



Cisco CallManager Attendant Console - Benutzerhandbuch

Version 1.1(3)

Firmenzentrale

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

Textabschnittsnummer: OL-3148-01



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

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

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

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

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

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

Alle anderen in diesem Dokument oder auf dieser Website erwähnten Marken sind das Eigentum des jeweiligen Besitzers. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine partnerschaftliche Beziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0206R)

Cisco CallManager Attendant Console - Benutzerhandbuch

Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.

Alle Rechte vorbehalten.



Einleitung	vii
Zweck	viii
Zielgruppe	viii
Aufbau	ix
Verwandtes Dokumentationsmaterial	x
Konventionen	x
Anfordern von Dokumentationsmaterial	xi
Internet	xi
Dokumentations-CD-ROM	xi
Bestellen der Dokumentation	xi
Feedback zur Dokumentation	xii
Anfordern technischer Unterstützung	xii
Cisco.com	xiii
Technical Assistance Center	xiii
Cisco TAC-Website	xiv
Cisco TAC Escalation Center	xv

KAPITEL 1

Erste Schritte 1-1

Cisco CallManager Attendant Console - Benutzeroberfläche	1-2
Cisco CallManager Attendant Console - Dialogfeld Einstellungen	1-4
Cisco CallManager Attendant Console - Dialogfeld Anmelden	1-4
Cisco CallManager Attendant Console - Programmfenster	1-4
Fenster Anrufsteuerung	1-5
Fenster Kurzwahl	1-7
Fenster Verzeichnis	1-7

Fenster **Geparkte Anrufe** 1-8

Menüleiste 1-9

Symbolleiste **Anrufsteuerung** 1-10

Kontextmenüs 1-14

Statusleiste 1-14

Erstmaliges Starten von Cisco CallManager Attendant Console 1-15

Anmelden und Herstellen einer Online-Verbindung 1-17

Online-Verbindung trennen, Abmelden und Programm beenden 1-19

KAPITEL 2

Verarbeiten von Anrufen 2-1

Annehmen eines Anrufs 2-2

Einleiten eines Anrufs 2-3

Beenden eines Gesprächs 2-4

Setzen eines Anrufs in die Warteschleife 2-4

Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen) 2-5

Übergeben eines Anrufs 2-6

Übergeben eines Anrufs 2-7

Überwachte Übergabe 2-8

Einleiten einer Telefonkonferenz 2-9

Parken eines Anrufs 2-11

Zurücksetzen eines geparkten Anrufs 2-13

Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail 2-14

Verwenden von Standard-Tastenkombinationen 2-15

KAPITEL 3

Verwenden der Menüleiste 3-1

Verwenden des Menüs **Datei** 3-1

Verwenden des Menüs **Bearb.** 3-2

Erstellen und Bearbeiten von Tastenkombinationen 3-2

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzwahlgruppen und -einträgen 3-3

Anzeigen und Bearbeiten von Einstellungen 3-3

Verwenden des Menüs **Ansicht** 3-4

Verwenden des Menüs **Ansicht** 3-4

Ändern der Textgröße 3-5

Ändern des Farbschemas 3-6

Wählen des Standardlayouts für Fenster 3-6

Verwenden des Menüs **Vorgänge** 3-7

Verwenden von Wahlziffern 3-7

Verwenden des Menüs **Hilfe** 3-9

KAPITEL 4

Verwenden des Fensters **Anrufsteuerung** 4-1

Einleiten von Anrufen über das Fenster **Anrufsteuerung** 4-2

Anrufsteuerung über das Fenster **Anrufsteuerung** 4-2

KAPITEL 5

Verwenden des Fensters **Kurzwahl** 5-1

Hinzufügen einer Kurzwahlgruppe 5-2

Umbenennen einer Kurzwahlgruppe 5-3

Löschen einer Kurzwahlgruppe 5-4

Hinzufügen eines Kurzwahleintrags 5-5

Bearbeiten eines Kurzwahleintrags 5-6

Löschen eines Kurzwahleintrags 5-7

Sortieren von Einträgen in Kurzwahlgruppen 5-7

Verwenden von Kurzwahleinträgen für die Anrufsteuerung 5-8

KAPITEL 6

Verwenden des Fensters **Verzeichnis** 6-1

Durchsuchen des Verzeichnisses nach einem bestimmten Namen 6-2

Sortieren des Verzeichnisses 6-3

Neusortieren der Spalten 6-4

Verwenden von Verzeichniseinträgen zur Anrufsteuerung 6-4

KAPITEL 7

Verwenden des Fensters Geparkte Anrufe 7-1

Parken eines Anrufs 7-2

Zurücksetzen eines geparkten Anrufs 7-3

Verwenden des Fensters **Geparkte Anrufe** für Aufgaben zur Anrufsteuerung 7-4

KAPITEL 8

Fehlerbehebung 8-1

INDEX



Einleitung

In dieser Einleitung werden Zweck, Zielgruppe, Aufbau und Konventionen dieses Handbuchs beschrieben. Außerdem enthält sie Informationen darüber, wie Sie zusätzliches Dokumentationsmaterial erhalten können.

Folgende Themen werden in der Einleitung behandelt:

- [Zweck, auf Seite viii](#)
- [Zielgruppe, auf Seite viii](#)
- [Aufbau, auf Seite ix](#)
- [Verwandtes Dokumentationsmaterial, auf Seite x](#)
- [Konventionen, auf Seite x](#)
- [Anfordern von Dokumentationsmaterial, auf Seite xi](#)
- [Anfordern technischer Unterstützung, auf Seite xii](#)

Zweck

Das *Benutzerhandbuch für Cisco CallManager Attendant Console* soll Ihnen in folgenden Punkten helfen:

- Einführen in die Oberfläche und Funktionen von Cisco CallManager Attendant Console
- Starten von Cisco CallManager Attendant Console und Anmelden
- Wechseln in den Online-Modus zur Bearbeitung von Anrufen, die an den Attendant gerichtet sind
- Entgegennehmen, Einleiten und Vermitteln von Anrufen mit Cisco CallManager Attendant Console
- Konfigurieren und Verwenden von Kurzwahltasten
- Suchen von Telefonnummern, Übergeben von Anrufen und Abrufen des Leitungsstatus mithilfe des Verzeichnisses

Zielgruppe

Dieses Handbuch bietet den Benutzern von Cisco CallManager Attendant Console eine Referenz und eine Anleitung. Als Systemverwalter finden Sie in dieser Version entsprechenden *Installations- und Administrationshandbuch von Cisco CallManager Attendant Console* Informationen zur Installation und Konfiguration.

Aufbau

Tabelle 1 zeigt die Hauptabschnitte dieses Handbuchs:

Tabelle 1 Handbuchüberblick

Kapitel	Beschreibung
Kapitel 1, “Erste Schritte”	Dieses Kapitel bietet neben einem Überblick über Cisco CallManager Attendant Console auch Anleitungen für folgende Aufgaben: Einrichten der Umgebung, Aufrufen der Attendant-Konsole, Anmelden, Herstellen einer Online-Verbindung für die Anrufverwaltung.
Kapitel 2, “Verarbeiten von Anrufen”	In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie Anrufe mithilfe der Schaltflächen der Anrufsteuerung, über die Menüleiste, mittels Tastenkombinationen und mithilfe der Maus einleiten, annehmen und übergeben.
Kapitel 3, “Verwenden der Menüleiste”	In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt: Herstellen und Trennen einer Online-Verbindung, Abmelden, Bearbeiten von Tastenkombinationen, Ändern der Textgröße und des Farbschemas der Konsole, Aufgaben der Anrufsteuerung, Verwenden der Wähltastatur sowie Aufrufen der Online-Hilfe.
Kapitel 4, “Verwenden des Fensters Anrufsteuerung”	Dieses Kapitel behandelt die einzelnen Aufgaben zur Anrufsteuerung über das Fenster Anrufsteuerung .
Kapitel 5, “Verwenden des Fensters Kurzwahl”	In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie Kurzwahlgruppen und -einträge konfigurieren und diese Einträge für die Aufgaben zur Anrufsteuerung verwenden können.
Kapitel 6, “Verwenden des Fensters Verzeichnis”	Dieses Kapitel befasst sich mit dem Verzeichnis. Sie erfahren, wie Sie das Verzeichnis nach Telefonnummern durchsuchen können, die in der Datenbank von Cisco CallManager konfiguriert wurden.
Kapitel 7, “Verwenden des Fensters Geparkte Anrufe”	Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie über das Fenster Geparkte Anrufe Anrufe parken und geparkte Anrufe wieder zurückholen.
Kapitel 8, “Fehlerbehebung”	Dieses Kapitel enthält einige häufig auftretende Szenarien und bietet jeweils Erklärungen oder Lösungsmöglichkeiten.

Verwandtes Dokumentationsmaterial

Informationen zu verwandten Cisco IP-Telefon-Anwendungen und -Produkten finden Sie hier:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (nur Englisch)
- *Benutzerhandbuch für das IP-Telefon Modell Cisco 7960 und Cisco 7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Konventionen

In Hinweisen werden folgende Konventionen verwendet:



Hinweis

Bedeutet einen *Hinweis für den Leser*. Hinweise enthalten hilfreiche Vorschläge oder Referenzen zu Dokumentationsmaterial, das an anderer Stelle verfügbar ist.

