Cisco CallManager Attendant Console Brugervejledning

Version 1.1(3)

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

Tekstdelsnummer: OL-3149-01

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

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

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

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

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

CCIP, Cisco Arrow-logoet, Cisco *Powered* Network-mærket, Cisco Systems Verified-logoet, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, iQ-logoet, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath og Voice LAN er varemærker tilhørende 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 tjenestemærker tilhørende Cisco Systems, Inc.; og Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoet, Cisco IOS, Cisco IOS-logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoet, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, Networkers-logoet, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter og VCO er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets afdelinger i USA og andre lande.

Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på webstedet, tilhører de respektive ejere. Brugen af ordet "partner" angiver ikke et forretningsmæssigt partnerskab mellem Cisco og et andet firma. (0206R)

Cisco CallManager Attendant Console Brugervejledning
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Alle rettigheder forbeholdes.

Forord vii

Formål viii

Brugere viii

Opbygning ix

Relateret dokumentation x

Konventioner x

Anskaffelse af dokumentation xi

World Wide Web xi

Dokumentations-CD-ROM xi

Bestilling af dokumentation xi

Kommentarer til dokumentationen xii

Anskaffelse af teknisk hjælp xii

Cisco.com xii

Technical Assistance Center xiii

Ciscos TAC-websted xiv

Cisco TAC Escalation Center xiv

KAPITEL 1

Introduktion 1-1

Cisco CallManager Attendant Console-grænsefladen 1-2

Dialogboksen Indstillinger for Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Dialogboksen Logon for Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Vinduet Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Vinduet Opkaldskontrol 1-5

Vinduet Hurtige opkald 1-7

Vinduet Adresseliste 1-7

Vinduet Parkerede opkald 1-8
Menulinje 1-9
Værktøjslinjen Opkaldskontrol 1-9
Kontekstafhængige genvejsmenuer 1-14
Statuslinje 1-14
Start af Cisco CallManager Attendant Console for første gang 1-15
Logon og skift til Online 1-17
Skift til offline, aflogning og afslutning 1-18

KAPITEL 2 **Håndtering af opkald** 2-1
Besvarelse af et opkald 2-2
Placering af et opkald 2-3
Afslutning af et opkald 2-4
Placering af et opkald i kø 2-4
Hentning af et opkald i køen (Genoptag) 2-5
Overførsel af et opkald 2-6
Overførsel af opkald 2-6
Samtalemelding 2-7
Oprettelse af et konferenceopkald 2-9
Parkering af et opkald 2-10
Tilbageførsel af parkerede opkald 2-12
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren 2-13
Brug af Standardtastaturgenveje 2-13

KAPITEL 3 **Brug af menulinjen** 3-1
Brug af menuen Fil 3-1
Brug af menuen Rediger 3-2
Oprettelse og redigering af tastaturgenveje 3-2

Oprettelse, redigering og sletning af hurtigt opkald-grupper og -poster 3-3
Visning og redigering af indstillinger 3-3
Brug af menuen Vis 3-4
Ændring af tekststørrelse 3-5
Ændring af farveskemaet 3-6
Valg af standardvindueslayout 3-6
Brug af menuen Handlinger 3-7
Brug af Ring til nummer 3-7
Brug af menuen Hjælp 3-9

KAPITEL 4 **Brug af vinduet Opkaldskontrol** 4-1
Placering af opkald i vinduet Opkaldskontrol 4-2
Udførelse af opkaldskontrolopgaver i vinduet Opkaldskontrol 4-2

KAPITEL 5 **Brug af vinduet Hurtige opkald** 5-1
Tilføjelse af en hurtigt opkald-gruppe 5-2
Omdøbning af hurtigt opkald-gruppen 5-3
Sletning af en hurtigt opkald-gruppe 5-4
Tilføjelse af en hurtigt opkald-post 5-5
Redigering af en hurtigt opkald-post 5-6
Sletning af en hurtigt opkald-post 5-7
Sortering af poster i en hurtigt opkald-gruppe 5-7
Brug af hurtigt opkald-poster til at udføre opkaldskontrolopgaver 5-8

KAPITEL 6 **Brug af vinduet Adresseliste** 6-1
Søgning efter et bestemt navn i adresselisten 6-2
Sortering af adresselisten 6-3
Omarrangering af kolonner 6-3

Brug af adresselisteposter til opkaldskontrolopgaver 6-3

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

Parkering af et opkald 7-2

Tilbageførsel af parkerede opkald 7-3

Brug af vinduet Parkerede opkald til at udføre opkaldskontrolopgaver 7-4

KAPITEL 8 **Fejlfinding** 8-1

INDEKS

Forord

I dette forord beskrives formålet, brugerne, opbygningen og konventionerne for denne vejledning. Du får også oplysninger om, hvordan du kan anskaffe relateret dokumentation.

Forordet omfatter følgende emner:

- Formål, side viii
- Brugere, side viii
- Opbygning, side ix
- Relateret dokumentation, side x
- Konventioner, side x
- Anskaffelse af dokumentation, side xi
- Anskaffelse af teknisk hjælp, side xii

Formål

Cisco CallManager Attendant Console Brugervejledning gør det lettere for brugeren at udføre følgende opgaver:

- Forstå grænsefladen og funktionerne i Cisco CallManager Attendant Console
- Starte Cisco CallManager Attendant Console og logge på
- Skifte til online for at håndtere opkald, der er dirigeret hen til assistenten
- Bruge Cisco CallManager Attendant Console til at besvare, placere og overføre opkald
- Konfigurere og bruge hurtigt opkald-knapper
- Bruge adresselisten til at finde telefonnumre, overføre opkald og få vist linjestatus

Brugere

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

Opbygning

Tabel 1 viser hovedoverskrifterne i denne vejledning:

Tabel 1 Oversigt over vejledningen

Kapitel	Beskrivelse
Kapitel 1, “Introduktion”	Omfatter en oversigt over Cisco CallManager Attendant Console og instruktioner i at konfigurere miljøet, starte assistentkonsollen, logge på og skifte til online for at håndtere opkald.
Kapitel 2, “Håndtering af opkald”	Beskriver, hvordan du placerer, besvarer og omstiller opkald ved hjælp af knapperne Opkaldskontrol, menulinjen, tastaturgenvejene og musen.
Kapitel 3, “Brug af menulinjen”	Beskriver, hvordan du skifter til online/offline, logger af, redigerer tastaturgenveje, ændrer konsollens tekststørrelse og farveskema, udføre opkaldskontrolopgaver, bruger nummeropkaldstastaturet og åbner online Hjælp.
Kapitel 4, “Brug af vinduet Opkaldskontrol”	Beskriver, hvordan du udfører opkaldskontrolopgaver i vinduet Opkaldskontrol.
Kapitel 5, “Brug af vinduet Hurtige opkald”	Beskriver, hvordan du konfigurerer hurtigt opkald-grupper og -poster, og hvordan du bruger disse poster til at udføre opkaldskontrolopgaver.
Kapitel 6, “Brug af vinduet Adresseliste”	Beskriver, hvordan du bruger adresselisten til at søge efter telefonnumre, der er konfigureret i Cisco CallManager-databasen.
Kapitel 7, “Brug af vinduet Parkerede opkald”	Beskriver, hvordan du parkeret et opkald og tilbagefører et parkeret opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Kapitel 8, “Fejlfinding”	Beskriver en række almindelige situationer og giver en forklaring eller løsning på de enkelte situationer.

Relateret dokumentation

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

- *Tastaturgenveje i Cisco CallManager Attendant Console* (Kun engelsk)
- *Brugervejledning til Cisco IP-telefonmodellerne 7960 og 7940*
- *Et kig på Cisco IP-telefonerne 7960 og 7940*
- *Installation af vægmonteringssæt til Cisco IP-telefonen*

Konventioner

Bemærkninger benytter følgende konventioner:

Bemærk Betyder *skriv ned*. Bemærkningerne indeholder nyttige forslag og henvisninger til materiale, der ikke er omfattet af denne publikation.

Tip benytter følgende konventioner:

Tip Betyder *følgende er et nyttigt tip*.

Forsigtig benytter følgende konventioner:

Forsigtig Betyder *vær forsigtig*. I denne situation er der risiko for, at du udføre en handling, der beskadiger udstyret eller forårsager tab af data.

Anskaffelse af dokumentation

Disse afsnit forklarer, hvordan du anskaffer dokumentation fra Cisco Systems.

World Wide Web

Du kan få adgang til den nyeste dokumentation fra Cisco på World Wide Web på følgende URL-adresse:

http://www.cisco.com

Oversat dokumentation er tilgængelig på følgende URL-adresse:

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

Dokumentations-CD-ROM

Dokumentation fra Cisco og yderligere litteratur er tilgængelig i pakken med Ciscos dokumentations-CD-ROM, som leveres sammen med produktet. Dokumentations-CD-ROM'en opdateres månedligt og kan være nyere end den trykte dokumentation. CD-ROM-pakken kan fås som særskilt enhed eller gennem et årligt abonnement.

Bestilling af dokumentation

Sådan bestiller du Cisco-dokumentation:

- Registrerede brugere af Cisco.com (direkte Cisco-kunder) kan bestille Cisco-produktdokumentation fra produktmarkedspladsen på Internettet (Networking Products MarketPlace):

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

- Registrerede brugere af Cisco.com kan bestille dokumentations-CD-ROM'en online via abonnementtjenesten (Subscription Store):

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

- Ikke-registrerede brugere af Cisco.com kan bestille dokumentation gennem den lokale repræsentant ved at ringe til Ciscos firmahovedkvarter (Californien, USA) på +001 408 526-7208. Andre steder i USA kan du ringe til +001 800 553-NETS (6387).

Kommentarer til dokumentationen

Du kan sende kommentarer elektronisk på Cisco.com. På hjemmesiden Cisco Documentation skal du klikke på indstillingen **Fax** eller **E-mail** i afsnittet "Send kommentarer" nederst på siden.

Du kan også sende dine kommentarer pr. e-mail til bug-doc@cisco.com.

Du kan sende dine kommentarer pr. post ved hjælp af svarkortet på bagsiden af dokumentets forside eller ved at skrive til følgende adresse:

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

Vi værdsætter dine kommentarer.

Anskaffelse af teknisk hjælp

Cisco tilbyder Cisco.com som startsted for al teknisk hjælp. Kunder og partnere kan få online dokumentation, tip til fejlfinding og eksempler på konfigurationer fra online værktøjerne ved at benytte webstedet for Cisco Technical Assistance Center (TAC). Registrerede brugere af Cisco.com har fuld adgang teknisk hjælp på Ciscos TAC-websted.

Cisco.com

Cisco.com er grundlaget for en række interaktive netværkstjenester, der tilbyder umiddelbar og åben adgang til Cisco-oplysninger, netværksløsninger, tjenester, programmer og ressourcer overalt i verden.

Cisco.com er en højt integreret Internet-applikation og et effektivt og lettilgængeligt værktøj med en bred vifte af funktioner og tjenester, der kan hjælpe dig med følgende opgaver:

- Strømline forretningsprocedurer og forbedret produktivitet
- Løse tekniske problemer med online support
- Hente og afprøve programpakker
- Bestille undervisningsmateriale og varer fra Cisco
- Tilmelde dig online kvalifikationsbedømmelse, undervisning og certificeringsprogrammer

Hvis du ønsker brugertilpassede oplysninger og tjenester, kan du indregistrere dig på Cisco.com. Hvis du vil åbne Cisco.com, skal du gå til følgende URL-adresse:

http://www.cisco.com

Technical Assistance Center

Ciscos Technical Assistance Center (TAC) er tilgængeligt for alle kunder, der har brug for hjælp til et produkt, en teknologi eller en løsning fra Cisco. Der findes to niveauer af support: Ciscos TAC-websted og TAC Escalation Center.

Forespørgsler til Ciscos TAC-websted kategoriseres efter problemets prioritet:

- Prioritetsniveau 4 (P4) - Du har brug for oplysninger eller hjælp til Cisco-produktfaciliteter, produktinstallation eller grundlæggende produktkonfiguration.
- Prioritetsniveau 3 (P3) - Netværkets ydeevne er nedsat. Netværksfunktionerne er mærkbart forringede, men de fleste forretningsrelaterede funktioner kan bruges.
- Prioritetsniveau 2 (P2) - Produktionsnetværket er alvorligt forringet, og dette påvirker vigtige aspekter i de forretningsrelaterede funktioner. Der findes ingen umiddelbar løsning.
- Prioritetsniveau 1 (P1) - Produktionsnetværket er nede, og det får alvorlige konsekvenser for de forretningsrelaterede funktioner, hvis problemet ikke løses hurtigst muligt. Der findes ingen umiddelbar løsning.

