4
- Endre fargevalg, side 3-5
- Velge Standard utforming, side 3-6

Endre tekststørrelsen

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du endre tekststørrelsen. Du kan endre tekststørrelsen som vises i alle vinduene, eller du kan endre tekststørrelsen som vises i et bestemt vindu.

Slik endrer du størrelsen på teksten som vises i vinduet:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Du kan gjøre ett av følgende:

- For å endre tekststørrelsen for alle vinduene velger du **Tekststørrelse** på menyen Vis.
- For å endre tekststørrelsen for et bestemt vindu høyreklikker du i vinduet og velger **Tekststørrelse** på den kontekstavhengige menyen.

Trinn 2 Velg ett av følgende alternativer:

- Størst
- Større
- Medium
- Minst
- Mindre

Tekststørrelsen endres i vinduet/vinduene.

Endre fargevalg

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du endre fargevalget på sentralbordkonsollen til egendefinerte farger. Når du bruker sentralbordkonsollen for første gang, vises standard fargevalg, dvs. blått og hvitt.

Slik endrer du fargevalget som vises:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Velg **Fargevalg** på menyen Vis.

Trinn 2 Velg ett av følgende alternativer:

- Standard (blått og hvitt)
- Brun
- Grønn
- Grå
- Kontrast (hvitt på lysegrå bakgrunn)

Fargevalget endres på sentralbordkonsollen.

Velge Standard utforming

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du maksimere og minimere alle vinduene som vises. Når du endrer utformingen til standard, krymper vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen rundt de tre vinduene, menylinjen, verktøylinjen Samtalestyring og statuslinjen. Endringer du har gjort for tekststørrelse eller fargevalg brukes fremdeles når du har valgt Standard utforming.

Merk Hvis du minimerer et vindu før du velger Standard utforming, maksimeres vinduet etter at du har foretatt valget.

Hvis du endrer tekststørrelse eller fargevalg før du velger Standard utforming, gjelder disse endringene også etter at du har foretatt valget.

For å endre utformingen til standard velger du **Rediger >Standard uforming**.

Bruke menyen Funksjoner

Samtalestyringsoppgavene utfører du på menyen Funksjoner. Du finner mer informasjon om hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver på menyen Funksjoner under “Behandle anrop” på side 2-1.

Merk Det er bare valgene som er aktivert og tilgjengelige for bruk, som vises. Hvis et valg er deaktivert, kan du ikke bruke det.

Bruke menyen Hjelp

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen får du elektronisk hjelp og enkel tilgang til de nyeste oppgraderingene for sentralbordkonsollen. Hvis du får en melding under pålogging som sier at du ikke kan få tilgang til serveren, må du oppgradere sentralbordkonsollen til den versjonen som er tilgjengelig gjennom Cisco CallManager Administration. Når du har begynt oppgraderingsprosessen på menyen Hjelp, må du kontakte den systemansvarlige for å få informasjon om hvordan du skal fullføre oppgraderingsprosessen.

Slik får du elektronisk hjelp og versjonsnummeret for konsollen og serveren:

Fremgangsmåte

Trinn 1 For å få elektronisk hjelp velger du **Hjelp > Hjelp for Cisco CallManager Attendant Console**.

Den elektroniske hjelpen vises.

Trinn 2 Velg **Hjelp > Om Cisco CallManager Attendant Console** for å utføre ett av følgende:

- Finn versjonen av sentralbordkonsollen og serveren som er tilknyttet sentralbordkonsollen.

  Merk Når du har gjort det, klikker du på **OK**.

- Oppgrader til den nyeste versjonen av sentralbordkonsollen.

  Merk Når du får et spørsmål om du vil oppgradere, klikker du på **Ja**. Vent til installeringsvinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen er ferdig lastet, og følg retningslinjene i vinduene for å fullføre oppgraderingen. Du kan også kontakte den systemansvarlige for å få informasjon om hvordan du kan utføre denne oppgaven.

Bruke vinduet Samtalestyring

Når du foretar eller svarer på et anrop, vises linjestatus, katalognummer på innkommende anrop, navnet på personen, hvis tilgjengelig, katalognummeret til sentralbordet og tiden som er brukt, i ruten Samtaleinformasjon i vinduet Samtalestyring.

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Foreta anrop fra vinduet Samtalestyring, side 4-2
- Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring, side 4-2

Foreta anrop fra vinduet Samtalestyring

Slik foretar du et anrop fra vinduet Samtalestyring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på den knappen for sentralbordlinje øverst til høyre som viser katalognummeret til Cisco IP-telefonen som styrer Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Trinn 2 I dialogboksen angir du nummeret du vil ringe.

Trinn 3 Klikk på **OK** eller **Avbryt**.