In Tipps werden folgende Konventionen verwendet:



Tipp

Bedeutet, dass *nützliche Tipps* folgen.

In Warnhinweisen werden folgende Konventionen verwendet:



Warnhinweis

Bedeutet, dass *Vorsicht geboten ist*. In dieser Situation können bestimmte Aktionen zu einer Beschädigung des Geräts oder Datenverlust führen.

Anfordern von Dokumentationsmaterial

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie Dokumentationsmaterial von Cisco Systems anfordern können.

Internet

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

<http://www.cisco.com>

Die übersetzte Dokumentation steht unter dem folgenden URL zur Verfügung:

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

Dokumentations-CD-ROM

Dokumentationen und verwandtes Material zu Cisco-Produkten befinden sich auf den CD-ROMs im Lieferumfang des jeweiligen Produkts. Die CD-ROM mit dem Dokumentationsmaterial wird monatlich aktualisiert und enthält u.U. aktuellere Informationen als gedruckte Dokumentationen. Das CD-ROM-Paket ist einzeln oder im Abonnement erhältlich.

Bestellen der Dokumentation

Die Cisco-Dokumentation wird folgendermaßen zur Verfügung gestellt:

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

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

- Registrierte Benutzer von Cisco.com können die Dokumentations-CD-ROM online im Subscription Store bestellen:

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

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

Feedback zur Dokumentation

Über Cisco.com können Sie Kommentare elektronisch übermitteln. Klicken Sie unten auf der Startseite für die Cisco-Dokumentation im Bereich “Leave Feedback” (Feedback hinterlassen) auf die Option **Fax** oder **Email**.

Sie können Ihre Kommentare per E-Mail an bug-doc@cisco.com senden.

Wenn Sie Ihre Kommentare per Post senden möchten, können Sie die Antwortkarte hinter dem Deckblatt verwenden oder an die folgende Adresse schreiben:

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

Wir sind dankbar für Ihre Kommentare.

Anfordern technischer Unterstützung

Cisco.com bildet den Ausgangspunkt für die gesamte technische Unterstützung. Kunden und Partner können über die Cisco Technical Assistance Center (TAC)-Website Online-Dokumentationen, Tipps zur Fehlersuche und Beispielkonfigurationen aus Online-Tools abrufen. Registrierte Benutzer von Cisco.com haben vollständigen Zugriff auf alle Unterlagen für technischen Support auf der TAC-Website von Cisco.

Cisco.com

Cisco.com bildet die Grundlage mehrerer interaktiver, vernetzter Dienste, die überall und jederzeit einen unmittelbaren, offenen Zugriff auf Informationen, Netzwerklösungen, Dienstleistungen, Programme und Ressourcen von Cisco ermöglichen.

Bei Cisco.com handelt es sich um eine hochintegrierte Internetanwendung und ein leistungsfähiges, bedienfreundliches Tool mit einer Vielzahl von Funktionen und Diensten zur Unterstützung bei folgenden Aufgaben:

- Rationalisieren von Geschäftsprozessen und Steigern der Produktivität
- Lösen von technischen Problemen mithilfe des Online-Supports
- Herunterladen und Testen von Softwarepaketen
- Bestellen von Schulungsmaterialien und Werbematerial von Cisco
- Registrieren für Programme für die Online-Bewertung von Fähigkeiten, Schulung und Zertifizierung

Sie können sich bei Cisco.com registrieren, um angepasste Informationen und Dienstleistungen zu erhalten. Sie erreichen Cisco.com unter dem folgenden URL:

<http://www.cisco.com>

Technical Assistance Center

Das Cisco Technical Assistance Center (TAC) steht allen Kunden zur Verfügung, die technische Unterstützung für Produkte, Technologien oder Lösungen von Cisco benötigen. Über das Cisco TAC sind zwei Arten von Unterstützung verfügbar: die Cisco TAC- Website und das Cisco TAC Escalation Center.

Anfragen an das Cisco TAC werden anhand der Dringlichkeit des Problems in Kategorien unterteilt:

- Prioritätsstufe 4 (P4): Sie benötigen Informationen oder Unterstützung zu den Funktionen eines Cisco-Produkts, zur Installation eines Produkts oder zur grundlegenden Konfiguration eines Produkts.
- Prioritätsstufe 3 (P3): Die Netzwerkleistung ist vermindert. Die Netzwerkfunktionalität ist merklich beeinträchtigt. Die meisten Geschäftsvorgänge können aber weiterhin erledigt werden.

- Prioritätsstufe 2 (P2): Das Produktionsnetzwerk ist erheblich beeinträchtigt, so dass Auswirkungen auf wesentliche Aspekte des Geschäftsbetriebs bestehen. Es gibt keine Möglichkeit, den Fehler zu beheben.
- Prioritätsstufe 1 (P1): Das Produktionsnetzwerk ist ausgefallen. Es kommt zu erheblichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, wenn die Funktionsfähigkeit nicht schnell wiederhergestellt wird. Es gibt keine Möglichkeit, den Fehler zu beheben.

Welche Cisco TAC-Ressource Sie auswählen, hängt von der Priorität des Problems und ggf. den Bedingungen der Serviceverträge ab.

Cisco TAC-Website

In der Cisco TAC-Website können Sie Probleme der Stufen P3 und P4 selbst lösen und so Kosten und Zeit sparen. Die Site bietet rund um die Uhr Zugriff auf Online-Tools, Wissensdatenbanken und Software. Sie erreichen die Cisco TAC-Website unter dem folgenden URL:

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

Alle Kunden, Partner und Händler mit einem gültigen Cisco-Servicevertrag haben vollständigen Zugriff auf die technischen Unterstützungsressourcen in der Cisco TAC-Website. Für die Cisco TAC-Website ist eine Anmelde-ID und ein Kennwort für Cisco.com erforderlich. Wenn Sie einen gültigen Servicevertrag, aber keine Anmelde-ID oder kein Kennwort besitzen, können Sie sich unter dem folgenden URL registrieren:

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

Wenn sich die technischen Probleme nicht mithilfe der Cisco TAC-Website lösen lassen, können Sie als registrierter Benutzer von Cisco.com mit dem TAC Case Open-Tool unter dem folgenden URL einen Problemfall online anlegen:

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

Wenn Sie über einen Internetzugang verfügen, wird empfohlen, P3- und P4-Problemfälle über die Cisco TAC-Website anzulegen.

Cisco TAC Escalation Center

Das Cisco TAC Escalation Center behandelt Probleme mit den Prioritätsstufen 1 und 2. Diese Klassifizierung wird zugewiesen, wenn sich eine schwerwiegende Netzwerkbeeinträchtigung erheblich auf den Geschäftsbetrieb auswirkt. Wenn Sie sich mit einem P1- oder P2-Problem an das TAC Escalation Center wenden, legt ein Cisco TAC-Techniker automatisch einen Problemfall an.

Ein Verzeichnis der gebührenfreien Cisco TAC-Telefonnummern für Ihr Land finden Sie unter dem folgenden URL:

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

Überprüfen Sie vor dem Anruf mit Ihrem Netzbetreiber die Stufe der Cisco-Unterstützungsdienstleistungen, zu der Ihre Firma berechtigt ist, z.B. SMARTnet, SMARTnet Onsite oder Network Supported Accounts (NSA). Halten Sie darüberhinaus die Nummer Ihres Servicevertrags und die Seriennummer des Produkts bereit.



Erste Schritte

Mit Cisco CallManager Attendant Console können Sie Cisco IP-Telefone als Attendant-Konsole einrichten. Cisco CallManager Attendant Console verfügt über eine grafische Benutzeroberfläche (Graphical User Interface, GUI). Kurzwahleinträge und ein schneller Verzeichniszugriff ermöglichen das Abfragen von Telefonnummern, das Überwachen des Leitungstatus sowie das Verwalten von Anrufen. In der Rezeption oder der Verwaltung kommt Cisco CallManager Attendant Console beim Verwalten von Anrufen für eine bestimmte Abteilung oder das gesamte Unternehmen zum Einsatz. Doch auch die einzelnen Mitarbeiter können damit ihre Telefonanrufe verwalten.

Die Cisco CallManager Attendant Console wird auf PCs installiert, die über eine IP-Verbindung an das Cisco CallManager-System angeschlossen sind. Die Attendant-Konsole wird zusammen mit einem Cisco IP-Telefon betrieben, das bei einem Cisco CallManager-System angemeldet ist (eine Konsole für jedes Telefon, das als Attendant-Konsole dient). Es können mehrere Konsolen an ein einzelnes Cisco CallManager-System angeschlossen werden.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Cisco CallManager Attendant Console - Benutzeroberfläche, Seite 1-2](#)
- [Erstmaliges Starten von Cisco CallManager Attendant Console, Seite 1-15](#)
- [Anmelden und Herstellen einer Online-Verbindung, Seite 1-17](#)
- [Online-Verbindung trennen, Abmelden und Programm beenden, Seite 1-19](#)

Cisco CallManager Attendant Console - Benutzeroberfläche

Beim Programmstart wird das Dialogfeld **Einstellungen** geöffnet. Sie werden aufgefordert, den Servernamen des Cisco CallManagers sowie die Telefonnummer des Telefons anzugeben, das mit der Attendant-Konsole verwendet wird. Das Dialogfeld **Anmelden** von Cisco CallManager Attendant Console wird angezeigt. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein. Nach erfolgter Anmeldung beim Server wird die Cisco CallManager Attendant Console angezeigt. Die Benutzeroberfläche ist in Fenster, Menüleiste, Symbolleiste und Statusleiste gegliedert, auf die nachfolgend eingegangen wird.