Du skal vælge den Cisco TAC-ressource, der svarer til problemets prioritet og betingelserne i serviceaftalen, hvis det er aktuelt.

Ciscos TAC-websted

Med Ciscos TAC-websted kan du selv kan løse P3- og P4-problemer, hvilket både sparer omkostninger og tid. Stedet tilbyder online værktøjer, vidensbaser og programmer døgnet rundt. Hvis du vil åbne Cisco TAC-webstedet, skal du gå til følgende URL-adresse:

http://www.cisco.com/tac

Alle kunder, partnere og forhandlere, der har en gyldig serviceaftale med Cisco, har fuld adgang til teknisk support på Ciscos TAC-websted. Ciscos TAC-websted kræver et bruger-ID og en adgangskode til logon på Cisco.com. Hvis du har en gyldig serviceaftale, men ikke har et bruger-ID og en adgangskode til logon, skal du gå til følgende URL-adresse for at indregistrere dig:

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

Hvis du er registreret bruger af Cisco.com, og du ikke kan løse de tekniske problemer ved hjælp af Ciscos TAC-websted, kan du åbne en "case" online ved hjælp af værktøjet TAC Case Open på følgende URL-adresse:

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

Hvis du har adgang til Internettet, anbefaler vi, at du åbner P3- og P4-cases fra Ciscos TAC-websted.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center håndterer problemer på prioritetsniveau 1 eller 2. Disse klassifikationer tildeles, når der er tale om alvorlige netværksproblemer, som påvirker de forretningsmæssige funktioner. Når du kontakter TAC Escalation Center med et P1- eller P2-problem, åbner en af Ciscos TAC-teknikere straks en "case".

Hvis du vil se en liste over Ciscos gratis TAC-telefonnumre for det pågældende land, skal du gå til følgende URL-adresse:

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

Før du ringer, skal du benytte netværksfunktionscenteret til at bestemme, hvilket supportniveau virksomheden har ret til hos Cisco: f.eks. SMARTnet, SMARTnet Onsite eller Network Supported Accounts (NSA). Når du ringer til centeret, skal du også sørge for at have serviceaftalenummeret og produktets serienummer parat.

Introduktion

Cisco CallManager Attendant Console gør det muligt at konfigurere Cisco IP-telefoner som assistentkonsoller. Når du bruger en grafisk brugergrænseflade (GUI), bruger Cisco CallManager Attendant Console hurtigt opkald-poster og hurtige opslag i adresselisten for at finde telefonnumre, få vist linjestatus og håndtere opkald. En receptionist eller en kontorassistent bruger Cisco CallManager Attendant Console til at håndtere opkald til en afdeling eller en virksomhed, eller en anden medarbejder kan bruge programmet til at håndtere sine egne telefonopkald.

Cisco CallManager Attendant Console installeres på en PC med IP-forbindelse til Cisco CallManager-systemet. Assistentkonsollen fungerer sammen med en Cisco IP-telefon, der er registreret til et Cisco CallManager-system (en konsol for hver telefon, der bruges som en assistentkonsol). Du kan tilslutte flere konsoller til samme Cisco CallManager-system.

Dette afsnit omhandler følgende emner:

- Cisco CallManager Attendant Console-grænsefladen, side 1-2
- Start af Cisco CallManager Attendant Console for første gang, side 1-15
- Logon og skift til Online, side 1-17
- Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-18

Cisco CallManager Attendant Console-grænsefladen

Ved start af systemet åbnes dialogboksen Indstillinger, og du bliver bedt om at angive det servernavn og adresselistenummer for Cisco CallManager, som du bruger til assistentkonsollen. Dialogboksen for logon på Cisco CallManager Attendant Console åbnes, og du bliver bedt om at angive dit brugernavn og din adgangskode. Når du har logget på serveren, viser Cisco CallManager Attendant Console-grænsefladen de vinduer, menulinje, værktøjslinje og statuslinje, som er beskrevet i de følgende afsnit.

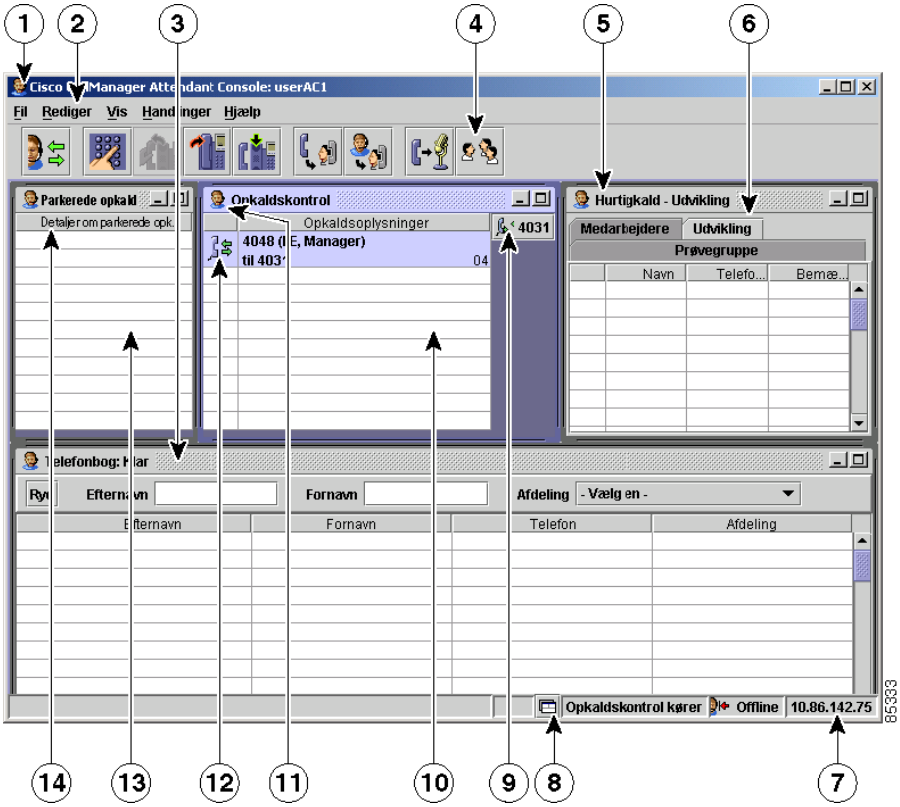
Den grafiske brugergrænseflade (GUI) i Cisco CallManager Attendant Console understøtter følgende skærmopløsninger: 800x600, 1024x768, 1280x1024 og 1600x1200.

Du kan køre konsollen på platformene Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional eller Windows N.T 4.0. Kontroller, at du har installeret de seneste programpakker fra Microsoft på PC'en. Hvis du har spørgsmål om platformen, skal du kontakte systemadministratoren.

Når du logger af konsollen, gemmer serveren automatisk assistentindstillingerne, f.eks. hurtigt opkald-poster og -grupper og vinduernes placeringer og størrelser.

Figur 1-1 viser grænsefladen i Cisco CallManager Attendant Console og billedforklaringer for at fremhæve komponenter på grænsefladen.

Figur 1-1 Cisco CallManager Attendant Console-grænseflade



1	Cisco CallManager Attendant Console-vindue	**8**	Vis øverst-ikon
2	Menulinje	**9**	Knappen Operatørlinje
3	Vinduet Adresseliste	**10**	Ruden Opkaldsoplysninger
4	Værktøjslinjen Opkaldskontrol	**11**	Vinduet Opkaldskontrol
5	Vinduet Hurtige opkald	**12**	Området Opkaldstilstand
6	Fanen Hurtigt opkald-gruppe	**13**	Ruden Oplysninger om parkerede opkald
7	Servers IP-adresse	**14**	Vinduet Parkerede opkald

Dialogboksen Indstillinger for Cisco CallManager Attendant Console

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

Dialogboksen Logon for Cisco CallManager Attendant Console

Dialogboksen Logon for The Cisco CallManager Attendant Console beder dig oplyse assistentens brugernavn og adgangkode. Du kan udføre følgende opgaver i denne dialogboks:

- Angive, at dit brugernavn og din adgangskode skal gemmes i assistentkonsollen.
- Ændre indstillinger, der påvirker muligheden for at bruge Cisco CallManager Attendant Console.
- Angive det sprog, assistentkonsollen skal vises i.

Vinduet Cisco CallManager Attendant Console

Vinduet indeholder vinduerne Parkerede opkald, Opkaldskontrol, Hurtige opkald og Adresseliste, menulinjen, værktøjslinjen Opkaldskontrol og statuslinjen. I det øverste, venstre hjørne af vinduet vises navnet på vinduet og den assistent, der anvender assistentkonsollen i øjeblikket. I det øverste, højre hjørne af vinduet kan du se knapperne Maksimer og Minimer for vinduet. I det nederste, højre hjørne af vinduet findes statuslinjen.

Vinduet Opkaldskontrol

Vinduet Opkaldskontrol består af følgende to komponenter:

- Ruden Opkaldsoplysninger—Opkaldstilstanden, adresselistenummeret på det indgående opkald, navnet på personen, hvis det er tilgængeligt, assistentens adresselistenummer, assistentens handling, hvis det er relevant, og tidsdisplayet.

  Posten i ruden Opkaldsoplysninger kan f.eks. være "2000 til 4000 viderestillet af 3000." Denne post angiver, at den bruger, der anvender adresselistenummer 3000, har viderestillet opkaldet på adresselistenummer 2000 til assistenten på adresselistenummer 4000.

- Knapperne for Opertørlinje—Linjestatusen og adresselistenummeret for assistentens Cisco IP-telefon vises i det øverste, højre hjørne af vinduet.

Ruden Opkaldsoplysninger viser de linjer på Cisco IP-telefonen, som styres af Cisco CallManager Attendant Console. Antallet af linjer, der er konfigureret af systemadministratoren for Cisco IP-telefonen, bestemmer antallet af tilgængelige linjer i vinduet. Hvis du f.eks. har en Cisco IP Phone Model 7960 med to forbindelser til Cisco IP Phone Expansion Module 7914, kan du få vist 34 linjer i alt, hvis systemadministratoren har tilknyttet en adresseliste til hver linje.

Bemærk Hvis du ønsker oplysninger om egenskaberne for telefonen eller Cisco 7914 Expansion Module, skal du se i den dokumentation, der følger med telefonen, eller kontakte systemadministratoren.

Afhængigt af det antal linjer, du vil konfigurere, vises linjerne i en, to eller tre kolonner. Hver linje og omstillingslinjeknap viser adresselistenummeret og angiver en af nedennævnte tilstande, der er repræsenteret af de tilsvarende ikoner i Tabel 1-1.

Tabel 1-1 Opkalds- eller linjetilstand

Opkaldstilstand	Tilsvarende ikon
Et opkald ringer på linjen.	
Linjen/opkaldet er aktivt.	
Linjen venter.	
Linjen er ledig.	
Statusen for linjen/opkaldet er ukendt.	

Du kan kontrollere opkald på disse linjer ved hjælp af menuerne øverst i vinduet, de kontekstafhængige genvejsmenuer, tastaturgenvejene eller musen. Yderligere oplysninger om opkaldskontrolopgaver, som du udfører fra dette vindue, finder du under "Brug af vinduet Opkaldskontrol" på side 4-1 og "Håndtering af opkald" på side 2-1.

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

Vinduet Hurtige opkald

Hurtigt opkald-poster, der er konfigureret for den enkelte assistent, vises i hurtigt opkald-grupper i vinduet Hurtige opkald. Hver hurtigt opkald-post omfatter følgende oplysninger:

- Linjetilstand, som den er angivet af de samme ikoner, som vises i vinduet Opkaldskontrol (Se Tabel 1-1 på side 1-6.)
- Navn på person
- Telefonnummer
- Bemærkninger, som er et valgfrit felt

Oplysninger om konfigurationen af hurtigt opkald-grupper og -poster eller udførelsen af opkaldskontrolopgaver i dette vindue finder du under "Brug af vinduet Hurtige opkald" på side 5-1 og "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Vinduet Adresseliste

Vinduet Adresseliste viser linjestatus, efternavn, fornavn, telefon- og afdelingsoplysninger fra brugeradresselisten i Cisco CallManager. Når du udfører en søgning ud fra fornavn, efternavn eller afdeling, vises posterne dynamisk, efterhånden som du angiver kriterierne i feltet. Efter søgningen kan du sortere posterne i stigende eller faldende rækkefølge eller bestemme linjestatusen ifølge de samme ikoner som i de andre vinduer.