Tips For å foreta et anrop til en kortnummer- eller katalogoppføring må du dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen for sentralbordlinjen øverst til høyre i vinduet Samtalestyring.

Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring

Tabell 4-1 beskriver samtalestyringsoppgavene som påvirker samtaler i vinduet Samtalestyring. Du finner mer informasjon om hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring under “Behandle anrop” på side 2-1.

Tabell 4-1 Hurtigreferanse

Ønsket resultat	Handling
Besvare anrop	For å svare på et anrop må du gjøre ett av følgende: • Høyreklikk på anropet og velg **Svar** på den kontekstavhengige menyen. • Klikk på **Svar** på verktøylinjen Samtalestyring. • Velg **Svar** på menyen Funksjoner • Trykk på **Ctrl + A** på tastaturet. • Dobbeltklikk på anropet i vinduet Samtalestyring. • Bruk musen til å dra det merkede anropet til knappen **Svar**. • Bruk Cisco IP-telefonen til å svare på anropet (du kan for eksempel trykke på linjeknappen med det innkommende anropet, eller trykke på funksjonstasten Svar).
Ringe	For å ringe må du gjøre ett av følgende: • Klikk på **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring. • Velg **Ring** på menyen Funksjoner. • Bruk musen til å dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring, ruten Samtaleinformasjon eller knappen for sentralbordlinjen i vinduet Samtalestyring. • Trykk på **Ctrl + D** på tastaturet. • Ring ved hjelp av Cisco IP-telefonen. • Bruk det numeriske tastaturet til høyre på PC-tastaturet til å taste nummeret, og trykk deretter på **Enter**.

Tabell 4-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Avslutte en samtale	For å avslutte en samtale kan du gjøre ett av følgende: • I vinduet Samtalestyring høyreklikker du på samtalen og velger **Legg på** på den kontekstavhengige menyen. • Klikk på **Legg på** på verktøylinjen Samtalestyring. • Øverst til høyre i vinduet Samtalestyring klikker du på knappen for sentralbordlinje som viser katalognummeret til Cisco IP-telefonen. • Trykk på **Ctrl + H** på tastaturet. • Velg **Legg på** på menyen Funksjoner. • Bruk musen til å dra det aktive anropet til knappen **Legg på**. • Avslutt samtalen ved hjelp av Cisco IP-telefonen (for eksempel ved å løfte av og legge på telefonrøret, eller ved å trykke på funksjonstasten Avslutt samtale).
Sette en samtale på vent	Gjør ett av følgende for å sette en samtale på vent: • Høyreklikk på det aktive anropet og velg **Vent** på den kontekstavhengige menyen. • I vinduet Samtalestyring klikker du på anropet og utfører deretter en av følgende oppgaver: – Klikk på **Vent** på verktøylinjen Samtalestyring. – Trykk på **Ctrl + L** på tastaturet. – Velg **Vent** på menyen Funksjoner. • Bruk musen til å dra det aktive anropet til knappen **Vent**. • Bruk Cisco IP-telefonen til å sette samtalen på vent (trykk for eksempel på funksjonstasten Vent).

Tabell 4-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)	Du kan bruke alle metodene nedenfor til å hente en samtale på vent. • Høyreklikk på samtalen som er på vent, og velg **Hent tilbake** på den kontekstavhengige menyen. • Klikk på samtalen som er på vent og utfør en av følgende oppgaver: – Klikk på **Hent tilbake** på verktøylinjen Samtalestyring. – Trykk på **Ctrl + L** på tastaturet. – Velg **Hent tilbake** på menyen Funksjoner. • Bruk musen og dra samtalen som er på vent til knappen **Hent tilbake** på verktøylinjen Samtalestyring. • Hent tilbake samtalen ved hjelp av Cisco IP-telefonen.
Utføre en ikke-kontrollert overføring	Slik utfører du en ikke-kontrollert overføring: • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg **Overfør** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk på **Overfør** på verktøylinjen Samtalestyring. – Klikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Overfør** på menyen Funksjoner. – Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + X**. **Merk** Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. Klikk på **OK**. **Tips** Du kan også utføre en ikke-kontrollert overføring ved å dra samtalen til en kortnummer- eller katalogoppføring. Du kan også høyreklikke på oppføringen og velge **Overfør** på den kontekstavhengige menyen.