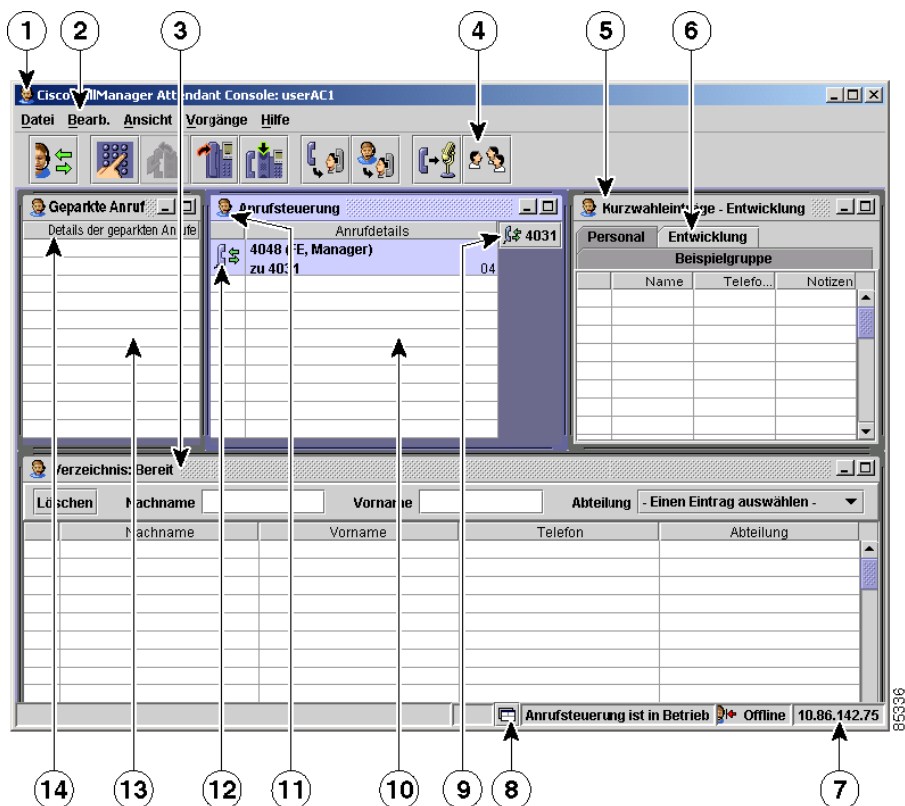
Für die grafische Benutzeroberfläche (GUI) von Cisco CallManager Attendant Console kann eine der folgenden Auflösungen gewählt werden: 800 x 600, 1024 x 768, 1280 x 1024 und 1600 x 1200.

Die Konsole kann unter Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional oder Windows NT 4.0 ausgeführt werden. Stellen Sie sicher, dass die aktuellsten Service Packs von Microsoft auf dem Computer installiert sind. Wenden Sie sich bei Fragen bezüglich der Systemplattform an Ihren Systemverwalter.

Beim Abmelden von der Konsole werden automatisch die Einstellungen des Attendants gespeichert. Hierzu gehören Kurzwahlgruppen und -einträge sowie Größe und Position des Fensters.

[Figure 1-1](#) zeigt die Benutzeroberfläche von Cisco CallManager Attendant Console. Einzelne Komponenten sind hervorgehoben und erklärt.

Figure 1-1 Cisco CallManager Attendant Console - Benutzeroberfläche



1	Cisco CallManager Attendant Console - Programmfenster	8	Symbol zum Springen nach oben
2	Menüleiste	9	Schaltfläche für die Operatorleitung
3	Fenster Verzeichnis	10	Bereich Anruferdetails
4	Symbolleiste Anrufsteuerung	11	Fenster Anrufsteuerung
5	Fenster Kurzwahl	12	Bereich Anrufstatus
6	Registerkarte für Kurzwahlgruppen	13	Bereich Geparkte Anrufe - Details
7	IP-Adresse des Servers	14	Fenster Geparkte Anrufe

Cisco CallManager Attendant Console - Dialogfeld Einstellungen

Beim ersten Starten von Cisco CallManager Attendant Console wird das Dialogfeld **Einstellungen** angezeigt. In dieses Dialogfeld geben Sie Informationen zum Server, Telefon (siehe Registerkarte **Standard**), Verzeichnis, Anrufverarbeitungsserver und die lokale IP-Adresse für den Leitungsstatus (siehe Registerkarte **Erweitert**) ein, die Ihr Systemverwalter bereitstellen muss. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen an den Systemverwalter.

Cisco CallManager Attendant Console - Dialogfeld Anmelden

Im Dialogfeld **Anmelden** von Cisco CallManager Attendant Console werden Sie aufgefordert, Ihren Attendant-Benutzernamen und Ihr Kennwort einzugeben. Folgende Optionen können über dieses Dialogfeld festgelegt werden:

- Legen Sie fest, dass Ihr Benutzername und Ihr Kennwort in der Attendant-Konsole gespeichert werden.
- Ändern Sie die Einstellungen bezüglich der Verwendung von Cisco CallManager Attendant Console.
- Legen Sie die Sprache für die Benutzeroberfläche der Attendant-Konsole fest.

Cisco CallManager Attendant Console - Programmfenster

Dieses Fenster besteht aus mehreren Bereichen: dem Fenster **Geparkte Anrufe**, dem Fenster **Anrufsteuerung**, dem Fenster **Kurzwahl**, dem Fenster **Verzeichnis**, der Menüleiste, der Symbolleiste **Anrufsteuerung** sowie der Statusleiste. Links oben im Fenster werden der Name des Fensters sowie der Name des Mitarbeiters angezeigt, von dem die Attendant-Konsole gerade verwendet wird. Oben rechts werden die Schaltflächen **Minimieren** und **Maximieren** zum Ändern der Fenstergröße angezeigt. Am rechten unteren Rand des Fensters wird die Statusleiste angezeigt.

Fenster Anrufsteuerung

Das Fenster **Anrufsteuerung** enthält die beiden folgenden Komponenten:

- Bereich **Anrufrdetails** - Anzeige folgender Elemente: Verbindungsstatus, Telefonnummer des eingehenden Anrufs, Name des Anrufers (falls vorhanden), Telefonnummer des Attendants, ggf. vom Attendant vorgenommene Aktion sowie vergangene Zeit.

Der Eintrag im Fenster **Anrufrdetails** könnte beispielsweise “2000 bis 4000, weitergeleitet von 3000” lauten. Dieser Eintrag gibt an, dass der Benutzer mit der Telefonnummer 3000 den Anruf von Telefonnummer 2000 an den Attendant mit Telefonnummer 4000 weitergeleitet hat.

- Schaltflächen für die Operatorleitung - Rechts oben im Fenster werden folgende Elemente angezeigt: der Leitungsstatus sowie die Telefonnummer des Cisco IP-Telefons der Attendant-Konsole.

Im Bereich **Anrufrdetails** werden die Verbindungen für das Cisco IP-Telefon angezeigt, die über die Cisco CallManager Attendant Console verwaltet werden. Die Anzahl der im Fenster verfügbaren Verbindungen hängt davon ab, wieviele Leitungen vom Systemverwalter für das Cisco IP-Telefon konfiguriert wurden. Bei einem Cisco IP-Telefon des Modells 7960 mit zwei Cisco IP-Telefon Erweiterungsmodulen des Modells 7914 können 34 Verbindungen angezeigt werden, sofern jeder Verbindung vom Systemverwalter eine Telefonnummer zugewiesen wurde.








Hinweis

Informationen zum Funktionsumfang des Cisco 7914 Erweiterungsmoduls finden Sie in der Dokumentation zum Telefon, oder wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter.

Je nach Anzahl der konfigurierten Leitungen werden die Leitungen in einer, zwei oder drei Spalten angezeigt. Auf den Schaltflächen der Leitungen und Operatorleitungen werden die Telefonnummer sowie der Status der Verbindung angezeigt. Der Status wird durch eines der in [Tabelle 1-1](#) aufgeführten Symbole dargestellt.

Tabelle 1-1 Anruf- oder Leitungsstatus

Anrufstatus	Symbol
Eingehender Anruf auf dieser Leitung	
Leitung/Anruf aktiv	
Leitung wird gehalten	
Leitung wird nicht genutzt	
Status von Verbindung/Anruf unbekannt	

Die Anrufe auf diesen Leitungen können über die Menüs am oberen Fensterrand, über Kontextmenüs, Tastenkombinationen oder per Maus verwaltet werden. Weitere Informationen zu den über dieses Fenster durchführbaren Aufgaben zur Anrufsteuerung finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden des Fensters Anrufsteuerung” auf Seite 4-1](#) sowie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen” auf Seite 2-1](#).