Flere oplysninger om søgning efter brugere i adresselisten eller udførelse af opkaldskontrolopgaver ved hjælp af adresselisteposter finder du under "Brug af vinduet Adresseliste" på side 6-1 og "Håndtering af opkald" på side 2-1.

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

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

Vinduet Parkerede opkald

Bemærk Vinduet vises kun, hvis du kører Cisco CallManager Release 3.3 eller nyere på den server, der er tilsluttet assistentkonsollen. Kontakt systemadministratoren for at få yderligere oplysninger.

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

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

- Adresselistenummeret på det opkald, du har parkeret.
- Det lokalnummer, hvor du har parkeret opkaldet.
- Adresselistenummeret på den assistenttelefon, hvorfra opkaldet er parkeret.

Posten i ruden Detaljer om parkerede opkald viser f.eks. “2000 parkeret ved 4000 af 3000.” Denne post angiver, at assistenten ved adresselistenummer 3000 har parkeret opkaldet ved adresselistenummer 2000 til det lokalnummer, som er angivet i Cisco CallManager, hvilket i dette tilfælde er parkeringslokalnummeret 4000. Opkaldet ved adresselistenummer 2000 forbliver i kø, indtil brugeren besvarer opkaldet, eller indtil det parkerede opkald føres tilbage til assistenten.

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

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret ved parkeringslokalnummeret, forbliver det parkerede opkald på lokalnummeret i et foruddefineret tidsrum, normalt 60 sekunder, som konfigureres manuelt af systemadministratoren i Cisco CallManager Administration. Derefter tilbageføres opkaldet automatisk til ruden Detaljer om opkaldskontrol.

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

Menulinje

Fra menulinjen kan du skifte til online/offline, logge af, redigere tastaturgenveje, ændre konsollens tekstformat og farveskema, udføre opkaldskontrolopgaver og benytte online Hjælp. Oplysninger om brugen af menupunkterne finder du under "Brug af menulinjen" på side 3-1.

Værktøjslinjen Opkaldskontrol

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

Se Tabel 1-2 efter opkaldskontrolopgaver og de tilsvarende knapper:

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol

Knapperne for Opkaldskontrol	Opkaldskontrolopgaver
	Offline/Online **Bemærk** Med denne omskifterknap for Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolopgaver. Se de efterfølgende afsnit efter flere oplysninger: • Logon og skift til Online, side 1-17 • Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-18
	Ring Se under "Placering af et opkald" på side 2-3 efter flere oplysninger.
	Besvar Se under "Besvarelse af et opkald" på side 2-2 efter flere oplysninger.
	Læg på Se under "Afslutning af et opkald" på side 2-4 efter flere oplysninger.

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne for Opkaldskontrol	Opkaldskontrolopgaver
	Hold/Genoptag **Bemærk** Med denne omskifterknap for Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolopgaver. Se de efterfølgende afsnit efter flere oplysninger: • Placering af et opkald i kø, side 2-4 • Hentning af et opkald i køen (Genoptag), side 2-5

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne for Opkaldskontrol	Opkaldskontrolopgaver
	Parker/Tilbagefør parker **Bemærk** Du kan kun udføre denne opkaldskontrolopgave, hvis den Cisco CallManager-server, der er tilsluttet assistentkonsollen, kører Cisco CallManager Release 3.3 eller en nyere version. Kontakt systemadministratoren for at få yderligere oplysninger. Disse ikoner vises kun på værktøjslinjen Opkaldskontrol, hvis du kører en kompatibel version af Cisco CallManager version 3.3 på den server, der er tilknyttet assistentkonsollen. **Bemærk** Med denne omskifterknap for Opkaldskontrol kan du klikke på samme knap for at udføre de to opkaldskontrolopgaver. **Bemærk** Hvis du besvarer et aktivt opkald i ruden Opkaldsoplysninger, vises ikonet Parker og værktøjstippet. Når et parkeret opkald vises i ruden Detaljer om parkerede opkald, vises ikonet Tilbagefør parker og værktøjstippet. Se de efterfølgende afsnit efter flere oplysninger: • Parkering af et opkald, side 2-10 • Tilbageførsel af parkerede opkald, side 2-12
	Omstil Se “Overførsel af et opkald” på side 2-6 efter flere oplysninger.

Tabel 1-2 Værktøjslinjen Opkaldskontrol (fortsat)

Knapperne for Opkaldskontrol	Opkaldskontrolopgaver
	Meld samtale Se under "Samtalemelding" på side 2-7 efter flere oplysninger.
	Konference Se "Oprettelse af et konferenceopkald" på side 2-9 efter flere oplysninger.

Hvis du ønsker flere oplysninger om udførelsen af opkaldskontrolopgaver ved hjælp af disse knapper, skal du se under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

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

- Venstre—Værktøjslinjen vises langs venstre side i vinduet Cisco CallManager Attendant Console.
- Top—Værktøjslinjen vises mellem menulinjen og vinduet Opkaldskontrol.
- Højre—Værktøjslinjen vises langs højre side i vinduet Cisco CallManager Attendant Console.
- Ned—Værktøjslinjen vises i det nederste venstre hjørne under statuslinjen i vinduet Cisco CallManager Attendant Console.

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

Hvis du vil ændre værktøjslinjens placering i vinduet, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

Fremgangsmåde

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

Trin 2 Vælg på nedenstående liste den position, hvor værktøjslinjen skal vises:

- Venstre
- Top
- Højre
- Ned

Du har ændret værktøjslinjens position.

Kontekstafhængige genvejsmenuer

Hvert vindue omfatter en række kontekstafhængige genvejsmenuer, der åbnes, når du højreklikker med musen i vinduet. Disse menuer gør det muligt at udføre opgaver som f.eks. tilføje hurtigt opkald-poster og ændre tekststørrelsen.

Statuslinje

Statuslinjen viser følgende oplysninger:

- Ikonet Vis øverst

  Figur 1-2 viser ikonet Vis øverst.

Figur 1-2 Vis øverst-ikon

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

- Opkaldskontrolstatus (Forsøger, Opkaldskontrol er åben)
- Statusikonet Offline/Online
- IP-adresse eller værtsnavn for den server, der er tilsluttet assistentkonsollen

Start af Cisco CallManager Attendant Console for første gang

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

Benyt nedenstående fremgangsmåde for at starte Cisco CallManager Attendant Console:

Fremgangsmåde

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

Figur 1-3 viser ikonet Cisco CallManager Attendant Console.

Figur 1-3 Cisco CallManager Attendant Console-ikon

Trin 2 Dialogboksen Indstillinger åbnes, og du bliver bedt om at angive følgende oplysninger på fanen Grundlæggende:

- Værtsnavn eller IP-adresse for server
- Telefonens nummer

Trin 3 Hvis du bliver bedt om det af systemadministratoren, skal du klikke på fanen **Avanceret**.

Systemadministratoren kan levere de oplysninger, som du skal angive i de felter og det afkrydsningsfelt, der vises.

Trin 4 Hvis du vil ændre stien til den lokale adresselistefil, skal du angive den nye sti i feltet Sti til adresselistefil.

Bemærk Adresselistefilen, der er defineret som brugerlistefilen, indeholder de adresselisteoplysninger, der vises i vinduerne.

Trin 5 Hvis du vil ændre værtsnavnet eller IP-adressen på telefoniserveren, skal du angive de rette oplysninger i feltet Værtsnavne eller IP-adresser for telefoniserver.

Trin 6 Angiv den lokale IP-adresse for assistentkonsollen i feltet IP-adresse for lokal vært (for linjetilstand).

Bemærk Hvis assistentens PC har to NIC'er (Network Interface Cards), kan systemadministratoren angive den IP-adresse, der skal modtage opdateringer af linjetilstanden.

Trin 7 Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver spor**.

Trin 8 Klik på **Gem**.

Nu kan du logge på og skifte til online.

Logon og skift til Online

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

Benyt følgende fremgangsmåde for at logge på, skifte til online og håndtere opkald:

Fremgangsmåde

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

Trin 2 Når du bliver bedt om det, skal du angive brugernavnet og adgangskoden til assistentkonsollen i dialogboksen Logon.

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

Trin 3 Første gang du logger på assistentkonsollen, vises dialogboksen Logon på det sprog, som operativsystemet understøtter. Du kan kun få vist de sprog, som operativsystemet understøtter. Hvis du ikke kan se det valgte sprog, skal du kontakte systemadministratoren.

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

I de efterfølgende dialogbokse til logon, vises teksten automatisk i det sprog, du har valgt ved den forrige logon-handling.

Tip Hvis du vil gennemse eller ændre de indstillinger, der er forbundet med assistentkonsollen, skal du klikke på knappen Indstillinger.

Trin 4 Klik på **Logon**.

Cisco CallManager Attendant Console kontrollerer de oplysninger, som systemadministratoren har angivet i dialogboksen Indstillinger.

Når du logger på, kan du bruge Cisco CallManager Attendant Console til at besvare, placere og håndtere opkald, få vist linjestatus, bruge adresselisten og konfigurere og bruge hurtigt opkald-posterne.

Bruger-ID'et og adgangskoden for Cisco CallManager Attendant Console bør allerede være indstillet. Kontakt systemadministratoren, hvis du ikke kan logge på.

Bemærk Assistentkonsollen gemmer brugernavnet for den assistent, der sidst har anvendt assistentkonsollen på PC'en.

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

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

Cisco Telephony Call Dispatcher får besked, når du er klar til at modtage opkald.

Skift til offline, aflogning og afslutning

Når du bruger Cisco CallManager Attendant Console, skifter til offline, registrerer Cisco Telephony Call Dispatcher, at du er tilgængelig for håndtering af opkald fra adresselistenumre, der er konfigureret specifikt for assistentkonsollen. Bemærk, at du stadig kan besvare opkald, der kommer fra dit personlige telefonnummer på Cisco IP-telefonen.

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

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

  Når du vælger Fil > Log af, afslutter du programmer, og dialogboksen Cisco CallManager Attendant Console Logon vises automatisk. Når du vælger Fil > Afslut, afslutter du programmet, og ingen dialogboks vises.

Håndtering af opkald

Hvis du vil besvare, ringe og overføre opkald med Cisco CallManager Attendant Console, kan du bruge musen, tastaturgenvejene eller den Cisco IP-telefon, der er tilknyttet Cisco CallManager Attendant Console, for at udføre disse funktioner.

Dette kapitel indeholder instruktioner i følgende opgaver:

- Besvarelse af et opkald, side 2-2
- Placering af et opkald, side 2-3
- Afslutning af et opkald, side 2-4
- Placering af et opkald i kø, side 2-4
- Hentning af et opkald i køen (Genoptag), side 2-5
- Overførsel af et opkald, side 2-6
- Oprettelse af et konferenceopkald, side 2-9
- Parkering af et opkald, side 2-10
- Tilbageførsel af parkerede opkald, side 2-12
- Viderestilling af et opkald til telefonsvareren, side 2-13
- Brug af Standardtastaturgenveje, side 2-13

Besvarelse af et opkald

Når der modtages et opkald på Cisco Attendant Console, vises opkaldet i ruden Opkaldsoplysninger i vinduet Opkaldskontrol. Du kan besvare opkaldene fra vinduet Opkaldskontrol ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Du kan ikke besvare opkald fra vinduerne Hurtige opkald eller Adresseliste.

Benyt en af nedenstående fremgangsmåder, når du besvarer et opkald. Alle fremgangsmåderne giver det samme resultat, og du kan bruge dem på skift.

- Højreklik på opkaldet, og vælg **Besvar** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på knappen **Besvar** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Vælg **Besvar** i menuen Handlinger.
- Tryk på tasten **Ctrl + B** på PC-tastaturet.
- Dobbeltklik på opkaldet i vinduet Opkaldskontrol.
- Brug musen til at trække det markerede opkald hen på knappen **Besvar**.
- Brug Cisco IP-telefonen til at besvare opkaldet (tryk f.eks. på linjeknappen med det indgående opkald, eller tryk på programtasten Besvar).

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

Placering af et opkald

Du kan placere opkald, når en linje er klar i vinduet Opkaldskontrol. Du kan placere opkald fra alle vinduer ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Benyt en af nedenstående fremgangsmåder, når du placerer et opkald. Alle fremgangsmåder giver det samme resultat, og du kan bruge dem på skift.