Tabell 4-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Utføre en kontrollert overføring	Slik utfører du en kontrollert overføring: • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk deretter på **Kontrollert overføring** på verktøylinjen Samtalestyring. – Klikk på samtalen du vil overføre, og velg **Kontrollert overføring** på menyen Funksjoner. – Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + T**. **Merk** Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. Klikk på **OK**. Du har satt den aktive samtalen i vinduet Samtalestyring på vent. • Spør brukeren om du skal overføre samtalen. • For å overføre samtalen som er satt på vent, kan du bruke en av metodene som er beskrevet øverst i denne kolonnen. **Merk** For å hente tilbake en samtale som er satt på vent, og som du ikke vil overføre, må du avslutte samtalen med brukeren du skulle overført samtalen til, og deretter klikke på samtalen og benytte en av metodene under “Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)” på side 2-5.

Tabell 4-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Initialisere en telefon-konferanse	Slik initialiserer du en ad hoc-konferanse: • Klikk på ønsket anrop. • Utfør én av følgende oppgaver: – Høyreklikk på anropet og velg **Konferanse** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på **Konferanse** på verktøylinjen Samtalestyring. – Velg **Funksjoner** > **Konferanse**. – Trykk på **Ctrl + C** på tastaturet. Når du har utført disse oppgavene, settes samtalen på vent. • Gjør ett av følgende: – Bruk det numeriske tastaturet på datamaskinen til å angi nummeret du vil overføre samtalen til. – Dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen **Konferanse**. • Følg én av fremgangsmåtene fra øverst i denne kolonnen for å fullføre samtalestyringsoppgaven.

Tabell 4-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Parkere en samtale	**Merk** Du kan bare parkere en samtale hvis serveren som er tilknyttet sentralbordkonsollen, kjører versjon 3.3 eller nyere av Cisco CallManager 3.3. Slik parkerer du en samtale: • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på samtalen du vil parkere, og klikk deretter på **Parker samtale** på verktøylinjen Samtalestyring. – Klikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på menyen Funksjoner. – Trykk på **Ctrl + P** på tastaturet. Katalognummeret der samtalen er parkert vises i en dialogboks. • Kontakt brukeren som skal hente den parkerte samtalen.

Bruke vinduet Kortnummer

Dette kapittelet omhandler følgende oppgaver:

- Legge til en kortnummergruppe, side 5-2
- Gi nytt navn til en kortnummergruppe, side 5-3
- Slette en kortnummergruppe, side 5-4
- Legge til en kortnummeroppføring, side 5-5
- Redigere en kortnummeroppføring, side 5-6
- Slette en kortnummeroppføring, side 5-7
- Bruke kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver, side 5-8

Du kan kategorisere kortnummeroppføringer i kortnummergrupper, som vises som individuelle kategorier i vinduet Kortnummer. Kategoriene kan stables over hverandre, og du kan derfor legge til så mange grupper du vil. Du kan på samme måte legge til så mange oppføringer i en gruppe som du vil.

Før du bruker kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver, må du legge til minst én kortnummergruppe og inkludere minst én oppføring i gruppen, eller du kan gi nytt navn til kategorien Eksempelgruppe og deretter legge til oppføringer. Du finner mer informasjon under “Gi nytt navn til en kortnummergruppe” på side 5-3.

Tips Ved å høyreklikke på kategoriene i vinduet Kortnummer kan du raskt legge til, redigere og slette en kortnummergruppe.

Legge til en kortnummergruppe

Du kan kategorisere kortnummeroppføringer ved å konfigurere dem i kortnummergrupper. Du kan for eksempel legge til en kortnummergruppe som du kaller “Medarbeidere” og inkludere deler av denne gruppen som kortnummeroppføringer.

Merk Du kan legge til så mange kortnummergrupper du vil, siden Cisco CallManager Attendant-konsollen kan stable grupper over hverandre i vinduet Kortnummer.

Kortnummergrupper vises ikke alfabetisk, men i den rekkefølgen du konfigurerer dem i vinduet Kortnummer. Hvis du for eksempel konfigurerer kortnummergruppen “Medarbeidere” først og deretter konfigurerer kortnummergruppen “Utvikling”, vises gruppen “Medarbeidere” til venstre, fordi du konfigurerte den først.

Slik legger du til en kortnummergruppe i vinduet Kortnummer:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Ny kortnummergruppe...** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Ny kortnummergruppe...** på menyen Rediger.

Trinn 2 I feltet Gruppenavn i dialogboksen angir du det nye gruppenavnet, og klikker deretter på **Lagre**.

Dialogboksen lukkes automatisk, og den nye kategorien vises i vinduet Kortnummer.

Trinn 3 Du kan nå gi nytt navn til kortnummergruppen, slette gruppen eller legge til kortnummeroppføringer i kortnummergruppen.

Gi nytt navn til en kortnummergruppe

Du kan når som helst gi nytt navn til en kortnummergruppe. Du kan for eksempel gi nytt navn til eksempelgruppen som ble vist automatisk i vinduet Kortnummer når du logget deg på sentralbordkonsollen.