**Hinweis**

Wird nur ein Anruf im Fenster angezeigt, wird er farblich hervorgehoben, sofern keine leere Zeile im Bereich **Anrufrdetails** markiert wird.

Fenster Kurzwahl

Von den einzelnen Attendants konfigurierte Kurzwahleinträge werden als Kurzwahlgruppen im Fenster **Kurzwahl** angezeigt. Kurzwahleinträge beinhalten grundsätzlich folgende Informationen:

- Den Leitungsstatus mit denselben Symbolen wie im Fenster **Anrufsteuerung** (siehe [Tabelle 1-1 auf Seite 1-6](#).)
- Den Namen des Anrufers
- Die Telefonnummer
- Notizen (optionales Feld)

Informationen zur Konfiguration von Kurzwahlgruppen und Einträgen sowie zu den in diesem Fenster möglichen Funktionen zur Anrufsteuerung finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden des Fensters Kurzwahl” auf Seite 5-1](#) sowie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen” auf Seite 2-1](#).

Fenster Verzeichnis

Im Fenster **Verzeichnis** werden Leitungsstatus, Nachname, Vorname, Telefonnummer sowie Abteilungsinformationen aus dem Cisco CallManager-Benutzerverzeichnis angezeigt. Bei der Suche nach Vorname, Nachname oder Abteilung werden die Einträge dynamisch angezeigt, während die Suchkriterien in das Feld eingegeben werden. Wenn alle Suchergebnisse vorliegen, können Sie

die Einträge in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren oder den Leitungsstatus bestimmen. Dazu werden dieselben Symbole wie in den anderen Fenstern angezeigt.

Weitere Informationen zum Suchen von Benutzern im Verzeichnis oder zur Anrufsteuerung über Verzeichniseinträge finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden des Fensters Verzeichnis”](#) auf Seite 6-1 sowie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf Seite 2-1.



Tip

Die Fenstergröße kann manuell angepasst werden. Sie haben dazu zwei Möglichkeiten: Klicken Sie auf die Schaltflächen **Maximieren** oder **Minimieren** rechts oben im Fenster, oder verschieben Sie den Pfeil, der angezeigt wird, wenn sich der Mauszeiger auf dem Fensterrahmen befindet.

Auch die Größe der Spalten kann manuell angepasst werden. Verschieben Sie den Pfeil, der angezeigt wird, wenn sich der Mauszeiger auf dem Spaltenrand befindet.

Fenster Geparkte Anrufe



Hinweis

Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Cisco CallManager Version 3.3 oder höher auf dem Server installiert ist, der mit der Attendant-Konsole verbunden ist. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen an den Systemverwalter.

Dieses Fenster enthält den Bereich **Geparkte Anrufe - Details**, in dem Anrufe angezeigt werden, die Sie unter einem Anschluss für geparkte Anrufe geparkt haben. Durch Parken eines Anrufs wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt, so dass er von einem anderen Telefon im System angenommen werden kann. Wenn Sie an Ihrem Telefon gerade mit einem aktiven Anruf beschäftigt sind, können Sie den Anruf unter einem Anschluss zum Parken von Anrufen parken, z.B. **1234**. Dann kann ein anderer Mitarbeiter im System den Anruf durch Wählen der Nummer **1234** aus der Warteschleife holen.

Der Eintrag **Geparkte Anrufe** im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** enthält folgende Informationen:

- Die Telefonnummer des geparkten Anrufs

- Der Anschluss für geparkte Anrufe, unter dem Sie den Anruf geparkt haben
- Die Telefonnummer des Attendant-Telefons, das den Anruf geparkt hat

Der Eintrag im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** könnte beispielsweise “2000, geparkt von 3000 unter 4000” lauten. Dieser Eintrag zeigt an, dass der Attendant mit der Telefonnummer 3000 den Anruf der Telefonnummer 2000 unter dem von Cisco CallManager gewählten Anschluss geparkt hat, in diesem Fall 4000. Der Anruf der Telefonnummer 2000 bleibt in der Warteschleife, bis der Benutzer den Anruf entgegennimmt oder bis der geparkte Anruf wieder zum Attendant zurückgeleitet wird.

**Hinweis**

Cisco CallManager wählt den Anschluss für geparkte Anrufe, der auf der Konfiguration basiert, die der Systemverwalter bei der Cisco CallManager Administration eingegeben hat.

Wenn der Benutzer den unter dem Anschluss für geparkte Anrufe geparkten Anruf nicht entgegennimmt, verbleibt der Anruf für eine vorbestimmte Dauer, i.d.R. 60 Sekunden, unter dem Anschluss. (Die Verweildauer wird manuell von Ihrem Systemverwalter in Cisco CallManager Administration konfiguriert.) Anschließend wird der Anruf automatisch zum Bereich **Anrufsteuerungsdetails** zurückgeleitet.

Sie können den geparkten Anruf manuell zurückholen, indem Sie entweder auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Parken zurücksetzen** klicken, im Kontextmenü bzw. im Menü **Vorgänge** die Option **Parken zurücksetzen** auswählen oder die Tastenkombination für **Parken zurücksetzen** eingeben. Nachdem Sie den geparkten Anruf zurückgesetzt haben, wird er im Bereich **Anrufsteuerungsdetails** angezeigt.

Menüleiste

Über die Menüleiste stehen folgende Optionen zur Verfügung: Statuswechsel zwischen online und offline, Abmelden, Bearbeiten von Tastenkombinationen, Ändern der Textgröße und des Farbschemas der Konsole, Anrufsteuerung sowie Aufrufen der Online-Hilfe. Weitere Informationen zu den Menüoptionen finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden der Menüleiste” auf Seite 3-1](#).

Symbolleiste Anrufsteuerung

Die Symbolleiste **Anrufsteuerung** enthält eine Reihe von Schaltflächen, über die die häufigsten Aufgaben des Attendants ausgeführt werden können. Die Schaltflächen auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** sind nur dann in der Attendant-Konsole aktiviert, wenn Aufgaben im Rahmen der Anrufsteuerung ausgeführt werden können. Durch Klicken auf eine Schaltfläche werden automatisch die entsprechenden Menüoptionen auf der Menüleiste und im Kontextmenü aktiviert.

Informationen zur Anrufsteuerung und zu den entsprechenden Schaltflächen finden Sie in [Tabelle 1-2](#):

Tabelle 1-2 *Symbolleiste Anrufsteuerung*




Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Aufgaben
	Offline/Online Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Aufgaben zur Anrufsteuerung ausgeführt werden können.
	Weitere Informationen dazu finden Sie in folgenden Abschnitten: <ul style="list-style-type: none">• Anmelden und Herstellen einer Online-Verbindung, Seite 1-17• Online-Verbindung trennen, Abmelden und Programm beenden, Seite 1-19
	Wählen Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Einleiten eines Anrufs” auf Seite 2-3.

Tabelle 1-2 Symbolleiste Anrufsteuerung (Fortsetzung)





Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Aufgaben
	<p>Gespräch annehmen</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Annehmen eines Anrufs” auf Seite 2-2.</p>
	<p>Auflegen</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Beenden eines Gesprächs” auf Seite 2-4.</p>
 	<p>Halten/Heranholen</p> <p>Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Aufgaben zur Anrufsteuerung ausgeführt werden können.</p> <p>Weitere Informationen dazu finden Sie in folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setzen eines Anrufs in die Warteschleife, Seite 2-4 • Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen), Seite 2-5

Tabelle 1-2 Symbolleiste Anrufsteuerung (Fortsetzung)






Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Aufgaben
 	<p>Parken/Parken zurücksetzen</p> <p>Hinweis Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn auf dem mit der Attendant-Konsole verbundenen Cisco CallManager-Server Cisco CallManager Version 3.3 oder höher installiert ist. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen an den Systemverwalter.</p> <p>Diese Symbole stehen nur auf der Symbolleiste Anrufsteuerung zur Verfügung, wenn eine kompatible Version von Cisco CallManager Version 3.3 auf dem Server installiert ist, der mit der Attendant-Konsole verbunden ist.</p> <p>Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Aufgaben zur Anrufsteuerung ausgeführt werden können.</p> <p>Hinweis Wenn Sie im Bereich Anrufrdetails einen aktiven Anruf annehmen, werden das Symbol Parken und der Quickinfo-Text angezeigt. Wenn ein geparkter Anruf im Bereich Geparkte Anrufe - Details erscheint, werden das Symbol Parken zurücksetzen und der Quickinfo-Text angezeigt.</p> <p>Weitere Informationen dazu finden Sie in folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parken eines Anrufs, Seite 2-11 • Zurücksetzen eines geparkten Anrufs, Seite 2-13
	<p>Übergeben</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Übergeben eines Anrufs” auf Seite 2-6.</p>

Tabelle 1-2 Symbolleiste Anrufsteuerung (Fortsetzung)

Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Aufgaben
	Überg. konsultieren Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Überwachte Übergabe” auf Seite 2-8.
	Konferenz Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt “Einleiten einer Telefonkonferenz” auf Seite 2-9.