- Højreklik på posten i vinduet Hurtige opkald eller Adresseliste, og vælg **Ring** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på adresselisten eller hurtigt opkald-posten, og udfør derefter en af følgende opgaver:
  - Klik på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
  - Vælg **Ring** i menuen Handlinger.
  - Brug musen til at trække posten hen på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol, ruden Opkaldsoplysninger eller knappen **Operatørlinje** i vinduet Opkaldskontrol.
  - Tryk på **Ctrl + R** på PC-tastaturet.
- Dobbeltklik på en adresselistepost for at ringe automatisk til nummeret.
- Dobbeltklik på en hurtigt opkald-post for at ringe automatisk til nummeret.
- Brug Cisco IP-telefonen til at ringe nummeret.
- Brug det numeriske tastatur på højre side af PC-tastaturet til at ringe en nummer, og tryk derefter på **Enter** eller **Ctrl + D**.
- Klik på en af knapperne Operatørlinje, hvis du har konfigureret flere knapper, for at løfte røret. Indtast derefter telefonnummeret ved hjælp af opkaldstastaturet. Klik på **OK** for at fuldføre opkaldet.

Afslutning af et opkald

Når Cisco Attendant Console afbryder opkaldet, fjernes det fra ruden Opkaldsoplysninger i vinduet Opkaldskontrol. Du kan afslutte opkald fra vinduet Opkaldskontrol ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Du kan ikke afslutte opkald fra vinduerne Hurtige opkald eller Adresseliste.

Benyt en af nedenstående fremgangsmåder, når du afslutter (afbryder) et aktivt opkald i vinduet Opkaldskontrol. Alle fremgangsmåder giver det samme resultat, og du kan bruge dem på skift.

- Højreklik i vinduet Opkaldskontrol, og vælg **Læg på** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på knappen **Læg på** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Tryk på **Ctrl + L** på PC-tastaturet.
- Vælg **Læg på** i menuen Handlinger.
- Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Læg på**.
- Brug Cisco IP-telefonen til at afslutte opkaldet (f.eks. løfte eller lægge røret eller trykke på programtasten Afslut).

Placering af et opkald i kø

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

Du kan placere opkald i kø fra vinduet Opkaldskontrol ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Du kan ikke placere opkald i kø fra vinduerne Hurtige opkald eller Adresseliste.

Benyt en af nedenstående fremgangsmåder, når du placerer et opkald i kø. Alle fremgangsmåder giver det samme resultat, og du kan bruge dem på skift.

- Højreklik på det aktive opkald, og vælg **Hold** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på opkaldet i vinduet Opkaldskontrol, og udfør derefter en af følgende opgaver:
  - Klik på knappen **Hold** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
  - Tryk på **Ctrl + V** på PC-tastaturet.
  - Vælg **Hold** i menuen Handlinger.
- Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Hold**.
- Dobbeltklik på det aktive opkald.
- Brug Cisco IP-telefonen til at placere opkald i kø (tryk f.eks. på programtasten Hold).

Hentning af et opkald i køen (Genoptag)

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

Du kan hente ventende opkald i vinduet Opkaldskontrol ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Du kan ikke hente ventende opkald i vinduerne Hurtige opkald eller Adresseliste.

Benyt en af nedenstående fremgangsmåder, når du henter opkaldet. Alle fremgangsmåder giver det samme resultat, og du kan bruge dem på skift.

- Højreklik på opkaldet i kø. Vælg **Genoptag** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på det opkald, der venter, og udfør derefter en af følgende opgaver:
  - Klik på knappen **Genoptag** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
  - Tryk på **Ctrl + V** på PC-tastaturet.
  - Vælg **Genoptag** i menuen Handlinger.

- Brug musen til at trække det opkald, der venter, hen på knappen **Genoptag** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Dobbeltklik på det ventende opkald for at genoptage det.
- Brug Cisco IP-telefonen til at hente opkaldet i køen.

Overførsel af et opkald

Når du overfører et aktivt opkald, forbindes opkalderen med den person, som du angiver. Cisco CallManager Attendant Console gør det muligt at udføre enten en overførsel eller en meldt samtale, sådan som det er defineret i de efterfølgende afsnit.

Du kan overføre opkald eller udføre meldte samtaler i ethvert vindue ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Se "Fejlfinding" på side 8-1, hvis du modtager fejlmeddelelser om overførsel af opkald.

Overførsel af opkald

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

Hvis du vil udføre en overførsel, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik på det opkald, du vil omstill. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på det opkald, du vil omstille, og klik derefter på knappen **Omstil** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.
- Klik på det opkald, du vil omstille, og vælg derefter **Omstil**.
- Klik på det opkald, du vil omstille, og tryk derefter på **Ctrl + O**.

Trin 2 Når overførselstastaturet vises, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til.

Trin 3 Klik på **OK**.

Overførslen vises.

Tip Hvis du foretrækker det, kan du udføre en overførsel ved at trække opkaldet hen på en hurtigt opkald- eller adresselistepost.

Når du har valgt det opkald, du vil tilføje konferencen, kan du efter eget valg højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost og vælge **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at forbinde brugerne.

Hvis du foretrækker det, kan du overføre et opkald uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + X** for at fuldføre overførslen.

Samtalemelding

En meldt samtale gør det muligt for dig at henvende dig til modtageren af opkaldet før overførslen.

Sådan udføres en meldt samtale:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Meld samtale** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.

- Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i menuen Handlinger.
- Klik på det opkald, som du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + M**.

Trin 2 Når overførselstastaturet vises, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til.

Trin 3 Klik på **OK**.

Du har placeret det aktive opkald i vinduet Opkaldskontrol i kø.

Trin 4 Spørg brugeren, om du skal overføre opkaldet.

Trin 5 Hvis brugeren beder dig undlade at overføre opkaldet, skal du afslutte samtalen med brugeren. Klik derefter på det ventende opkald i ruden Detaljer om opkaldskontrol, og udfør en af metoderne under "Hentning af et opkald i køen (Genoptag)" på side 2-5.

Trin 6 Hvis du vil overføre det ventende opkald, skal du udføre en af metoderne i Trin 1.

Tip Når du har valgt det opkald, du vil overføre, kan du efter ønske højreklikke på en hurtigt opkald-knap eller en adresselistepost og vælge **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at fuldføre overførslen.

Hvis du foretrækker det, kan du melde en samtale uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + v** for at overføre opkaldet.

Oprettelse af et konferenceopkald

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

Du kan oprette et konferenceopkald her og nu fra alle vinduer ved hjælp af tastaturgenvejene, de kontekstafhængige genvejsmenuer, menulinjen eller musen.

Bemærk Du kan oprette et konferenceopkald her og nu fra alle vinduer.

Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil oprette et konferenceopkald her og nu fra Cisco CallManager Attendant Console:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

a. Højreklik på opkaldet, og vælg **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu.

b. Klik på det relevante opkald. Klik på knappen **Konference** på værktøjslinjen Opkaldskontrol.

c. Klik på det relevante opkald. Vælg **Handlinger > Konference**.

d. Klik på det relevante opkald. Tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet.

Når du udfører de forrige opgaver, sættes opkaldet i kø, og konferencetastaturet vises.

Trin 2 Når konferencetastaturet er vist, skal du angive adresselistenummeret på den bruger, som du til tilføje konferencen. Klik på **OK**.

Trin 3 Klik på knappen **Konference**, vælg **Handlinger > Konference**, eller tryk på **Ctrl + K** på PC-tastatur.

Tip Hvis du foretrækker ikke at bruge konferencetastaturet, kan du trække en hurtigt opkald- eller adresselistepost hen på knappen **Konference** for at fuldføre transaktionen.

Når du har valgt det opkald, du vil tilføje konferencen, kan du efter eget valg højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost og vælge **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at forbinde opkalderen med brugeren.

Tip Når du udfører konferenceopkald fra vinduet Hurtige opkald eller Adresseliste ved f.eks. at klikke på knappen Konference eller vælge menupunktet Konference, føjes deltageren til konferenceopkaldet, og den bruger, der er valgt i adresselisten eller hurtigt opkald-gruppen forbindes med konferencen.

Tip Hvis du foretrækker det, kan du oprette et konferenceopkald uden at bruge konferencetastaturet. Når du besvarer opkaldet, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det adresselistenummer, som du vil tilføje konferencen. Tryk på **Ctrl + K** for at oprette konferenceopkaldet.

Parkering af et opkald

Bemærk Du kan kun udføre denne opkaldskontrolopgave og opgaven Tilbageför parker, hvis den Cisco CallManager-server, der er forbundet med assistentkonsollen, kører Cisco CallManager Release 3.3 eller en nyere version. De tilsvarende ikoner og vinduet vises kun, hvis du kører en kompatibel version af Cisco CallManager Release 3.3.

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

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

- Adresselistenummeret på det opkald, du har parkeret.
- Det lokalnummer, hvor du har parkeret opkaldet.
- Adresselistenummeret på den assistenttelefon, hvorfra opkaldet er parkeret.

Posten i ruden Detaljer om parkerede opkald viser f.eks. “2000 parkeret ved 4000 af 3000.” Denne post angiver, at assistenten ved adresselistenummer 3000 har parkeret opkaldet ved adresselistenummer 2000 til det lokalnummer, som er angivet i Cisco CallManager, hvilket i dette tilfælde er parkeringslokalnummeret 4000. Opkaldet ved adresselistenummer 2000 forbliver i kø, indtil brugeren besvarer opkaldet, eller indtil det parkerede opkald føres tilbage til assistenten.

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

Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil parkere et opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

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

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

Det parkerede opkald vises i ruden Detaljer om parkerede opkald.

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

Tilbageførsel af parkerede opkald

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret ved parkeringslokalnummeret, kan du hente det parkerede opkald fra parkeringslokalnummeret ved hjælp af knappen Tilbagefør parker på værktøjslinjen Opkaldskontrol, menupunktet Tilbagefør parker i den kontekstafhængige genvejsmenu eller menuen Handlinger eller tastaturgenvejen Tilbagefør parker.

Benyt følgende fremgangsmåde for at tilbageføre et parkeret opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Benyt fremgangsmåden i "Parkering af et opkald" på side 2-10.

Trin 2 Hvis brugeren ikke besvarer opkaldet, skal du udføre en af følgende opgaver for at tilbageføre det parkerede opkald:

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

Trin 3 Vælg det adresselistenummer, du vil tilbageføre i den viste dialogboks. Klik på **Tilbageføre**.

Det aktive opkald vises i ruden Detaljer om opkaldskontrol.

Trin 4 Underret opkalderen om situationen.

Tip På PC-tastaturet kan du trykke på tasterne for adresselistenummeret for det opkald, du vil tilbageføre, og derefter trykke på **Ctrl + P**. Det parkerede opkald tilbageføres automatisk til ruden Detaljer om opkaldskontrol.

Du kan trække et parkeret opkald fra vinduet Parkerede opkald til ruden Detaljer om opkaldskontrol for at tilbageføre det parkerede opkald.

Viderestilling af et opkald til telefonsvareren

Hvis du vil viderestille et aktivt opkald til telefonsvareren, skal du bruge nummeropkaldstastaturet, som vises på den grafiske brugergrænseflade. Yderligere oplysninger om brug af denne funktion finder du under "Brug af Ring til nummer" på side 3-7.

Brug af Standardtastaturgenveje

De tastaturgenveje, der er konfigureret til Cisco CallManager Attendant Console, gør det muligt at udføre opkaldskontrolopgaver på en effektiv måde. Brug Tabel 2-1 som en vejledning i brugen af tastaturgenveje:

Tabel 2-1 Tastaturgenveje

Ønsket resultat	Udført handling
Besvar opkald	Ctrl + B
Placer opkald	Ctrl + R
Afslut opkald	Ctrl + L
Placer opkald i kø	Ctrl + V
Hent opkald i kø (Genoptag)	Ctrl + V
Parker et opkald	Ctrl + P
Tilbagefør et parkeret opkald	Ctrl + P
Omstil	Ctrl + O
Meld samtale	Ctrl + M
Konferenceopkald	Ctrl + K
Viderestil en opkald til telefonsvarer	Ctrl + O

Bemærk Du kan ændre enhver standardtastaturgenvej. Se under "Brug af menulinjen" på side 3-1 efter flere oplysninger.