Slik gir du nytt navn til en kortnummergruppe:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kategorien til den kortnummergruppen du vil gi nytt navn.

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Gi nytt navn til kortnummergruppe** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Gi nytt navn til kortnummergruppe** på menyen Rediger.

Trinn 3 I feltet Gruppenavn i dialogboksen angir du det nye gruppenavnet, og klikker deretter på **Lagre**.

Dialogboksen lukkes automatisk, og kategorien med det nye navnet vises i vinduet Kortnummer.

Slette en kortnummergruppe

Du kan når som helst slette en kortnummergruppe. Vær oppmerksom på at hvis du sletter kortnummergruppen, sletter du alle oppføringene som er konfigurert i gruppen.

Slik sletter du en kortnummergruppe:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kategorien til kortnummergruppen du vil slette.

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Slett kortnummergruppe** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Slett kortnummergruppe** på menyen Rediger.

Trinn 3 Når du blir spurt om du vil slette gruppen, klikker du på **Ja**, **Nei** eller **Avbryt**.

Forsiktig Hvis du klikker på Ja, slettes alle kortnummeroppføringene i kortnummergruppen.

Når du klikker på Ja, forsvinner kategorien fra vinduet Kortnummer.

Tips Navnet på kortnummergruppen vises øverst til venstre i vinduet Kortnummer når du klikker på kategorien for kortnummer.

Legge til en kortnummeroppføring

Kortnummeroppføringer inkluderer navn, telefonnummer og merknader om personen du legger til i kortnummergruppen. Når du legger til kortnummeroppføringer, kan du ringe, overføre samtaler, utføre kontrollerte overføringer og starte konferanser med personen som er tilknyttet kortnummeroppføringen.

Det er valgfritt om du vil angi informasjon i feltet Merknader, men Cisco CallManager Attendant-konsollen krever at du angir et navn og et telefonnummer for hver kortnummeroppføring.

Slik legger du til en kortnummeroppføring i vinduet Kortnummer:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kortnummerkategorien der du vil legge til oppføringen.

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Legg til kortnummer...** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Legg til kortnummer...** på menyen Rediger.

Trinn 3 Når dialogboksen vises, kan du angi navn, telefonnummer og merknader i de riktige feltene.

Trinn 4 Klikk på **Lagre** eller **Lagre og lukk**.

Merk Hvis du klikker på Lagre, kan du legge til en annen kortnummeroppføring i kortnummergruppen.

Dialogboksen lukkes og kortnummeroppføringen vises i vinduet Kortnummer.

Tips Hvis du foretrekker det, kan du umiddelbart legge til en kortnummeroppføring ved å dra en katalogoppføring fra vinduet Katalog og slippe den i vinduet Kortnummer.

Redigere en kortnummeroppføring

Du kan når som helst redigere navn, telefonnummer og merknader for en kortnummeroppføring. Det er valgfritt om du vil angi informasjon i feltet Merknader, men Cisco CallManager Attendant-konsollen krever at du angir et navn og et telefonnummer for hver kortnummeroppføring.

Slik redigerer du en kortnummeroppføring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kortnummerkategorien der du vil redigere oppføringen.

Trinn 2 Klikk på kortnummeroppføringen du vil oppdatere.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Rediger kortnummer...** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Rediger kortnummer...** på menyen Rediger.

Trinn 4 Når dialogboksen vises, kan du redigere navn, telefonnumre og merknader du har angitt tidligere.

Trinn 5 Klikk på **Lagre** for å lagre informasjonen.

Dialogboksen lukkes automatisk, og den oppdaterte kortnummeroppføringen vises i vinduet Kortnummer.

Slette en kortnummeroppføring

Du kan når som helst slette en kortnummeroppføring. Når du sletter kortnummeroppføringen, slettes hele oppføringen. Du kan ikke slette bare bestemte felt i oppføringen. Hvis du vil slette merknader, som er det eneste feltet du kan slette informasjon i, kan du redigere kortnummeroppføringen.

Når du sletter en kortnummeroppføring, slettes ikke hele kortnummergruppen. Slik sletter du en kortnummeroppføring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på den kortnummerkategorien der du vil slette en oppføring.

Trinn 2 Klikk på kortnummeroppføringen du vil slette.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

- I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Slett kortnummer** på den kontekstavhengige menyen.
- Velg **Kortnummer** > **Slett kortnummer...** på menyen Rediger.

Trinn 4 Når du blir spurt om du vil slette oppføringen, klikker du på **Ja**, **Nei** eller **Avbryt**.

Når du klikker på Ja, forsvinner kortnummeroppføringen fra vinduet Kortnummer.