Informationen zur Verwendung dieser Schaltflächen für die Anrufsteuerung finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf Seite 2-1.

Die Position der Symbolleiste kann jederzeit geändert werden. Folgende Positionen sind möglich:

- Links - Die Symbolleiste wird in vertikaler Position links im Fenster von Cisco CallManager Attendant Console angezeigt.
- Oben - Die Symbolleiste wird zwischen der Menüleiste und dem Fenster **Anrufsteuerung** angezeigt.
- Rechts - Die Symbolleiste wird in vertikaler Position rechts im Fenster von Cisco CallManager Attendant Console angezeigt.
- Unten - Die Symbolleiste wird am unteren linken Rand von Cisco CallManager Attendant Console unterhalb der Statusleiste angezeigt.


Tipp

Die Funktion einer Schaltfläche kann über die QuickInfo aufgerufen werden. Diese wird angezeigt, wenn der Mauszeiger über die Schaltfläche bewegt wird.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Position der Symbolleiste zu ändern:

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Symbolleiste **Anrufsteuerung** und wählen Sie die Option **Position**.

Schritt 2 Wählen Sie aus der angezeigten Liste die Position aus, an der die Symbolleiste angezeigt werden soll:

- Links
- Oben
- Rechts
- Unten

Die Position der Symbolleiste wurde geändert.

Kontextmenüs

Jedes Fenster enthält eine Reihe von kontextbezogenen Menüs. Sie werden durch einen Klick mit der rechten Maustaste im jeweiligen Fenster angezeigt. Über diese Menüs können unterschiedliche Aufgaben ausgeführt werden, z.B. Hinzufügen von Kurzwahleinträgen oder Ändern der Textgröße.

Statusleiste

Folgende Informationen werden in der Statusleiste angezeigt:

- Das Symbol zum Springen nach oben

[Figure 1-2](#) zeigt das Symbol zum Springen nach oben.

Figure 1-2 *Symbol zum Springen nach oben*



Wenn das Fenster **Anrufsteuerung** verkleinert oder hinter einem anderen Fenster verborgen ist, können Sie es mithilfe des Symbols zum Springen nach oben unten rechts in der Statusleiste rasch wieder im Vordergrund anzeigen, wenn ein Anruf eingeht oder ein ausgehender Anruf über das Attendant-Telefon eingeleitet wird.

- Anrufsteuerungsstatus (Versuch wird unternommen, Anrufsteuerung verfügbar)
- Das Symbol für den Offline/Online-Status
- IP-Adresse oder Host-Name des mit der Attendant-Konsole verbundenen Servers

Erstmaliges Starten von Cisco CallManager Attendant Console

Beim ersten Starten von Cisco CallManager Attendant Console sind die Angaben im Dialogfeld **Einstellungen** einzugeben bzw. zu überprüfen. Die notwendigen Informationen erhalten Sie bei Ihrem Systemverwalter.

Halten Sie sich beim Starten von Cisco CallManager Attendant Console an folgende Vorgehensweise:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Doppelklicken Sie auf dem Desktop auf das Symbol **Cisco CallManager Attendant Console**, oder wählen Sie **Start > Programme > Cisco CallManager Attendant Console**.

Figure 1-3 zeigt das Symbol von Cisco CallManager Attendant Console.

Figure 1-3 Symbol von Cisco CallManager Attendant Console

Schritt 2 Das Dialogfeld **Einstellungen** wird geöffnet. Geben Sie auf der Registerkarte **Standard** die erforderlichen Informationen an:

- Host-Name oder IP-Adresse des Servers
- Nummer Ihres Telefons

Schritt 3 Falls vom Systemverwalter angeordnet, klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.

Die erforderlichen Angaben für die angezeigten Felder und Kontrollkästchen erhalten Sie bei Ihrem Systemverwalter.

Schritt 4 Zum Ändern des Pfads für die lokale Verzeichnisdatei geben Sie den neuen Pfad im Feld **Pfadname der Datei des lokalen Verzeichnisses** ein.

**Hinweis**

Die lokale Verzeichnisdatei (auch als Benutzerlistendatei bezeichnet) enthält die in den Fenstern angezeigten Verzeichnisinformationen.

Schritt 5 Zum Ändern des Host-Namens und der IP-Adresse des Servers, über den die Anrufe bearbeitet werden, geben Sie im Feld **Host-Name oder IP-Adresse des Servers zur Anrufverarbeitung** die erforderlichen Daten ein.

Schritt 6 Geben Sie die lokale IP-Adresse der Attendant-Konsole in das Feld für die lokale Host-IP-Adresse (für den Leitungsstatus) ein.

**Hinweis**

Wenn der Attendant-PC mit zwei Network Interface Cards (NICs, Netzwerkschnittstellenkarten) ausgestattet ist, kann Ihr Systemverwalter die IP-Adresse angeben, die den aktualisierten Leitungsstatus empfangen soll.

Schritt 7 Aktivieren Sie durch Markieren des Kontrollkästchens **Verfolgung aktivieren** die zugehörige Option.

Schritt 8 Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können sich jetzt anmelden und eine Online-Verbindung herstellen.

Anmelden und Herstellen einer Online-Verbindung

Wenn Sie sich beim Attendant-PC anmelden, geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, und wählen Sie die Sprache aus, in der die Benutzeroberfläche angezeigt werden soll.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um sich anzumelden, eine Online-Verbindung herzustellen und Anrufe zu verwalten:

Vorgehensweise

Schritt 1 Doppelklicken Sie, falls noch nicht geschehen, auf dem Desktop auf das Symbol für Cisco CallManager Attendant Console, oder klicken Sie auf **Start > Programme > Cisco CallManager Attendant Console**.

Schritt 2 Geben Sie im Dialogfeld für die Anmeldung Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort für die Attendant-Konsole ein.



Tipp

Um das Kennwort und den Benutzernamen nicht bei jeder Anmeldung eingeben zu müssen, können Sie diese Angaben speichern. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Benutzer-ID und Kennwort merken**.

Schritt 3 Wenn Sie sich zum ersten Mal bei der Attendant-Konsole anmelden, wird der Text im Dialogfeld für die Anmeldung in der vom Betriebssystem unterstützten Sprache angezeigt. Sie können nur Sprachen anzeigen, die Ihr Betriebssystem unterstützt. Sollte die ausgewählte Sprache nicht angezeigt werden, informieren Sie den Systemverwalter.

Wählen Sie im Dropdown-Listenfeld **Sprache** die Sprache, in der die Benutzeroberfläche angezeigt werden soll.

In den nachfolgenden Dialogfeldern wird der Text automatisch in der Sprache angezeigt, die Sie zuvor bei der Anmeldung ausgewählt haben.

**Tipp**

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen**, um die Einstellungen für die Attendant-Konsole zu prüfen oder zu ändern.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Anmelden**.

Die vom Systemverwalter angegebenen Informationen im Dialogfeld **Einstellungen** werden von Cisco CallManager Attendant Console überprüft.

Nach der Anmeldung können Sie mit Cisco CallManager Attendant Console Anrufe annehmen, einleiten und verwalten, den Leitungsstatus abrufen, das Verzeichnis verwenden sowie Kurzwahleinträge konfigurieren und verwenden.

Ihr Benutzername und Ihr Kennwort für Cisco CallManager Attendant Console sollten bereits eingerichtet sein. Sollten Sie sich nicht anmelden können, wenden Sie sich an den Systemverwalter.

**Hinweis**

Der Benutzername und das Kennwort des Attendants, der die Attendant-Konsole zuletzt auf dem Computer verwendet hat, werden in der Konsole gespeichert.

Schritt 5 Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Online**, oder klicken Sie auf **Datei> Online**.

Sobald die Online-Verbindung hergestellt ist, wechselt die Farbe der Pfeile auf der Schaltfläche von grün zu weiß, und der Menüeintrag **Online-Verbindung herstellen...** wird zu **Online-Verbindung trennen....** Auch auf der Statusleiste am unteren Bildschirmrand wird der Online-Status angezeigt.

Der Cisco Telephony Call Dispatcher erhält eine Meldung, dass Sie jetzt Anrufe annehmen können.

Online-Verbindung trennen, Abmelden und Programm beenden

Wenn Sie Cisco CallManager Attendant Console nicht verwenden, sollten Sie die Online-Verbindung trennen, damit der Cisco Telephony Call Dispatcher weiß, dass Sie derzeit keine Anrufe von Telefonnummern annehmen können, die speziell für die Attendant-Konsole konfiguriert wurden. Sie können weiterhin Anrufe annehmen, die unter Ihrer persönlichen Telefonnummer auf dem Cisco IP-Telefon eingehen.



Hinweis

Beachten Sie, dass die Schaltflächen **Online-Verbindung herstellen**, **Online-Verbindung trennen** und die Menüoptionen kontextbezogen sind. Bei aktiver Online-Verbindung lauten die Schaltfläche und die Menüoption **Online-Verbindung trennen**. Wenn Sie nicht online sind, lauten die Schaltfläche und die Menüoption **Online-Verbindung herstellen**.