Brug af menulinjen

Dette kapitel omhandler følgende emner:

- Brug af menuen Fil, side 3-1
- Brug af menuen Rediger, side 3-2
- Brug af menuen Vis, side 3-4
- Brug af menuen Handlinger, side 3-7
- Brug af Ring til nummer, side 3-7
- Brug af menuen Hjælp, side 3-9

Brug af menuen Fil

Fra menuen Fil kan du skifte til online/offline, logge af og afslutte programmet. Detaljerede oplysninger om disse opgaver finder du i følgende afsnit:

- Logon og skift til Online, side 1-17
- Skift til offline, aflogning og afslutning, side 1-18

Brug af menuen Rediger

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

- Oprettelse og redigering af tastaturgenveje, side 3-2
- Oprettelse, redigering og sletning af hurtigt opkald-grupper og -poster, side 3-3
- Visning og redigering af indstillinger, side 3-3

Oprettelse og redigering af tastaturgenveje

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

Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil oprette og ændre tastaturgenveje:

Fremgangsmåde

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

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

Trin 3 Angiv i feltet Tast det eller de tastetryk, du vil bruge til genvejen.

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

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

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

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

Oprettelse, redigering og sletning af hurtigt opkald-grupper og -poster

Yderligere oplysninger om oprettelse, redigering og sletning af hurtigt opkald-grupper og -poster fra menuen Rediger finder du under "Brug af vinduet Hurtige opkald" på side 5-1.

Visning og redigering af indstillinger

I menuen Rediger kan du eller systemadministratoren ændre de indstillinger, der påvirker dine muligheder for at benytte Cisco CallManager Attendant Console. Disse indstillinger muliggør, at assistentkonsollen kan fungere sammen med assistentkonsolserveren og adresselisten, som viser alle nummeroplysninger i vinduet Adresseliste.

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

Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil se og redigere indstillinger:

Fremgangsmåde

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

Dialogboksen Indstillinger for Attendant åbnes.

Fanen Grundlæggende indeholder IP-adressen og værtsnavnet på den server, du er tilsluttet, det adresselistenummer, som Cisco IP-telefonen er tilknyttet, og telefonens MAC-adresse. Kontakt systemadministratoren for at få flere oplysninger om disse indstillinger.

Cisco anbefaler, at du ikke ændrer disse indstillinger, medmindre systemadministratoren beder dig om det.

Trin 2 Klik på fanen **Avanceret**.

Systemadministratoren kan levere de oplysninger, som du skal angive i de felter og det afkrydsningsfelt, der vises.

Trin 3 Hvis du vil ændre stien til den lokale adresselistefil, skal du angive den nye sti i feltet Sti til adresselistefil.

Bemærk Adresselistefilen, der er defineret som brugerlistefilen, indeholder de adresselisteoplysninger, der vises i vinduerne.

Trin 4 Hvis du vil ændre værtsnavnet eller IP-adressen på telefoniserveren, skal du angive de rette oplysninger i feltet Værtsnavne eller IP-adresser for telefoniserver.

Trin 5 Angiv den lokale IP-adresse for assistentkonsollen i feltet IP-adresse for lokal vært (for linjetilstand).

Bemærk Hvis assistentens PC har to NIC'er (Network Interface Cards), kan systemadministratoren angive den IP-adresse, der skal modtage opdateringer af linjetilstanden.

Trin 6 Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver spor** for at aktivere sporet. Når du markerer dette afkrydsningsfelt, sikrer du, at eventuelle fejl bliver fundet og rettet.

Trin 7 Klik på **Gem** eller **Annuller**.

Dialogboksen Indstillinger for Attendant lukkes.

Brug af menuen Vis

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

- Ændring af tekststørrelse, side 3-5
- Ændring af farveskemaet, side 3-6
- Valg af standardvindueslayout, side 3-6

Ændring af tekststørrelse

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

Hvis du vil ændre tekststørrelsen for vinduerne, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør følgende opgaver efter eget valg:

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

Trin 2 Vælg en af følgende indstillinger:

- Størst
- Større
- Mellem
- Mindst
- Mindre

Tekststørrelsen ændres i det eller de pågældende vinduer.

Ændring af farveskemaet

Cisco CallManager Attendant Console gør det muligt at ændre farveskemaet for assistentkonsollen ifølge dine indstillinger. Når du bruger assistentkonsollen første gang, vises standardfarveskemaet, som består af blå og hvid.

Sådan ændres det viste farveskema:

Fremgangsmåde

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

Trin 2 Vælg en af følgende indstillinger:

- Standard, der består af blå og hvid
- Brun
- Grøn
- Grå
- Kontrast, der viser hvid på en lysegrå baggrund

Farveskemaet ændres på assistentkonsollen.

Valg af standardvindueslayout

Cisco CallManager Attendant Console gør det muligt at maksimere og minimere alle åbne vinduer. Når du ændrer vinduets layout til standardindstillingen, minimeres Cisco CallManager Attendant Console-vinduet, herunder de tre vinduer, menulinjen, værktøjslinjen Opkaldskontrol og statuslinjen. Enhver ændring af tekststørrelsen eller farveskemaet bevares, når du har valgt indstillingen Standardvindueslayout.

Bemærk Hvis du minimerer et vindue, før du vælger indstillingen Standardvindueslayout, maksimeres vinduet, efter du har foretaget indstillingen.

Hvis du ændrer tekststørrelsen og farveskemaet, før du vælger indstillingen Standardvindueslayout, bevares ændringerne, efter du har foretaget indstillingen.

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

Brug af menuen Handlinger

Du kan udføre opkaldskontrolopgaver i menuen Handlinger. Oplysninger om udførelse af opkaldskontrolopgaver ved hjælp af menuen Handlinger finder du under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

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

Brug af Ring til nummer

Når en automatisk telefonsvarer som f.eks. Cisco IP AutoAttendant beder dig om at udføre en opgave ved hjælp af assistent-PC'ens numeriske tastatur, skal du bruge nummeropkaldstastaturet til at udføre opgaven.

Eksempel: Brug af nummeropkaldstastaturet

Når en opkalder beder dig om at overføre opkaldet til telefonsvareren for en bruger i adresselisten, skal du benytte en af de forskellige fremgangsmåder til at få vist tastaturet, angive brugerens adresselistenummer og derefter angive de rette alfanumeriske tegn eller symboler, afhængigt af den automatiske telefonsvarers instruktioner.

Hvis du ringer til en anden virksomhed, og den automatiske telefonsvarer beder dig om at "trykke 1 for at ringe til lokalnummeret," skal du benytte en af de forskellige fremgangsmåder for at få vist tastaturet og derefter trykke på 1.

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

Hvis du vil bruge nummeropkaldstastaturet, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis du vil åbne nummeropkaldstastaturet, skal du udføre en af følgende opgaver:

a. Vælg **Handlinger > Ring til nummer**.

b. Tryk på **Ctrl + N**.

Trin 2 Udfør en af følgende opgaver, når nummeropkaldstastaturet vises:

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

b. Hvis du har ringet til et eksternt adresselistenummer og hører en automatisk telefonsvarer, skal du angive de rette alfanumeriske tegn eller symboler, afhængigt af den automatiske telefonsvarers instruktioner.

Trin 3 Når du har fuldført opgaverne, skal du klikke på **Luk**.

Tip Hvis du foretrækker det, kan du angive opkaldscifrene uden at bruge nummeropkaldstastaturet. Når du hører den automatiske telefonsvarer, skal du trykke på de relevante taster på PC-tastaturet. Tryk derefter på **Ctrl + N**.

Brug af menuen Hjælp

Cisco CallManager Attendant Console omfatter online Hjælp, der giver let adgang til de nyeste plugins til assistentkonsollen med henblik på opgradering af programmet. Hvis du modtager en meddelelse ved logon, der angiver, at du ikke kan få adgang til serveren, skal du opgradere assistentkonsollen til den version, der er tilgængelig gennem Cisco CallManager Administration. Når du påbegynder opgraderingen i menuen Hjælp, skal du kontakte systemadministratoren for at få vejledning i opgraderingsproceduren.

Benyt følgende fremgangsmåde for at få adgang til online Hjælp og hente den rette version for konsollen og serveren:

Fremgangsmåde

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

Online Hjælp vises.

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

- Hent den ønskede version af Cisco CallManager Attendant Console og den server, der er tilsluttet assistentkonsollen.

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

- Opgrader til den nyeste version af Cisco CallManager Attendant Console.

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

Brug af vinduet Opkaldskontrol

Når du placerer eller besvarer et opkald, vises opkaldstilstanden, adresselistenummeret på det indgående opkald, navnet på personen, hvis det er tilgængeligt, assistentens adresselistenummer, og den forløbne tid i ruden Opkaldsoplysninger i vinduet Opkaldskontrol.

Dette afsnit omhandler følgende emner:

- Placering af opkald i vinduet Opkaldskontrol, side 4-2
- Udførelse af opkaldskontrolopgaver i vinduet Opkaldskontrol, side 4-2

Placering af opkald i vinduet Opkaldskontrol

Sådan placeres et opkald i vinduet Opkaldskontrol:

Fremgangsmåde

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

Trin 2 Angiv i dialogboksen det nummer, du vil ringe til.

Trin 3 Klik på **OK** eller **Annuller**.

Tip Hvis du vil placere et opkald til en hurtigt opkald- eller adresselistepost, skal du trække posten hen på knappen Operatørlinje i det øverste, højre hjørne i vinduet Opkaldskontrol.

Udførelse af opkaldskontrolopgaver i vinduet Opkaldskontrol

Tabel 4-1 beskriver de opkaldskontrolopgaver, der påvirker opkald i vinduet Opkaldskontrol. Yderligere oplysninger om udførelse af opkaldskontrolopgaver i vinduet Opkaldskontrol finder du under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference

Ønsket resultat	Udført handling
Besvarelse af et opkald	Sådan besvares et opkald: • Højreklik på opkaldet, og vælg **Besvar** i den kontekstafhængige genvejsmenu. • Klik på knappen **Besvar** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. • Vælg **Besvar** i menuen Handlinger. • Tryk på tasten **Ctrl + B** på PC-tastaturet. • Dobbeltklik på opkaldet i vinduet Opkaldskontrol. • Brug musen til at trække det markerede opkald hen på knappen **Besvar**. • Brug Cisco IP-telefonen til at besvare opkaldet (tryk f.eks. på linjeknappen for det indgående opkald, eller tryk på programtasten Besvar).
Placering af et opkald	Sådan placeres et opkald: • Klik på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. • Vælg **Ring** i menuen Handlinger. • Brug musen til at trække hurtigt opkald- eller adresselisteposten hen på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol, ruden Opkaldsoplysninger eller knappen **Operatørlinje** i vinduet Opkaldskontrol. • Tryk på **Ctrl + R** på PC-tastaturet. • Brug Cisco IP-telefonen til at ringe nummeret. • Brug det numeriske tastatur i højre side af PC-tastaturet for at ringe til et nummer. Tryk derefter på **Enter** eller **Ctrl + R**.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Afslutning af et opkald	Sådan afsluttes et opkald: • Højreklik i vinduet Opkaldskontrol, og vælg **Læg på** i den kontekstafhængige genvejsmenu. • Klik på knappen **Læg på** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. • Tryk på **Ctrl + L** på PC-tastaturet. • Vælg **Læg på** i menuen Handlinger. • Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Læg på**. • Brug Cisco IP-telefonen til at afslutte opkaldet (f.eks. løft røret og læg det på igen eller tryk på programtasten Afslut).
Placering af et opkald i kø	Sådan placeres et opkald i kø: • Højreklik på det aktive opkald, og vælg **Hold** i den kontekstafhængige genvejsmenu. • Klik på opkaldet i vinduet Opkaldskontrol. Udfør derefter en af følgende opgaver: – Klik på knappen **Hold** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. – Tryk på **Ctrl + V** på PC-tastaturet. – Vælg **Hold** i menuen Handlinger. • Brug musen til at trække det aktive opkald hen på knappen **Hold**. • Dobbeltklik på det aktive opkald. • Brug Cisco IP-telefonen til at placere opkald i kø (tryk f.eks. på programtasten Hold).