Sortere oppføringer i en kortnummergruppe

Du sorterer kortnummeroppføringer etter navn ved å klikke på overskriften Navn i vinduet Kortnummer. Opp-pilen som vises i overskriften, viser at du sorterer oppføringene i stigende rekkefølge og ned-pilene at du sorterer i synkende rekkefølge.

Bruke kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver

Tabell 5-1 beskriver samtalestyringsoppgavene du kan utføre fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon om hvordan du behandler anrop under "Behandle anrop" på side 2-1.

Tabell 5-1 Hurtigreferanse

Ønsket resultat	Handling
Besvare anrop	Du kan ikke besvare anrop fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Ringe	For å ringe må du gjøre ett av følgende: • Bruk musen til å dra kortnummeroppføringen til knappen **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring, ruten Samtaleinformasjon eller knappen for sentralbordlinjen i vinduet Samtalestyring. • Dobbeltklikk på en oppføring for å sette en samtale til en kortnummeroppføring. • Høyreklikk på kortnummeroppføringen og velg **Ring** på den kontekstavhengige menyen.
Avslutte en samtale	Du kan ikke avslutte samtaler fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og"Behandle anrop" på side 2-1.
Sette en samtale på vent	Du kan ikke sette samtaler på vent fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)	Du kan ikke hente samtaler som er satt på vent, fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.

Tabell 5-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Utføre en ikke-kontrollert overføring	For å utføre en ikke-kontrollert overføring må du gjøre ett av følgende: • Du kan utføre en ikke-kontrollert overføring ved å dra samtalen til en kortnummer- eller en katalogoppføring. • Du kan også høyreklikke på oppføringen og velge **Overfør** på den kontekstavhengige menyen.
Utføre en kontrollert overføring	Slik utfører du en kontrollert overføring: • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk deretter på **Kontrollert overføring** på verktøylinjen Samtalestyring. – Klikk på samtalen du vil overføre, og velg **Kontrollert overføring** på menyen Funksjoner. – Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + T**. **Merk** Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. Klikk på **OK**. Du har satt den aktive samtalen i vinduet Samtalestyring på vent. • Spør brukeren om du skal overføre samtalen. • Fullfør en kontrollert overføring ved å høyreklikke på en kortnummeroppføring og velge **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen.

Tabell 5-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Initialisere en telefon-konferanse	Slik initialiserer du en ad hoc-konferanse: • Klikk på ønsket anrop. • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på anropet og velg **Konferanse** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på **Konferanse** på verktøylinjen Samtalestyring. – Velg **Funksjoner** > **Konferanse**. – Trykk på **Ctrl + C** på tastaturet. Når du har utført disse oppgavene, settes samtalen på vent. • Dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen **Konferanse**. • Følg én av fremgangsmåtene fra øverst i denne kolonnen for å fullføre samtalestyringsoppgaven.
Parkere en samtale	Du kan ikke parkere anrop fra vinduet Kortnummer. Du finner mer informasjon under “Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring” på side 4-2 og “Behandle anrop” på side 2-1.

Bruke vinduet Katalog

Cisco CallManager Attendant-konsollen har en katalog, eller en liste, over bedriftens internnumre. Du kan bruke denne katalogen til å slå opp katalognumre og foreta anrop eller til å se om en telefon er i bruk.

Katalogen i Cisco CallManager Attendant-konsollen benytter brukerkatalogen i Cisco CallManager eller listen over brukere som er spesifisert i kategorien Avansert i dialogboksen Innstillinger. I katalogen finner du alle brukere som er identifisert i brukerområdet i administrasjonsdelen av Cisco CallManager Administration. Det er den systemansvarlige som vedlikeholder katalogdatabasen i Cisco CallManager. Hvis du vil legge til personer eller tilleggsinformasjon i katalogen, kan du be den systemansvarlige om å oppdatere databasen.

Vinduet Katalog inneholder følgende informasjon:

- Status: Viser om linjen er ledig, om den ringer, om den er aktiv eller ukjent.
- Telefon: Viser internnummeret.
- Fornavn, Etternavn og Avdeling: Viser tilleggsinformasjon om et internnummer. Hvis noen av disse feltene er tomme, har ikke den systemansvarlige lagt inn informasjon i brukerområdet i administrasjonsdelen av Cisco CallManager Administration. Den systemansvarlige kan oppdatere disse feltene for deg.