- Wenn Sie eine kurze Zeit keine Anrufe annehmen können, klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Online-Verbindung trennen**, oder klicken Sie auf **Datei > Online-Verbindung trennen...**
- Wenn Sie wieder Anrufe annehmen möchten, klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Online-Verbindung herstellen**, oder klicken Sie auf **Datei > Online-Verbindung herstellen**.
- Zum Beenden von Cisco CallManager Attendant Console und zum Schließen des Anwendungsfensters klicken Sie auf **Datei > Abmelden** oder **Datei > Beenden**.

Mit dem Befehl **Datei > Abmelden** beenden Sie die Anwendung, und das Anmeldedialogfeld von Cisco CallManager Attendant Console wird automatisch angezeigt. Mit dem Befehl **Datei > Beenden** beenden Sie die Anwendung. In diesem Fall wird kein Dialogfeld angezeigt.



Verarbeiten von Anrufen

Das Wählen sowie das Beantworten und Übergeben von Anrufen mit Cisco CallManager Attendant Console erfolgt per Maus, Tastenkombination oder über das Cisco IP-Telefon in Verbindung mit Cisco CallManager Attendant Console.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Annehmen eines Anrufs, Seite 2-2](#)
- [Einleiten eines Anrufs, Seite 2-3](#)
- [Beenden eines Gesprächs, Seite 2-4](#)
- [Setzen eines Anrufs in die Warteschleife, Seite 2-4](#)
- [Anruf aus der Warteschleife zurückholen \(heranholen\), Seite 2-5](#)
- [Übergeben eines Anrufs, Seite 2-6](#)
- [Einleiten einer Telefonkonferenz, Seite 2-9](#)
- [Parken eines Anrufs, Seite 2-11](#)
- [Zurücksetzen eines geparkten Anrufs, Seite 2-13](#)
- [Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail, Seite 2-14](#)
- [Verwenden von Standard-Tastenkombinationen, Seite 2-15](#)

Annehmen eines Anrufs

Bei Eingang eines Anrufs bei der Cisco Attendant-Konsole wird dieser im Bereich **Anrufdetails** im Fenster **Anrufsteuerung** angezeigt. Sie können Anrufe über das Fenster **Anrufsteuerung** mithilfe von Tastenkombinationen, über Kontextmenüs, über die Menüleiste oder mithilfe der Maus annehmen.



Hinweis

Über das Fenster **Kurzwahl** oder **Verzeichnis** können keine Anrufe angenommen werden.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf anzunehmen. Alle Methoden führen zum gleichen Ergebnis und können beliebig verwendet werden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Annehm**.
- Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Annehm**.
- Wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Annehm**.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + A**.
- Doppelklicken Sie im Fenster **Anrufsteuerung** auf den Anruf.
- Ziehen Sie den markierten Anruf mit der Maus auf die Schaltfläche **Annehm**.
- Nehmen Sie den Anruf mithilfe des Cisco IP-Telefons an (drücken Sie z.B. die Leitungstaste für den eingehenden Anruf, oder drücken Sie den Softkey **Annehm**.).



Hinweis

Aktive Gespräche werden bei Annahme eines neuen Anrufs automatisch in die Warteschleife gesetzt.

Einleiten eines Anrufs

Anrufe können eingeleitet werden, wenn im Fenster **Anrufsteuerung** eine Leitung frei ist. Anrufe können von jedem Fenster aus eingeleitet werden. Sie können dazu Tastenkombinationen, Kontextmenüs, die Menüleiste oder die Maus verwenden.

Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren, um einen Anruf einzuleiten. Alle Methoden führen zum gleichen Ergebnis und können beliebig verwendet werden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Kurzwahl** oder **Verzeichnis**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Wählen**.
- Klicken Sie auf den Verzeichnis- oder Kurzwahleintrag, und führen Sie dann eine der folgenden Aufgaben durch:
 - Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Wählen**.
 - Wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Wählen**.
 - Ziehen Sie den Eintrag mithilfe der Maus auf die Schaltfläche **Wählen** auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung**, auf den Bereich **Anrufdetails** oder auf die Schaltfläche für die Operatorleitung im Fenster **Anrufsteuerung**.
 - Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + D**.
- Doppelklicken Sie auf einen Verzeichniseintrag. Die Nummer wird dann automatisch gewählt.
- Doppelklicken Sie auf einen Kurzwahleintrag. Die Nummer wird dann automatisch gewählt.
- Wählen Sie die Telefonnummer über das Cisco IP-Telefon.
- Geben Sie die Telefonnummer über den Ziffernblock rechts auf der Tastatur des Computers ein, und drücken Sie anschließend die **Eingabetaste** oder die Tastenkombination **Strg + D**.
- Klicken Sie auf eine der Schaltflächen für die Operatorleitungen, falls mehrere Schaltflächen konfiguriert wurden, um eine freie Leitung zu erhalten. Geben Sie anschließend über die Wahl tastatur die gewünschte Telefonnummer ein, und klicken Sie auf **OK**, um den Anruf zu tätigen.

Beenden eines Gesprächs

Wenn die Verbindung von der Cisco Attendant-Konsole getrennt wird, wird der zugehörige Eintrag aus dem Bereich **Anrufrdetails** im Fenster **Anrufsteuerung** entfernt. Sie können Anrufe über das Fenster **Anrufsteuerung** mithilfe von Tastenkombinationen, über Kontextmenüs, die Menüleiste oder mithilfe der Maus beenden.



Hinweis

Über das Fenster **Kurzwahl** oder **Verzeichnis** können Anrufe nicht beendet werden.

Es gibt mehrere Methoden, ein aktives Gespräch über das Fenster **Anrufsteuerung** zu beenden (zu trennen). Alle Methoden führen zum gleichen Ergebnis und können beliebig verwendet werden.

- Klicken Sie im Fenster **Anrufsteuerung** mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Auflegen**.
- Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Auflegen**.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + H**.
- Wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Auflegen**.
- Ziehen Sie den aktiven Anruf mithilfe der Maus auf die Schaltfläche **Auflegen**.
- Beenden Sie das Gespräch über das Cisco IP-Telefon (nehmen Sie z.B. den Hörer ab, und legen Sie gleich wieder auf, oder drücken Sie den Softkey **Beenden**).

Setzen eines Anrufs in die Warteschleife

Sie können einen aktiven Anruf in die Warteschleife setzen, um einen eingehenden Anruf anzunehmen oder um zu prüfen, ob der gewünschte Gesprächspartner erreichbar ist. Wird ein Anruf im Fenster **Anrufsteuerung** in die Warteschleife gesetzt, wird das Warteschleifensymbol im Bereich für den Leitungsstatus angezeigt. Auf der Schaltfläche für die Operatorleitung wird das Symbol für ein aktives Gespräch angezeigt.

Sie können Anrufe im Fenster **Anrufsteuerung** über Tastenkombinationen, Kontextmenüs, über die Menüleiste und mithilfe der Maus in die Warteschleife setzen.

**Hinweis**

Über die Fenster **Kurzwahl** und **Verzeichnis** können keine Anrufe in die Warteschleife gesetzt werden.

Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren, um einen Anruf in die Warteschleife zu setzen. Alle Methoden führen zum gleichen Ergebnis und können beliebig verwendet werden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den aktiven Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Halten**.
- Klicken Sie im Fenster **Anrufsteuerung** auf den Anruf, und führen Sie dann einen der folgenden Vorgänge aus:
 - Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Halten**.
 - Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + L**.
 - Wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Halten**.
- Ziehen Sie den aktiven Anruf mithilfe der Maus auf die Schaltfläche **Halten**.
- Doppelklicken Sie auf den aktiven Anruf.
- Setzen Sie den Anruf mithilfe des Cisco IP-Telefons in die Warteschleife (drücken Sie z.B. den Softkey **Halten**).

Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)

Wenn Sie einen Anruf aus der Warteschleife zurückholen, werden Sie wieder mit dem Anrufer verbunden. Wird ein Anruf im Fenster **Anrufsteuerung** aus der Warteschleife zurückgeholt, wird das Symbol **Aktiv** im Bereich für den Leitungsstatus angezeigt. Auf der Schaltfläche für die Operatorleitung wird das Symbol für ein aktives Gespräch angezeigt.

Sie können Anrufe im Fenster **Anrufsteuerung** über Tastenkombinationen, Kontextmenüs, über die Menüleiste und mithilfe der Maus aus der Warteschleife zurückholen.

**Hinweis**

Über die Fenster **Kurzwahl** und **Verzeichnis** können keine Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt werden.

Es gibt mehrere Methoden, um einen Anruf heranzuholen. Alle Methoden führen zum gleichen Ergebnis und können beliebig verwendet werden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Heranh.**
- Klicken Sie auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf, und führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:
 - Klicken Sie auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Heranh.**
 - Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + L**.
 - Wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Heranh.**
- Ziehen Sie den Anruf in der Warteschleife mithilfe der Maus auf die Schaltfläche **Heranh.** auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung**.
- Doppelklicken Sie auf den Anruf in der Warteschleife, um ihn wieder aufzunehmen.
- Holen Sie den Anruf über das Cisco IP-Telefon aus der Warteschleife zurück.