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Hentning af et opkald i køen (Genoptag)	Sådan hentes et ventende opkald: • Højreklik på opkaldet i kø. Vælg **Genoptag** i den kontekstafhængige genvejsmenu. • Klik på det opkald, der venter, og udfør derefter en af følgende opgaver: – Klik på knappen **Genoptag** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. – Tryk på **Ctrl + V** på PC-tastaturet. – Vælg **Genoptag** i menuen Handlinger. • Brug musen til at trække det opkald, der venter, hen på knappen **Genoptag** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. • Dobbeltklik på det opkald, du har placeret i køen. • Brug Cisco IP-telefonen til at hente opkaldet i køen.
Overførsel af et opkald	Hvis du vil overføre et opkald, skal du benytte følgende fremgangsmåde: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Omstil** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Omstil**. **d.** Klik på det opkald, som du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + O**. **2.** Når overførselstastaturet åbnes, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du udføre en overførsel ved at trække opkaldet hen på en hurtigt opkald- eller adresselistepost. Du kan også højreklikke på posten og vælge **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du overføre et opkald uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + X** for at overføre opkaldet.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Samtalemelding	Sådan udføres en meldt samtale: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Meld samtale** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i menuen Handlinger. **d.** Klik på det opkald, du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + M**. **2.** Når overførselstastaturet vises, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. Du har placeret det aktive opkald i vinduet Opkaldskontrol i kø. **3.** Spørg brugeren, om du skal overføre opkaldet. **Bemærk** Hvis brugeren beder dig om ikke at overføre opkaldet, skal du afslutte samtalen med opkalderen. Klik derefter på det ventende opkald i ruden Detaljer om opkaldskontrol, og benyt en af fremgangsmåderne under "Hentning af et opkald i køen (Genoptag)" på side 2-5. **4.** Hvis du vil overføre det ventende opkald, kan du benytte en hvilken som helst fremgangsmåde fra trin 1. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du melde en samtale uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + O** for at overføre opkaldet.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Oprettelse af et konferenceopkald	Sådan oprettes et konferenceopkald her og nu: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på opkaldet, og vælg **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det relevante opkald. Klik på knappen **Konference** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det relevante opkald. Vælg **Handlinger > Konference**. **d.** Klik på det relevante opkald. Tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. Når du udfører de forrige opgaver, sættes opkaldet i kø, og konferencetastaturet vises. **2.** Når du bruger konferencetastaturet, skal du angive adresselistenummeret til den bruger, som du til tilføje konferencen. Klik på **OK**. **3.** Klik på knappen **Konference**, vælg **Handlinger > Konference** eller tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. **Tip** Hvis du foretrækker ikke at bruge konferencetastaturet, kan du trække en hurtigt opkald- eller adresselistepost hen på knappen **Konference** for at fuldføre transaktionen.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Parkering af et opkald	**Bemærk** Du kan kun parkere et opkald, hvis den server, der er forbundet med assistentkonsollen, kører Cisco CallManager Release 3.3 eller en nyere version. Sådan parkeres et opkald: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Opkaldsparkering** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Opkaldsparkering** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Opkaldsparkering** i menuen Handlinger. **d.** Tryk på **Ctrl + P** på PC-tastaturet. **2.** En dialogboks viser det adresselistenummer, hvor Cisco CallManager har parkeret opkaldet. Klik på **OK**. **3.** Kontakt den bruger, der skal hente det parkerede opkald.

Tabel 4-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Hentning (tilbageførsel) af et parkeret opkald	Hvis du vil hente/tilbageføre et parkeret opkald, skal du benytte følgende fremgangsmåde: **1.** Benyt fremgangsmåden under "Parkering af et opkald" på side 2-10. **2.** Hvis brugeren ikke besvarer opkaldet, skal du udføre en af følgende opgaver for at tilbageføre det parkerede opkald: **a.** Højreklik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil parkere. Klik derefter på knappen **Tilbagefør parker** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil parkere. Vælg derefter **Tilbagefør parker** i menuen Handlinger. **d.** Tryk på **Ctrl + P** på PC-tastaturet. **3.** Vælg det adresselistenummer, du vil tilbageføre i den viste dialogboks. Klik på **Tilbagefør**. Det aktive opkald vises i ruden Opkaldsoplysninger. **4.** Underret opkalderen om situationen.
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren	Se under "Brug af Ring til nummer" på side 3-7 efter oplysninger om udførelsen af denne opgave.

Brug af vinduet Hurtige opkald

Dette kapitel omhandler følgende opgaver:

- Tilføjelse af en hurtigt opkald-gruppe, side 5-2
- Omdøbning af hurtigt opkald-gruppen, side 5-3
- Sletning af en hurtigt opkald-gruppe, side 5-4
- Tilføjelse af en hurtigt opkald-post, side 5-5
- Redigering af en hurtigt opkald-post, side 5-6
- Sletning af en hurtigt opkald-post, side 5-7
- Brug af hurtigt opkald-poster til at udføre opkaldskontrolopgaver, side 5-8

Du kan kategorisere hurtigt opkald-poster i hurtigt opkald-grupper, der vises som særskilte faner i vinduet Hurtige opkald. Eftersom fanerne kan stables oven på hinanden, kan du tilføje et ubegrænset antal grupper. Du kan ligeledes tilføje et ubegrænset antal poster til en gruppe.

Før du bruger hurtigt opkald-poster til at udføre opkaldskontrolopgaver, skal du tilføje mindst en hurtigt opkald-gruppe og medtage mindst en post i gruppen. Du kan også omdøbe fanen Eksempelgruppe og derefter tilføje poster. Se under "Omdøbning af hurtigt opkald-gruppen" på side 5-3 for at få flere oplysninger.

Tip Når du højreklikker på fanerne i vinduet Hurtige opkald, kan du hurtigt tilføje, redigere eller slette hurtigt opkald-gruppen.

Tilføjelse af en hurtigt opkald-gruppe

Du kan kategorisere hurtigt opkald-poster ved at konfigurere dem i hurtigt opkald-grupper. Du kan f.eks. tilføje en hurtigt opkald-gruppe ved navn "Medarbejdere" og tilføje parter inden for personaleområdet som hurtigt opkald-poster.

Bemærk Du kan tilføje et ubegrænset antal hurtigt opkald-grupper, fordi Cisco CallManager Attendant Console kan stable grupperne oven på hinanden i vinduet Hurtige opkald.

Hurtigt opkald-grupper vises i vinduet Hurtige opkald i den rækkefølge, de er konfigureret, og ikke i alfabetisk rækkefølge. Hvis du f.eks. konfigurerer hurtigt opkald-gruppen "Medarbejdere" og derefter konfigurerer hurtigt opkald-gruppen "Udvikling", vises gruppen "Medarbejdere" til venstre, fordi du har konfigureret den først.

Sådan tilføjes en hurtigt opkald-gruppe til vinduet Hurtige opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Ny hurtigt opkald-gruppe...** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Ny hurtigt opkald-gruppe...** i menuen Rediger.

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

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

Trin 3 Nu kan du omdøbe eller slette hurtigt opkald-gruppen eller tilføje hurtigt opkald-poster til gruppen.

Omdøbning af hurtigt opkald-gruppen

Du kan altid omdøbe en hurtigt opkald-gruppe, hvis du ønsker det. Overvej at omdøbe "Eksempelgruppe", som vises automatisk i vinduet Hurtige opkald, når du logger på assistentkonsollen.

Sådan omdøbes en hurtigt opkald-gruppe:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på fanen for den hurtigt opkald-gruppe, du vil omdøbe.

Trin 2 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Omdøb hurtigt opkald-gruppe** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Omdøb hurtigt opkald-gruppe** i menuen Rediger.

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

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

Sletning af en hurtigt opkald-gruppe

Du kan altid slette en hurtigt opkald-gruppe, hvis du ønsker det. Bemærk, at alle poster, der er konfigureret inden for hurtigt opkald-gruppen slettes, hvis du sletter gruppen.

Sådan slettes en hurtigt opkald-gruppe:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på fanen for den hurtigt opkald-gruppe, du vil slette.

Trin 2 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Slet hurtigt opkald-gruppe** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Slet hurtigt opkald-gruppe** i menuen Rediger.

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

Forsigtig Når du klikker på Ja, sikrer du, at du sletter alle hurtigt opkald-poster i hurtigt opkald-gruppen.

Når du klikker på Ja, fjernes fanen fra vinduet Hurtige opkald.

Tip Navnet på hurtigt opkald-gruppen vises i det øverste, venstre hjørne i vinduet Hurtige opkald, når du klikker på hurtigt opkald-fanen.

Tilføjelse af en hurtigt opkald-post

Hurtigt opkald-poster omfatter navn, adresselistenummer og bemærkninger om den person, du har tilføjet hurtigt opkald-gruppen. Når du tilføjer hurtigt opkald-poster, kan du hurtigt placere opkald, overføre opkald, udføre meldte samtaler og oprette konferencer med den person, der er tilknyttet hurtigt opkald-posten.

Selv om du ikke behøver angive oplysninger i feltet Bemærkninger, kræver Cisco CallManager Attendant Console, at du angiver navn og adresselistenummer for hver hurtigt opkald-post.

Sådan tilføjes en hurtigt opkald-post til vinduet Hurtige opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigt opkald-fane, hvor du vil tilføje posten.

Trin 2 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Tilføj hurtigt opkald...** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Tilføj hurtigt opkald...** i menuen Rediger.

Trin 3 Når dialogboksen er åben, skal du angive navn, adresselistenummer og eventuelle bemærkninger i de rette felter.

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

Bemærk Når du klikker på Gem, kan du straks føje en anden hurtigt opkald-post til hurtigt opkald-gruppen.

Dialogboksen lukkes, og hurtigt opkald-posten vises i vinduet Hurtige opkald.

Tip Du kan også tilføje en hurtigt opkald-post ved at trække en adresselistepost fra vinduet Adresseliste og slippe den i vinduet Hurtige opkald.

Redigering af en hurtigt opkald-post

Du kan altid redigere navnet, adresselistenummeret og bemærkningerne for en hurtigt opkald-post, hvis du ønsker det. Selv om du ikke behøver angive oplysninger i feltet Bemærkninger, kræver Cisco CallManager Attendant Console, at du angiver navn og adresselistenummer for hver hurtigt opkald-post.

Sådan redigeres en hurtigt opkald-post:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigt opkald-fane, hvor du vil redigere posten.

Trin 2 Klik på den hurtigt opkald-post, du vil opdatere.

Trin 3 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Rediger hurtigt opkald** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Rediger hurtigt opkald** i menuen Rediger.

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

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

Dialogboksen lukkes automatisk, og den opdaterede hurtigt opkald-post vises i vinduet Hurtige opkald.

Sletning af en hurtigt opkald-post

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

Når du sletter en hurtigt opkald-post, slettes ikke hele hurtigt opkald-gruppen. Sådan slettes en hurtigt opkald-post:

Fremgangsmåde

Trin 1 Klik på den hurtigt opkald-fane, hvor du vil slette posten.

Trin 2 Klik på den hurtigt opkald-post, du vil slette.

Trin 3 Udfør en af følgende opgaver:

- Højreklik med musen i vinduet Hurtige opkald, og vælg **Slet hurtigt opkald** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
- Vælg **Hurtige opkald > Slet hurtigt opkald** i menuen Rediger.

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

Når du klikker på Ja, fjernes hurtigt opkald-posten fra vinduet Hurtige opkald.

Sortering af poster i en hurtigt opkald-gruppe

Du kan sortere hurtigt opkald-poster efter navn ved at klikke på hovedet Navn i vinduet Hurtige opkald. Pil op i hovedet angiver, at du sorterer posterne i stigende rækkefølge. Pil ned angiver, at du sorterer i faldende rækkefølge.

Brug af hurtigt opkald-poster til at udføre opkaldskontrolopgaver

Tabel 5-1 beskriver de opkaldskontrolopgaver, som du kan udføre i vinduet Hurtige opkald. Flere oplysninger om håndtering af opkald finder du under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Tabel 5-1 Tabellen Hurtig reference

Ønsket resultat	Udført handling
Besvarelse af et opkald	Du kan ikke besvare opkald fra vinduet Hurtige opkald.
Placering af et opkald	Sådan placeres et opkald: • Brug musen til at trække hurtigt opkald-posten hen på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol, ruden Opkaldsoplysninger eller knappen **Operatørlinje** i vinduet Opkaldskontrol. • Hvis du vil placere et opkald til en hurtigt opkald-post, skal du dobbeltklikke på posten. • Højreklik på hurtigt opkald-posten, og vælg **Ring** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
Afslutning af et opkald	Du kan ikke afslutte opkald fra vinduet Hurtige opkald.
Placering af et opkald i kø	Du kan ikke placere opkald i kø fra vinduet Hurtige opkald.
Hentning af et opkald i køen (Genoptag)	Du kan ikke hente ventende opkald i vinduet Hurtige opkald.