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Finne et bestemt navn i katalogen, side 6-2
- Sortere katalogen, side 6-3
- Reorganisere kolonnene, side 6-3

- Bruke katalogoppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver, side 6-3

Finne et bestemt navn i katalogen

Når du forsøker å finne et bestemt navn i katalogen, kan du bruke feltene Etternavn eller Fornavn eller rullegardinlisten Avdeling. Hvis du vil finne en person raskt, kan det være lurt å bruke rullegardinlisten først, og så avgrense søket ved å bruke feltene Etternavn eller Fornavn. Når du angir informasjon i de riktige feltene, prøver Cisco CallManager Attendant-konsollen å finne personen selv om du bare angir deler av informasjonen. Du kan når som helst klikke på Fjern for å fjerne katalogoppføringer som vises under overskriftene eller i feltene.

Slik finner du et bestemt navn i katalogen:

Fremgangsmåte

Trinn 1 For å finne en person angir du fornavnet og etternavnet i de riktige feltene eller velger avdeling under **Velg én** eller **Vis alle brukere** fra rullegardinlisten Avdeling.

Merk Valget Vis alle brukere vises bare hvis du har mindre enn 1000 katalogbrukere i katalogen. Når du velger Velg én, vises en bestemt avdeling i selskapet.

Merk Når du har valgt avdeling, kan du avgrense søket ved å angi fornavn og etternavn i de riktige feltene.

Eksempel 6-1 Katalogen prøver å finne oppføringen mens du angir informasjonen i feltene. Hvis du vil finne en bruker med etternavnet "Olsen", kan du skrive inn bokstavene "Ols" i feltet Etternavn for å bla i katalogen etter nærmeste samsvarende oppføring.

Trinn 2 For å fjerne alle katalogoppføringene som vises, eller fjerne etternavnet og fornavnet, klikker du på **Fjern**.

Sortere katalogen

Katalogoverskriftene viser gjeldende rekkefølge (stigende eller synkende) på katalogoppføringene. Du sorterer katalogen ved å klikke på opp- eller nedpilene i en av overskriftene i vinduet Katalog.

Reorganisere kolonnene

Du kan når som helst endre rekkefølgen på kolonnene i vinduet Katalog. For å gjøre dette drar du kolonneoverskriften til den nye plasseringen i vinduet.

Merk Du kan ikke dra kolonnene utenfor vinduet Katalog.

Bruke katalogoppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver

Tabell 6-1 beskriver samtalestyringsoppgavene du kan utføre fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon om hvordan du behandler anrop under "Behandle anrop" på side 2-1.

Tabell 6-1 Hurtigreferanse

Ønsket resultat	Handling
Besvare anrop	Du kan ikke besvare anrop fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Ringe	For å ringe må du gjøre ett av følgende: • For å ringe til brukeren som er tilknyttet katalogoppføringen, dobbeltklikker du på katalogoppføringen. • Bruk musen til å dra oppføringen til knappen **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring, ruten Samtaleinformasjon eller knappen for sentralbordlinjen i vinduet Samtalestyring. • Høyreklikk på oppføringen og velg **Ring** på den kontekstavhengige menyen.
Avslutte en samtale	Du kan ikke avslutte samtaler fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Sette en samtale på vent	Du kan ikke sette samtaler på vent fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Hente en samtale fra vent (Hent tilbake)	Du kan ikke hente samtaler fra vent fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon under "Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring" på side 4-2 og "Behandle anrop" på side 2-1.
Utføre en ikke-kontrollert overføring	For å utføre en ikke-kontrollert overføring må du gjøre ett av følgende: • Utfør en ikke-kontrollert overføring ved å dra samtalen til en katalogoppføring. • Du kan også høyreklikke på oppføringen og velge **Overfør** på den kontekstavhengige menyen.

Tabell 6-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Utføre en kontrollert overføring	Slik utfører du en kontrollert overføring: • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk deretter på **Kontrollert overføring** på verktøylinjen Samtalestyring. – Klikk på samtalen du vil overføre, og velg **Kontrollert overføring** på menyen Funksjoner. – Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + T**. **Merk** Når dialogboksen åpnes, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. Klikk på **OK**. Du har satt den aktive samtalen i vinduet Samtalestyring på vent. • Spør brukeren om du skal overføre samtalen. • Utfør en kontrollert overføring ved å høyreklikke på et kortnummer eller en katalogoppføring og velg **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen.

Tabell 6-1 Hurtigreferanse (fortsatt)

Ønsket resultat	Handling
Initialisere en telefon-konferanse	Slik initialiserer du en ad hoc-konferanse: • Klikk på ønsket anrop. • Gjør ett av følgende: – Høyreklikk på anropet og velg **Konferanse** på den kontekstavhengige menyen. – Klikk på **Konferanse** på verktøylinjen Samtalestyring. – Velg **Funksjoner** > **Konferanse**. – Trykk på **Ctrl + C** på tastaturet. Når du har utført disse oppgavene, settes samtalen på vent. • Dra kortnummer- eller katalogoppføringen til knappen **Konferanse**. • Følg én av fremgangsmåtene fra øverst i denne kolonnen for å fullføre samtalestyringsoppgaven.
Parkere en samtale	Du kan ikke sette samtaler på vent fra vinduet Katalog. Du finner mer informasjon under “Utføre samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring” på side 4-2 og “Behandle anrop” på side 2-1.