Übergeben eines Anrufs

Bei Übergabe eines aktiven Anrufs wird der Anrufer mit der von Ihnen zugewiesenen Person verbunden. Die Anrufübergabe kann mit Cisco CallManager Attendant Console entweder überwacht oder nichtüberwacht erfolgen. Die beiden Verfahren werden nachfolgend erläutert.

Die überwachte und nichtüberwachte Anrufübergabe kann von jedem Fenster aus erfolgen. Sie können dazu Tastenkombinationen, Kontextmenüs, die Menüleiste oder die Maus verwenden.

**Hinweis**

Informationen zu Fehlermeldungen bei Anrufübergaben finden Sie unter Abschnitt **“Fehlerbehebung”** auf Seite 8-1.

Übergeben eines Anrufs

Bei der nichtüberwachten Anrufübergabe haben Sie keine Möglichkeit, vor Übergabe des Anrufs mit dem Empfänger Rücksprache zu halten.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe mit Konsultation (überwacht) durchzuführen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Überg.**
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Überg.**
- Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Überg.**
- Klicken Sie auf den Anruf, der übergeben werden soll, und drücken Sie die Tastenkombination **Strg + X**.

Schritt 2 Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll.

Schritt 3 Klicken Sie auf **OK**.

Die Übergabe wird ausgeführt.



Tipp

Sie können den Anruf auch auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag ziehen, um diesen zu übergeben.

Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option **Konferenz** auswählen, um eine Verbindung für den Benutzer herzustellen.

Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben.

Nachdem Sie auf den zu übergebenden Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + X**, um die Übergabe auszuführen.

Überwachte Übergabe

Bei einer überwachten Anrufübergabe können Sie vor der Übergabe des Anrufs mit dem Empfänger Rücksprache halten.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe mit Konsultation (überwacht) durchzuführen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Es gibt folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu übergebenden Anruf. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Überg. konsultieren**.
- Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Überg. konsultieren**.
- Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und wählen Sie im Menü **Vorgänge** die Option **Überg. konsultieren**.
- Klicken Sie auf den Anruf, der übergeben werden soll, und drücken Sie die Tastenkombination **Strg + T**.

Schritt 2 Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll.

Schritt 3 Klicken Sie auf **OK**.

Der aktive Anruf im Fenster **Anrufsteuerung** wird in die Warteschleife gesetzt.

Schritt 4 Fragen Sie den Empfänger, ob der Anruf übergeben werden soll.

Schritt 5 Wenn Sie der Benutzer anweist, den Anruf nicht zu übergeben, beenden Sie die Rücksprache mit dem Benutzer. Klicken Sie dann im Bereich **Anrufsteuerungsdetails** auf den Anruf, und befolgen Sie eines der unter Abschnitt [“Anruf aus der Warteschleife zurückholen \(heranholen\)” auf Seite 2-5](#) aufgeführten Verfahren.

Schritt 6 Befolgen Sie eines der in [Schritt 1](#) beschriebenen Verfahren, um den in der Warteschleife befindlichen Anruf zu übergeben.

**Tipp**

Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option **Überg. konsultieren** auswählen, um die Übergabe auszuführen.

Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur überwacht übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenden Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + T**, um den Anruf zu übergeben.

Einleiten einer Telefonkonferenz

Als Konferenzcontroller können Sie über Cisco CallManager Attendant Console eine Konferenz aufbauen, die nicht vorbereitet wurde. Im Fall von Ad-hoc-Konferenzen können Sie alle Teilnehmer zur Konferenz hinzuschalten.

Ad-hoc-Konferenzen können von jedem Fenster aus eingeleitet werden. Sie können dazu Tastenkombinationen, Kontextmenüs, die Menüleiste oder die Maus verwenden.

**Hinweis**

Ad-hoc-Konferenzen können über jedes Fenster eingeleitet werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Ad-hoc-Konferenz über Cisco CallManager Attendant Console einzuleiten:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch:

- a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Konferenz**.

- b. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Konferenz**.
- c. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie **Vorgänge > Konferenz** aus.
- d. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination **Strg + C**.

Bei den beschriebenen Verfahren wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt und die Konferenztastatur angezeigt.

Schritt 2 Geben Sie anschließend die Telefonnummer des Benutzers ein, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten. Klicken Sie auf **OK**.

Schritt 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konferenz**, wählen Sie **Vorgänge > Konferenz** aus, oder drücken Sie die Tastenkombination **Strg + C**.



Tipp

Wenn Sie die Konferenztastatur nicht verwenden möchten, können Sie einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auch auf die Schaltfläche **Konferenz** ziehen, um die Transaktion auszuführen.

Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option **Konferenz** auswählen, um eine Verbindung für Anrufer und Benutzer herzustellen.



Tipp

Wenn Sie über das Kurzwahl- oder Verzeichnisfenster eine Konferenz einleiten, fügen Sie den in der Verzeichnis- oder Kurzwahlgruppe ausgewählten Konferenzteilnehmer durch Klicken auf die Schaltfläche **Konferenz** oder Auswählen der Menüoption **Konferenz** der Konferenz hinzu.

**Tipp**

Bei Bedarf können Sie eine Telefonkonferenz auch ohne Einsatz der Konferenztastatur einleiten. Nehmen Sie den Anruf an, und geben Sie die Telefonnummer, die Sie der Konferenz hinzufügen möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination **Strg+ C**, um die Telefonkonferenz einzuleiten.

Parken eines Anrufs

**Hinweis**

Diese Funktion zur Anrufsteuerung sowie die Funktion **Parken zurücksetzen** stehen nur zur Verfügung, wenn Cisco CallManager Version 3.3 oder höher auf dem mit der Attendant-Konsole verbundenen Cisco CallManager-Server installiert ist. Die entsprechenden Symbole und Anzeigen sind nur verfügbar, wenn Sie eine kompatible Version von Cisco CallManager Version 3.3 installiert haben.

Mit der Funktion **Anruf parken** können Sie einen Anruf in die Warteschleife setzen, so dass dieser von einem anderen Telefon im System angenommen werden kann. Wenn Sie an Ihrem Telefon gerade mit einem aktiven Anruf beschäftigt sind, können Sie den Anruf unter einem Anschluss zum Parken von Anrufen parken, z.B. **1234**. Dann kann ein anderer Mitarbeiter im System den Anruf durch Wählen der Nummer **1234** aus der Warteschleife holen.

Der Eintrag **Geparkte Anrufe** im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** enthält folgende Informationen:

- Die Telefonnummer des geparkten Anrufs
- Der Anschluss für geparkte Anrufe, unter dem Sie den Anruf geparkt haben
- Die Telefonnummer des Attendant-Telefons, das den Anruf geparkt hat

Der Eintrag im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** könnte beispielsweise “2000, geparkt von 3000 unter 4000” lauten. Dieser Eintrag zeigt an, dass der Attendant mit der Telefonnummer 3000 den Anruf der Telefonnummer 2000 unter dem von Cisco CallManager gewählten Anschluss geparkt hat, in diesem Fall 4000. Der Anruf der Telefonnummer 2000 bleibt in der Warteschleife, bis der Benutzer den Anruf entgegennimmt oder bis der geparkte Anruf wieder zum Attendant zurückgeleitet wird.

**Hinweis**

Cisco CallManager wählt den Anschluss für geparkte Anrufe, der auf der Konfiguration basiert, die der Systemverwalter bei der Cisco CallManager Administration eingegeben hat.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf zu parken:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü **Vorgänge** die Option **Anruf parken**.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + P**.
- Ziehen Sie den Anruf, den Sie parken möchten, vom Fenster **Anrufsteuerung** in das Fenster **Geparkte Anrufe**.

Schritt 2 Die Telefonnummer, an der der Anruf geparkt ist, wird in einem Dialogfeld angezeigt. Klicken Sie auf **OK**.

Der geparkte Anruf wird im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** angezeigt.

Schritt 3 Kontaktieren Sie den Mitarbeiter, von dem der geparkte Anruf angenommen werden soll.

Zurücksetzen eines geparkten Anrufs

Wenn der Benutzer den unter dem Anschluss für geparkte Anrufe geparkten Anruf nicht annimmt, können Sie den geparkten Anruf über der Schaltfläche **Parken zurücksetzen** auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung**, die Option **Parken zurücksetzen** im Kontextmenü bzw. im Menü **Vorgänge** oder mit der Tastenkombination zum Zurückrufen geparkter Anrufe wieder aus dem Anschluss abrufen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen geparkten Anruf zurückzuholen:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Befolgen Sie das unter Abschnitt [“Parken eines Anrufs” auf Seite 2-11](#) beschriebene Verfahren.
- Schritt 2** Wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt, führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den geparkten Anruf zurückzuholen:
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Parken zurücksetzen**.
 - Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Parken zurücksetzen**.
 - Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü **Vorgänge** die Option **Parken zurücksetzen**.
 - Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + P**.
- Schritt 3** Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie zurücksetzen möchten, im eingeblendeten Dialogfeld aus. Klicken Sie auf **Zurücksetzen**.
- Der aktive Anruf wird im Bereich **Anrufsteuerungsdetails** angezeigt.
- Schritt 4** Informieren Sie den Anrufer.
-

**Tipp**

Geben Sie über die PC-Tastatur die Telefonnummer des Anrufs ein, den Sie zurückholen möchten, und drücken Sie anschließend die Tastenkombination **Strg + P**. Der geparkte Anruf wird automatisch in den Bereich **Anrufsteuerungsdetails** zurückgeholt.