Tabel 5-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Overførsel af et opkald	Hvis du vil overføre et opkald, skal du benytte følgende fremgangsmåde: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Omstil** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Omstil**. **d.** Klik på det opkald, som du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + O**. **2.** Når overførselstastaturet åbnes, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du udføre en overførsel ved at trække opkaldet hen på en hurtigt opkald- eller adresselistepost. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost, når du har valgt det opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du overføre et opkald uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + X** for at overføre opkaldet.

Tabel 5-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Samtalemelding	Sådan udføres en meldt samtale: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Meld samtale** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i menuen Handlinger. **d.** Klik på det opkald, du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + M**. **2.** Når overførselstastaturet åbnes, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. Du har placeret det aktive opkald i vinduet Opkaldskontrol i kø. **3.** Spørg brugeren, om du skal overføre opkaldet. Hvis du vil hente et ventende opkald, som du ikke vil overføre, skal du afslutte samtalen med den bruger, som du planlægger at overføre opkaldet til. Klik derefter på det ventende opkald i ruden Detaljer om opkaldskontrol, og benyt en af fremgangsmåderne under "Hentning af et opkald i køen (Genoptag)" på side 2-5. **4.** Hvis du vil overføre det ventende opkald, kan du benytte en hvilken som helst fremgangsmåde fra trin 1. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost, når du har valgt det opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du melde en samtale uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + O** for at overføre opkaldet.

Tabel 5-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Oprettelse af et konferenceopkald	Sådan oprettes et konferenceopkald her og nu: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på opkaldet, og vælg **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det relevante opkald. Klik på knappen **Konference** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det relevante opkald. Vælg **Handlinger > Konference**. **d.** Klik på det relevante opkald. Tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. Når du udfører de forrige opgaver, sættes opkaldet i kø, og konferencetastaturet vises. **2.** Når konferencetastaturet er vist, skal du angive adresselistenummeret på den bruger, som du til tilføje konferencen. Klik på **OK**. **3.** Klik på knappen **Konference**, vælg **Handlinger > Konference** eller tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost, når du har valgt det opkald, du vil tilføje konferencen. Vælg derefter **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at forbinde opkalderen med brugeren. **Tip** Hvis du foretrækker ikke at bruge konferencetastaturet, kan du trække en hurtigt opkald- eller adresselistepost hen på knappen **Konference** for at fuldføre transaktionen. **Tip** Når du udfører konferenceopkald fra vinduet Hurtige opkald eller Adresseliste ved f.eks. at klikke på knappen Konference eller vælge menupunktet Konference, føjes deltageren til konferenceopkaldet, og den bruger, der er valgt i adresselisten eller hurtigt opkald-gruppen forbindes med konferencen.
Parkering af et opkald	Du kan ikke parkere opkald i vinduet Hurtige opkald.

Tabel 5-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Tilbageførsel af parkerede opkald	Du kan ikke tilbageføre/hente parkerede opkald i vinduet Hurtige opkald.
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren	Du kan ikke viderestille et opkald til telefonsvareren i vinduet Hurtige opkald.

Brug af vinduet Adresseliste

Cisco CallManager Attendant Console indeholder en adresseliste eller en liste over lokalnumre inden for virksomheden. Du kan bruge denne adresseliste til at søge efter adresselistenumre, placere opkald eller afgøre, om en telefon er optaget.

Adresselisten i Cisco CallManager Attendant Console anvender brugeradresselisten i Cisco CallManager eller den brugerliste, som du har angivet på fanen Avanceret i dialogboksen Indstillinger. Du kan finde alle brugere, som er identificeret, i området Bruger i Cisco CallManager Administration. Systemadministratoren vedligeholder adresselisten i Cisco CallManager. Hvis du vil tilføje yderligere personer eller oplysninger til adresselisten, skal du bede systemadministratoren om at opdatere databasen.

Vinduet Adresseliste indeholder følgende oplysninger:

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

Dette afsnit omhandler følgende emner:

- Søgning efter et bestemt navn i adresselisten, side 6-2
- Sortering af adresselisten, side 6-3
- Omarrangering af kolonner, side 6-3
- Brug af adresselisteposter til opkaldskontrolopgaver, side 6-3

Søgning efter et bestemt navn i adresselisten

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

Eksempel: Lokalisering af et navn

Adresselisten forsøger at finde posten, når du angiver oplysningerne i felterne. Hvis du vil finde en bruger med efternavnet "Clausen", kan du indtaste bogstaverne "Cla" i feltet Efternavn for at rulle gennem adresselisten til den post, der svarer bedst til søgningen.

Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil finde et bestemt navn i adresselisten:

Fremgangsmåde

Trin 1 Hvis du vil finde en person, skal du angive for- og efternavnet i de rette felter eller vælge afdelingen under **Vælg en** eller **Vis alle brugere** i rullelisten Afdeling.

Bemærk Indstillingen Vis alle brugere vises kun, hvis du har mindre end 1000 registrerede brugere i adresselisten. Når du vælger Vælg en, vises en bestemt afdeling i virksomheden.

Bemærk Når du har valgt en afdeling, kan du begrænse søgningen ved at angive for- og efternavnene i de rette felter.

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

Sortering af adresselisten

Adresselistens hoveder viser den aktuelle rækkefølge (stigende eller faldende) af adresselisteposterne. Du kan sortere adresselisten ved at klikke på Pil op eller Pil ned i ethvert hoved i vinduet Adresseliste.

Omarrangering af kolonner

Du kan altid ændre den rækkefølge, kolonnerne vises i, i vinduet Adresseliste. Hvis du vil udføre denne opgave, skal du trække kolonnens hoved til dens nye placering i vinduet.

Bemærk Du kan ikke trække kolonnerne uden for vinduet Adresseliste.

Brug af adresselisteposter til opkaldskontrolopgaver

Tabel 6-1 beskriver de opkaldskontrolopgaver, du kan udføre fra vinduet Adresseliste. Flere oplysninger om håndtering af opkald finder du under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Tabel 6-1 Tabellen Hurtig reference

Ønsket resultat	Udført handling
Besvarelse af et opkald	Du kan ikke besvare opkald fra vinduet Adresseliste.
Placering af et opkald	Sådan placeres et opkald: • Hvis du vil placere et opkald til den bruger, der er tilknyttet adresselisteposten, skal du dobbeltklikke på adresselisteposten. • Brug musen til at trække adresselisteposten hen på knappen **Ring** på værktøjslinjen Opkaldskontrol, ruden Opkaldsoplysninger eller knappen **Operatørlinje** i vinduet Opkaldskontrol. • Højreklik på adresselisteposten, og vælg **Ring** i den kontekstafhængige genvejsmenu.
Afslutning af et opkald	Du kan ikke afslutte opkald fra vinduet Adresseliste.
Placering af et opkald i kø	Du kan ikke placere opkald i kø i vinduet Adresseliste.
Hentning af et opkald i køen (Genoptag)	Du kan ikke hente ventende opkald fra vinduet Adresseliste.

Tabel 6-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Overførsel af et opkald	Hvis du vil overføre et opkald, skal du benytte følgende fremgangsmåde: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre. Vælg derefter **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Omstil** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Omstil**. **d.** Klik på det opkald, som du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + O**. **2.** Når overførselstastaturet åbnes, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du udføre en overførsel ved at trække opkaldet hen på en hurtigt opkald- eller adresselistepost. **Tip** Når du har valgt det opkald, du vil overføre, kan du efter ønske højreklikke på en hurtigt opkald-knap eller en adresselistepost og vælge **Omstil** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at fuldføre overførslen. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du overføre et opkald uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + X** for at overføre opkaldet.

Tabel 6-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Samtalemelding	Sådan udføres en meldt samtale: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det opkald, du vil overføre, og klik derefter på knappen **Meld samtale** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det opkald, du vil overføre, og vælg derefter **Meld samtale** i menuen Handlinger. **d.** Klik på det opkald, du vil overføre, og tryk derefter på **Ctrl + M**. **2.** Når overførselstastaturet åbnes, skal du angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Klik på **OK**. Du har placeret det aktive opkald i vinduet Opkaldskontrol i kø. **3.** Spørg brugeren, om du skal overføre opkaldet. Hvis brugeren beder dig om ikke at overføre opkaldene, skal du afslutte samtalen med opkalderen. Klik derefter på det ventende opkald i ruden Detaljer om opkaldskontrol, og benyt en af fremgangsmåderne under "Hentning af et opkald i køen (Genoptag)" på side 2-5. **4.** Hvis du vil overføre det ventende opkald, kan du benytte en hvilken som helst fremgangsmåde fra trin 1. **Tip** Når du har valgt det opkald, du vil overføre, kan du efter ønske højreklikke på en hurtigt opkald-knap eller en adresselistepost og vælge **Meld samtale** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at fuldføre overførslen. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du melde en samtale uden at bruge overførselstastaturet. Når du har klikket på det opkald, du vil overføre, skal du trykke på tasterne på PC-tastaturet for at angive det nummer, du vil overføre opkaldet til. Tryk på **Ctrl + O** for at overføre opkaldet.

Tabel 6-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Oprettelse af et konferenceopkald	Sådan oprettes et konferenceopkald her og nu: **1.** Udfør en af følgende opgaver: **a.** Højreklik på opkaldet, og vælg **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu. **b.** Klik på det relevante opkald. Klik på knappen **Konference** på værktøjslinjen Opkaldskontrol. **c.** Klik på det relevante opkald. Vælg **Handlinger > Konference**. **d.** Klik på det relevante opkald. Tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. Når du udfører de forrige opgaver, sættes opkaldet i kø, og konferencetastaturet vises. **2.** Når konferencetastaturet er vist, skal du angive adresselistenummeret på den bruger, som du til tilføje konferencen. Klik på **OK**. **3.** Klik på knappen **Konference**, vælg **Handlinger > Konference** eller tryk på **Ctrl + K** på PC-tastaturet. **Tip** Hvis du foretrækker det, kan du højreklikke på en hurtigt opkald- eller adresselistepost, når du har valgt det opkald, du vil tilføje konferencen. Vælg derefter **Konference** i den kontekstafhængige genvejsmenu for at forbinde opkalderen med brugeren. **Tip** Hvis du foretrækker ikke at bruge konferencetastaturet, kan du trække en hurtigt opkald- eller adresselistepost hen på knappen **Konference** for at fuldføre transaktionen. **Tip** Når du udfører konferenceopkald fra vinduet Hurtige opkald eller Adresseliste ved f.eks. at klikke på knappen Konference eller vælge menupunktet Konference, føjes deltageren til konferenceopkaldet, og den bruger, der er valgt i adresselisten eller hurtigt opkald-gruppen forbindes med konferencen.
Parkering af et opkald	Du kan ikke parkere opkald i vinduet Adresseliste.

Tabel 6-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Tilbageførsel af parkerede opkald	Du kan ikke tilbageføre parkerede opkald fra vinduet Adresseliste.
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren	Du kan ikke viderestille et opkald til telefonsvareren fra vinduet Adresseliste.

Brug af vinduet Parkerede opkald

Bemærk Vinduet vises kun, hvis du kører Cisco CallManager Release 3.3 eller nyere på den server, der er tilsluttet assistentkonsollen.

Dette kapitel omhandler følgende emner:

- Parkering af et opkald, side 7-2
- Tilbageførsel af parkerede opkald, side 7-3
- Brug af vinduet Parkerede opkald til at udføre opkaldskontrolopgaver, side 7-4

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

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

- Adresselistenummeret på det opkald, du har parkeret.
- Det lokalnummer, hvor du har parkeret opkaldet.
- Adresselistenummeret på den assistenttelefon, hvorfra opkaldet er parkeret.

Posten i ruden Detaljer om parkerede opkald viser f.eks. “2000 parkeret ved 4000 af 3000.” Denne post angiver, at assistenten ved adresselistenummer 3000 har parkeret adresselistenummer 2000 ved parkeringslokalnummer 4000. Adresselistenummer 2000 forbliver i kø, indtil brugeren besvarer opkaldet, eller indtil det parkerede opkald tilbageføres til assistenten.

Hvis brugeren ikke besvarer det opkald, der er parkeret ved parkeringslokalnummeret, forbliver det parkerede opkald på lokalnummeret i et foruddefineret tidsrum, normalt 60 sekunder, som konfigureres manuelt af systemadministratoren i Cisco CallManager Administration. Derefter tilbageføres opkaldet automatisk til ruden Detaljer om opkaldskontrol.

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

Parkering af et opkald

Funktionen Opkaldsparkering gør det muligt at parkere et opkald, så du kan hente det fra en anden telefon i systemet. Benyt følgende fremgangsmåde, når du vil parkere et opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Udfør en af følgende opgaver:

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

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

Det parkerede opkald vises i ruden Detaljer om parkerede opkald.