Feilsøking

Dette kapittelet beskriver vanlige spørsmål eller situasjoner som har å gjøre med funksjoner på eller ytelsen til Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Påloggingen mislyktes. Hvordan løser jeg problemet?

Kontakt den systemansvarlige for å bekrefte og oppdatere brukernavnet og passordet til Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Da jeg prøvde å logge meg på serveren, fikk jeg opp en melding om at jeg ikke kan få tilgang til serveren. Hvordan løser jeg problemet?

Versjonen av sentralbordkonsollen du har på datamaskinen og versjonen som er tilgjengelig fra Cisco CallManager Administration er ikke like. Kontakt den systemansvarlige for å oppgradere versjonen av sentralbordkonsollen som du har på datamaskinen.

Jeg fikk en feilmelding om at tredjepartstelefoni ikke kunne starte.

Kontakt den systemansvarlige.

Jeg fikk en feilmelding om at tredjepartstelefoni er nede. Jeg fikk en feilmelding om at tredjepartstelefoni er i ferd med å avslutte.

Kontakt den systemansvarlige.

Jeg fikk en feilmelding om at det ikke er noen ledige linjer for å ringe.

Alle linjene som er konfigurert for bruk er opptatt. Du må vente til én av linjene blir ledige før du ringer.

Jeg fikk en feilmelding om at jeg ikke kan koble til det samme sentralbordet.

Denne meldingen betyr at du ikke kan ringe til en linje som er konfigurert på Cisco IP-telefonen, fra en annen linje på den samme telefonen.

Jeg fikk en feilmelding om at den valgte linjen ikke er ledig.

Hver linje støtter bare to samtaler samtidig. Hvis du for eksempel bruker Linje 1 for å overføre en samtale, og du satte en annen samtale på vent på den samme linjen, vil ikke den valgte linjen være tilgjengelig for bruk. Linjen er utilgjengelig helt til du fullfører én av oppgavene.

Jeg fikk en feilmelding om at sentralbordet er nede.

Kontroller at du har koblet Cisco IP-telefonen på riktig måte til nettverket.

STIKKORDREGISTER

A

anrop
- behandle **2-1**
- besvare **2-2**
- hente tilbake samtaler fra vent **2-5**
- initialisere en konferanse **2-8**
- koble fra (avslutte) **2-3**
- overføre **2-6**
- parkere **2-10**
- ringe **2-3**
- sette en samtale på vent **2-4**

assistanse
- Cisco.com **xii**
- finne **xii**
- Senter for teknisk assistanse **xii**

avslutte Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-16**

avslutte samtaler **2-3**

B

bestille dokumentasjon **xi**

besvare anrop **2-2**

C

CallManager Attendant-konsollen, Cisco
- avslutte **1-16**
- behandle anrop **2-1**
- bruke grensesnittet **1-2**
- grensesnitt (tabell) **1-3**
- Innstillinger, dialogboks **1-4**
- katalog **6-1**
- logge deg av **1-16**
- logge deg på **1-14**
- Logg på, dialogboks **1-4**
- starte **1-13**
- vindu **1-4**

Cisco.com **xii**

D

dokument
- annen dokumentasjon **x**
- brukere **viii**
- Formål **viii**
- innledning **vii**
- mer dokumentasjon **ix**
- oppbygging **ix**

standarder **x**
dokumentasjon
bestille **xi**
CD-ROM **xi**
finne **x**
mer **ix**
på Internett **x**
tilbakemelding **xi**
Dokumentasjon på CD-ROM **xi**

E

endre plasseringen til verktøylinjen Samtalestyring **1-8**

F

fargevalg på menyen Vis **3-5**
Fil-meny **3-1**
Flytt øverst-ikon **1-12**
foreta anrop
fra vinduet Samtalestyring **4-2**
metoder **2-3**
Funksjoner-menyen **3-6**

G

grensesnitt, bruke **1-2**
grensesnitt, CallManager Attendant-konsoll, Cisco (tabell) **1-3**

H

Hent tilbake-knapp **2-5**
Hjelp-menyen **3-7**
hurtigtaster
lage og redigere **3-2**
standard (tabell) **2-11**
tasterekkefølge (tabell) **2-11**

I

ikke-kontrollert overføring **2-6**
ikoner
Flytt øverst **1-12**
samtalestyring **1-8**
Innstillinger, dialogboks **1-4**
innstillinger, vise og redigere **3-3**
Internett, dokumentasjon på **x**