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

Tilbageførsel af parkerede opkald

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

Benyt følgende fremgangsmåde for at tilbageføre et parkeret opkald:

Fremgangsmåde

Trin 1 Benyt fremgangsmåden i "Parkering af et opkald" på side 2-10.

Trin 2 Hvis brugeren ikke besvarer opkaldet, skal du udføre en af følgende opgaver for at tilbageføre det parkerede opkald:

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

Trin 3 Vælg det adresselistenummer, du vil tilbageføre i den viste dialogboks. Klik på **Tilbageføre parker**.

Det aktive opkald vises i ruden Detaljer om opkaldskontrol.

Trin 4 Underret opkalderen om situationen.

Tip På PC-tastaturet kan du trykke på tasterne for adresselistenummeret for det opkald, du vil tilbageføre, og derefter trykke på **Ctrl + P**. Det parkerede opkald tilbageføres automatisk til ruden Detaljer om opkaldskontrol.

Du kan trække et parkeret opkald fra vinduet Parkerede opkald til ruden Detaljer om opkaldskontrol for at tilbageføre det parkerede opkald.

Brug af vinduet Parkerede opkald til at udføre opkaldskontrolopgaver

Tabel 7-1 beskriver opkaldskontrolopgaver, som du kan udføre fra vinduet Parkerede opkald. Flere oplysninger om håndtering af opkald finder du under "Håndtering af opkald" på side 2-1.

Tabel 7-1 Tabellen Hurtig reference

Ønsket resultat	Udført handling
Besvarelse af et opkald	Du kan ikke besvare opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Placering af et opkald	Du kan ikke placere et opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Afslutning af et opkald	Du kan ikke afslutte opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Placering af et opkald i kø	Du kan ikke placere opkald i kø fra vinduet Parkerede opkald.
Hentning af et opkald i køen (Genoptag)	Du kan ikke hente opkald i køen fra vinduet Parkerede opkald.
Overførsel af et opkald	Du kan ikke overføre et opkald fra vinduet Parkerede opkald.
Samtalemelding	Du kan ikke melde en samtale fra vinduet Parkerede opkald.
Oprettelse af et konferenceopkald	Du kan ikke oprette et konferenceopkald fra vinduet Parkerede opkald.

Tabel 7-1 Tabellen Hurtig reference (fortsat)

Ønsket resultat	Udført handling
Parkering af et opkald	Du kan ikke parkere opkald fra vinduet Parkerede opkald, selv om de parkerede opkald vises i dette vindue. Se under "Parkering af et opkald" på side 7-2.
Tilbageførsel af parkerede opkald	Du kan tilbageføre/hente parkerede opkald fra vinduet Parkerede opkald. Se under "Tilbageførsel af parkerede opkald" på side 7-3.
Viderestilling af et opkald til telefonsvareren	Du kan ikke viderestille et opkald til telefonsvareren fra vinduet Parkerede opkald.

Fejlfinding

I dette kapitel beskrives de almindelige spørgsmål og situationer, der kan opstå i forbindelse med funktionerne og kapaciteten af Cisco CallManager Attendant Console.

Logon mislykkedes. Hvordan løser jeg dette problem?

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

Da jeg forsøgte at logge på, meddelte en dialogboks, at jeg ikke kunne få adgang til serveren. Hvordan løser jeg dette problem?

Den version af assistentkonsollen, der er installeret på PC'en, og den version, der er tilgængelig via Cisco CallManager Administration, stemmer ikke overens. Kontakt systemadministratoren for at opgradere den version af assistentkonsollen, der kører på PC'en.

Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at tredjepart-telefonitjenesten ikke er tilgængelig. Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at tredjepart-telefonitjenesten lukkes ned.

Kontakt systemadministratoren.

Jeg har modtaget en fejlmeddelelse, der angiver, at initialiseringen af telefonitjenesten mislykkedes.

Systemadministratoren skal markere afkrydsningsfeltet Tilbagefør af opk.park tilladt for brugerprofilen i assistentkonsollen i Cisco CallManager Administration. Henvis systemadministratoren til dokumentet Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide for Release 1.1(3), hvis der kræves flere oplysninger om udførelsen af denne opgave.

Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at ingen linjer er tilgængelige for udførelse af opkald.

Alle linjer, der er konfigureret til opkald, er optaget. Du må vente, indtil en af linjerne bliver ledig, for at kunne placere et opkald.

Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at jeg ikke kan oprette forbindelse til den samme omstillingsterminal.

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

Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at den valgte linje ikke er tilgængelig.

Hver linje understøtter kun to samtidige opkald. Hvis du f.eks. bruger Linje 1 til overførsel af et opkald, og du har placeret et andet opkald i kø på den samme linje, vil den valgte linje ikke være tilgængelig. Linjen forbliver optaget, indtil du har udført en af opgaverne.

Jeg har fået en fejlmeddelelse, der angiver, at omstillingsterminalen ikke er tilgængelig.

Kontroller, at du har tilsluttet Cisco IP-telefonen korrekt til netværket.

Jeg modtog en fejlmeddelelse, da jeg angiv IP-adressen i IP-adresse for lokal vært (for linjetilstand).

Kontakt systemadministratoren.

Jeg modtag en fejlmeddelelse, da jeg forsøgte at bruge Ring til nummer.

Assistentkonsollen kunne ikke ringe til cifrene. Kontakt systemadministratoren.

Jeg modtog en fejlmeddelelse, da jeg forsøgte at tilbageføre det parkerede opkald.

Kontakt systemadministratoren.

Jeg kan ikke parkere opkald ved hjælp af brugergrænsefladen i Cisco CallManager Attendant Console.

Den server, der er tilsluttet assistentkonsollen, skal køre Cisco CallManager Release 3.3 eller nyere. Kontakt systemadministratoren.

Jeg modtog en fejlmeddelelse, der angiver, at jeg ikke kan overføre opkaldet.

Du kan modtage følgende fejlmeddelelser, når du ikke kan overføre et opkald:

- Forsøg på at overføre et opkald, der ikke findes eller ikke længere er aktivt
- Forsøg på at overføre til en ukendt destination
- Modtageren afbrød det overførte opkald.
- Destinationen for overførslen er optaget.
- Destinationen for overførslen er i uorden.
- Kunne ikke overføre opkaldet på grund en intern fejl.

A

adresseliste
- bruge 6-1
- bruge poster til opkaldskontrolopgaver (tabel) 6-3
- sortere 6-3
- søge efter et bestemt navn 6-2

afbryde et opkald 2-4

afslutte Cisco CallManager Attendant Console 1-18

afslutte et opkald 2-4

B

besvare et opkald 2-2

C

CallManager Attendant Console, Cisco
- adresseliste 6-1
- afslutte 1-18
- bruge grænsefladen 1-2
- dialogboksen Indstillinger 1-4
- Dialogboksen Logon 1-4
- grænseflade (tabel) 1-3
- håndtere opkald 2-1
- logge af 1-18
- logge på 1-17
- starte 1-15
- vindue 1-4

D

dialogboksen Indstillinger 1-4

Dialogboksen Logon 1-4

dokument
- brugere viii
- formål viii
- forord vii
- konventioner x
- opbygning ix
- relateret dokumentation x

dokumentation
- relateret x

F

farveskema i menuen Vis 3-6

G

genveje, tastatur
oprette og redigere 3-2
tastesekvenser (tabel) 2-13
genvejsmenuer, kontekstafhængige 1-14
grænseflade, bruge 1-2
grænseflade, CallManager Attendant Console, Cisco (tabel) 1-3

H

hente et parkeret opkald 2-12, 7-3
hurtigt opkald-grupper
omdøbe 5-3
oprette, redigere, slette 3-3
slette 5-4
sortere poster 5-7
tilføje 5-2
hurtigt opkald-poster
redigere 5-6
slette 5-7
tilføje 5-5
hurtigt opkald-poster, udføre opkaldskontrolopgaver (tabel) 5-8, 7-4

I

ikke-overvåget overførsel 2-6
ikoner
opkaldskontrol 1-9
vise øverst 1-14
ikonet Vis øverst 1-14
indstillinger, vise og redigere 3-3
introduktion 1-1

K

knap
Besvar 2-2
Genoptag 2-5
Læg på 2-4
Meld samtale 2-6
Online/Offline 1-17
Opkaldskontrol 1-9
Overfør 2-6
Ring 2-3
Vent 2-4
knappen Besvar 2-2
knappen Genoptag 2-5
knappen Læg på 2-4
knappen Meld samtale 2-6
knappen Online/Offline 1-17
knappen Overfør 2-6
knappen Ring 2-3
knappen Vent 2-4
kolonner, omarrangere vinduet Adresseliste 6-3
konferenceopkald, oprette 2-9
kontekstafhængige genvejsmenuer 1-14

kø
hente et opkald i 2-5
placere et opkald i 2-4

L

layout, standardvindue 3-6
logge af Cisco CallManager Attendant Console 1-18
logge på 1-17
Logge på Cisco CallManager Attendant Console 1-17
lægge røret på 2-4

M

melde samtale 2-6
menu
Fil 3-1
Handlinger 3-7
Hjælp 3-9
Rediger 3-2
Vis
beskrevet 3-4
farveskema 3-6
standardvindueslayout 3-6
tekststørrelse 3-5
menuen Fil 3-1
menuen Handlinger 3-7
menuen Hjælp 3-9
menuen Rediger 3-2
menuen Vis
beskrevet 3-4
farveskema 3-6
standardvindueslayout 3-6
tekststørrelse 3-5
menulinje
beskrevet 1-9
bruge 3-1

N

navn
søge i adresselisten 6-2
nummeropkaldstastatur 3-7

O

offline, skifte til 1-17
online, skifte til 1-17
opkald
afbryde (afslutte) 2-4
besvare 2-2
hente et ventende 2-5
håndtere 2-1
oprette et konference- 2-9
overføre et 2-6
parkere 2-10
placere et opkald i kø 2-4

tilbageføre et parkeret opkald 2-12, 7-3
udføre et opkald 2-3
viderestille et opkald til telefonsvarer 2-13
opkalds- eller linjetilstand (tabel) 1-6
Opkaldskontrol
ikoner 1-9
knapper 1-9
placere værktøjslinjen 1-9
vindue
beskrevet 4-1
hurtig reference (tabel) 4-3
komponenter 1-5
placere opkald 4-2
udføre opgaver 4-2
værktøjslinje
beskrevet 1-9
knapper og opgaver (tabel) 1-10
opkaldskontrolopgaver, bruge adresselisteposter til (tabel) 6-3
overføre et opkald
ikke-overvåget overførsel 2-6
melde samtale 2-6

P

parkere et opkald 2-10
placere opkald
fremgangsmåder 2-3
i vinduet Opkaldskontrol 4-2

R

ringe 2-3

S

sortere adresselisten 6-3
standardtastaturgenveje (tabel) 2-13
standardvindueslayout i menuen Vis 3-6
starte Cisco CallManager Attendant Console 1-15
statuslinje 1-14

T

tastaturgenveje
oprette og redigere 3-2
standard (tabel) 2-13
tekststørrelse på menuen Vis 3-5
telefonsvarer
viderestille et opkald til 2-13

U

udføre et opkald 2-3
udføre opgaver
hurtig reference (tabel) 4-3
i vinduet Opkaldskontrol 4-2

V

vindue
Adresseliste 1-7, 6-1
Cisco CallManager Attendant Console 1-4
Hurtige opkald 1-7, 5-1, 7-1
Opkaldskontrol 1-5, 4-1
standardlayout 3-6
vinduet Adresseliste
beskrevet 1-7, 6-1
omarrangere kolonnerne 6-3
vinduet Hurtige opkald
beskrevet 1-7, 5-1, 7-1
hurtigt opkald-poster
udføre opkaldskontrolopgaver (tabel) 5-8, 7-4
omdøbe hurtigt opkald-gruppe 5-3
redigere hurtigt opkald-post 5-6
slette hurtigt opkald-gruppe 5-4
slette hurtigt opkald-post 5-7
sortere poster i hurtigt opkald-gruppe 5-7
tilføje hurtigt opkald-gruppe 5-2
tilføje hurtigt opkald-post 5-5
værktøjslinje, Opkaldskontrol
beskrevet 1-9
knapper og opgaver (tabel) 1-10

Æ

ændre placeringen af værktøjslinjen Opkaldskontrol 1-9