K

katalog
bruke **6-1**
bruke oppføringer for samtalestyringsoppgaver (tabell) **6-3**
finne et bestemt navn **6-2**
sortere **6-3**
Katalog-vinduet
beskrivelse **1-7, 6-1**
reorganisere kolonnene **6-3**

knapp
Hent tilbake **2-5**
Koble til / Koble fra **1-14**
Kontrollert overføring **2-6**
Legg på **2-3**
Overføring **2-6**
Ring **2-3**
Samtalestyring **1-8**
Svar **2-2**
Vent **2-4**
koble fra **1-14**
koble fra en samtale **2-3**
Koble til / Koble fra, knapp **1-14**
kolonnene, reorganisere i vinduet Katalog **6-3**
komme i gang **1-1**
kontekstavhengige menyer **1-11**
kontrollert overføring **2-6**
Kontrollert overføring-knappen **2-6**
kortnummergrupper
gi nytt navn **5-3**
lage, redigere, slette **3-3**
legge til **5-2**
slette **5-4**
sortere oppføringer **5-7**
kortnummeroppføringer
legge til **5-5**
redigere **5-6**
slette **5-7**
kortnummeroppføringer, utføre samtalestyringsoppgaver (tabell) **5-8**
Kortnummer-vinduet
beskrivelse **1-6, 5-1**
gi nytt navn til kortnummergrupper **5-3**
kortnummeroppføringer
Samtalestyringsoppgaver **5-8**
legge til kortnummer **5-5**
legge til kortnummergruppe **5-2**
redigere kortnummeroppføringer **5-6**
slette kortnummergruppe **5-4**
slette kortnummeroppføring **5-7**
sortere oppføringer i en kortnummergruppe **5-7**

L

legge på **2-3**
Legg på **2-3**
linjestatus (tabell) **1-5**
logge deg av Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-16**
logge deg på **1-14**
logge deg på Cisco CallManager Attendant-konsollen **1-14**
Logg på, dialogboks **1-4**

M

meny
Fil **3-1**
Funksjoner **3-6**

Hjelp **3-7**
Rediger **3-2**
Vis
beskrivelse **3-4**
fargevalg **3-5**
standard utforming **3-6**
tekststørrelse **3-4**
menyer, kontekstavhengige **1-11**
menylinje
beskrivelse **1-7**
bruke **3-1**

N

navn:
finne i katalogen **6-2**

O

overføre samtaler
ikke-kontrollert overføring **2-6**
kontrollert overføring **2-6**
Overfør-knappen **2-6**

P

parkere samtaler **2-10**

R

Rediger-menyen **3-2**
ringe **2-3**
Ring-knapp **2-3**

S

Samtalestyring
ikoner **1-8**
knapper **1-8**
plassere verktøylinjen **1-8**
verktøylinje
beskrivelse **1-8**
knapper og oppgaver (tabell) **1-8**
vindu
beskrivelse **4-1**
enheter **1-4**
foreta anrop **4-2**
hurtigreferanse (tabell) **4-3**
utføre oppgaver **4-2**
samtalestyringsoppgaver, bruke katalogoppføringer til å utføre (tabell) **6-3**
Senter for teknisk assistanse (TAC)
Escalation Center (krisesenter) **xiv**
Web-område **xiii**
sortere katalogen **6-3**
standard hurtigtaster (tabell) **2-11**
standard utforming på menyen Vis **3-6**

starte Cisco CallManager
Attendant-konsollen **1-13**
statuslinje **1-12**
Svar-knapp **2-2**

T

teknisk assistanse
Cisco.com **xii**
finne **xii**
Senter for teknisk assistanse (TAC) **xii**
tekststørrelse på menyen Vis **3-4**
telefonkonferanse, initialisere **2-8**
tilbakemelding på dokumentasjon **xi**
tilkoblet, bli **1-14**

U

utføre oppgaver
hurtigreferanse (tabell) **4-3**
i vinduet Samtalestyring **4-2**
utforming, standard **3-6**

V

vent
hente tilbake samtaler fra vent **2-5**
sette samtaler på **2-4**
Vent-knapp **2-4**
verktøylinje, Samtalestyring
beskrivelse **1-8**
knapper og oppgaver (tabell) **1-8**
vindu
Cisco CallManager Attendant-konsoll **1-4**
Katalog **1-7, 6-1**
Kortnummer **1-6, 5-1**
Samtalestyring **1-4, 4-1**
standard utforming **3-6**
Vis-menyen
beskrivelse **3-4**
fargevalg **3-5**
standard utforming **3-6**
tekststørrelse **3-4**