Sie können einen geparkten Anruf aus dem Fenster **Geparkte Anrufe** in den Bereich **Anrufsteuerungsdetails** ziehen, um ihn zurückzuholen.

Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail

Um einen aktiven Anruf an die Voicemail weiterzuleiten, benötigen Sie die Wähltastatur, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Ausführliche Informationen zur Verwendung dieser Funktion finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden von Wahlziffern” auf Seite 3-7](#).

Verwenden von Standard-Tastenkombinationen

Über die für Cisco CallManager Attendant Console definierten Tastenkombinationen wird die Anrufsteuerung wesentlich vereinfacht. In [Tabelle 2-1](#) finden Sie Hinweise zur Verwendung der Tastenkombinationen:

Tabelle 2-1 Tastenkombinationen

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Anruf annehmen	Strg + A
Anruf einleiten	Strg + D
Anruf beenden	Strg + H
Anruf in Warteschleife stellen	Strg + L
Anruf aus Warteschleife zurückholen (heranholen)	Strg + L
Anruf parken	Strg + P
Parken zurücksetzen	Strg + P
Überg.	Strg + X
Überg. konsultieren	Strg + T
Telefonkonferenz	Strg + C
Anruf an die Voicemail weiterleiten	Strg-S



Hinweis

Sie können jede Standard-Tastenkombination ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden der Menüleiste”](#) auf Seite 3-1.



Verwenden der Menüleiste

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Verwenden des Menüs Datei, Seite 3-1](#)
- [Verwenden des Menüs Bearb., Seite 3-2](#)
- [Verwenden des Menüs Ansicht, Seite 3-4](#)
- [Verwenden des Menüs Vorgänge, Seite 3-7](#)
- [Verwenden von Wahlziffern, Seite 3-7](#)
- [Verwenden des Menüs Hilfe, Seite 3-9](#)

Verwenden des Menüs Datei

Über das Menü **Datei** können Sie Online-Verbindungen herstellen und trennen, sich abmelden und das Programm beenden. Ausführliche Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Anmelden und Herstellen einer Online-Verbindung, Seite 1-17](#)
- [Online-Verbindung trennen, Abmelden und Programm beenden, Seite 1-19](#)

Verwenden des Menüs Bearb.

Im Menü **Bearb.** stehen folgende Optionen zur Verfügung: eigene Tastenkombinationen erstellen, Kurzwahleinträge und -gruppen hinzufügen, ändern und löschen sowie Einstellungen prüfen und korrigieren (optional). Siehe folgende Abschnitte:

- [Erstellen und Bearbeiten von Tastenkombinationen, Seite 3-2](#)
- [Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzwahlgruppen und -einträgen, Seite 3-3](#)
- [Anzeigen und Bearbeiten von Einstellungen, Seite 3-3](#)

Erstellen und Bearbeiten von Tastenkombinationen

Sie haben in Cisco CallManager Attendant Console die Möglichkeit, Tastenkombinationen zu erstellen und Ihren Bedürfnissen anzupassen. Die Tastenkombinationen werden beim Beenden der Attendant-Konsole gespeichert. Tastenkombinationen können für alle in der Menüleiste verfügbaren Optionen erstellt werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Tastenkombinationen zu erstellen oder zu ändern:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Menü **Bearb.** die Option **Tastenkombinationen...**
- Schritt 2** Wählen Sie im Bereich **Befehle** des Dialogfelds den Befehl, für den Sie eine Tastenkombination erstellen oder ändern möchten.
- Schritt 3** Geben Sie im Feld **Taste** die gewünschte Tastenkombination ein.
- Schritt 4** Aktivieren Sie eines oder mehrere der folgenden Kontrollkästchen: **STRG**, **UMSCHALT** oder **ALT**.
- Schritt 5** Klicken Sie auf **Speich.**, **Speichern und schließen** oder **Abbruch**.



Wenn Sie auf **Speich.** geklickt haben, können Sie die nächste Tastenkombination erstellen oder bearbeiten.

Nach dem Schließen des Dialogfelds wird die Tastenkombination neben dem Menüeintrag angezeigt. Sie wird zudem neben dem Feld **Taste** angezeigt, wenn der Befehl über den Bereich **Befehle** des Dialogfelds ausgewählt wird.

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzwahlgruppen und -einträgen

Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzwahlgruppen und -einträgen über das Menü **Bearb.** finden Sie unter Abschnitt [“Verwenden des Fensters Kurzwahl” auf Seite 5-1.](#)

Anzeigen und Bearbeiten von Einstellungen

Über die Einstellungen im Menü **Bearb.** können Sie oder der Systemverwalter festlegen, wie Sie Cisco CallManager Attendant Console nutzen können. Über diese Einstellungen ist die Interaktion der Attendant-Konsole mit dem dazugehörigen Server und dem Verzeichnis möglich, das sämtliche im Fenster **Verzeichnis** angezeigten Informationen enthält.

Es wird empfohlen, diese Einstellungen nur auf Anweisung des Systemverwalters zu ändern.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Einstellungen anzuzeigen und zu ändern:

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie im Menü **Bearb.** die Option **Einstellungen...**

Das Dialogfeld **Attendant-Einstellungen** wird angezeigt.

Auf der Registerkarte **Standard** werden folgende Informationen angezeigt: die IP-Adresse bzw. der Host-Name des Servers, über den eine Verbindung hergestellt wurde, die dem Cisco IP-Telefon zugeordnete Telefonnummer und die MAC-Adresse des Telefons. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen zu diesen Einstellungen an den Systemverwalter.

Es wird empfohlen, diese Einstellungen nur auf Anweisung des Systemverwalters zu ändern.

Schritt 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.

Die erforderlichen Angaben für die angezeigten Felder und Kontrollkästchen erhalten Sie bei Ihrem Systemverwalter.

Schritt 2 Zum Ändern des Pfads für die lokale Verzeichnisdatei geben Sie den neuen Pfad im Feld **Pfadname der Datei des lokalen Verzeichnisses** ein.



Hinweis

Die lokale Verzeichnisdatei (auch als Benutzerlistendatei bezeichnet) enthält die in den Fenstern angezeigten Verzeichnisinformationen.

Schritt 8 Zum Ändern des Host-Namens und der IP-Adresse des Servers, über den die Anrufe bearbeitet werden, geben Sie im Feld **Host-Name oder IP-Adresse des Servers zur Anrufverarbeitung** die erforderlichen Daten ein.

Schritt 8 Geben Sie die lokale IP-Adresse der Attendant-Konsole in das Feld für die lokale Host-IP-Adresse (für den Leitungsstatus) ein.



Hinweis

Wenn der Attendant-PC mit zwei Network Interface Cards (NICs, Netzwerkschnittstellenkarten) ausgestattet ist, kann Ihr Systemverwalter die IP-Adresse angeben, die den aktualisierten Leitungsstatus empfangen soll.

Schritt 6 Aktivieren Sie durch Markieren des Kontrollkästchens **Verfolgung aktivieren** die zugehörige Option. Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird eine spätere Problembehebung erleichtert.

Schritt 8 Klicken Sie auf **Speich.** oder **Abbruch**.

Das Dialogfeld **Attendant-Einstellungen** wird geschlossen.

Verwenden des Menüs Ansicht

Über das Menü **Ansicht** können Sie die Größe des im Fenster angezeigten Textes sowie die Farbeinstellungen für die Konsole ändern. Siehe folgende Abschnitte:

- [Ändern der Textgröße, Seite 3-5](#)
- [Ändern des Farbschemas, Seite 3-6](#)
- [Wählen des Standardlayouts für Fenster, Seite 3-6](#)

Ändern der Textgröße

Sie können die Textgröße in Cisco CallManager Attendant Console Ihren Bedürfnissen anpassen. Die Textgröße kann für alle oder einzelne Fenster geändert werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die in den Fenstern angezeigte Textgröße zu ändern:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nach dem, welche Option Sie bevorzugen:

- Zum Ändern der Textgröße für alle Fenster wählen Sie im Menü **Ansicht** die Option **Textgröße**.
- Zum Ändern der Textgröße für ein einzelnes Fenster klicken Sie mit der rechten Maustaste in das entsprechende Fenster, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Textgröße**.

Schritt 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Am größten
- Größer
- Mittel
- Am kleinsten
- Kleiner

Die Textgröße in dem Fenster bzw. in den Fenstern wird geändert.

Ändern des Farbschemas

Sie können das Farbschema von Cisco CallManager Attendant Console Ihren Bedürfnissen anpassen. Wenn Sie sich zum ersten Mal bei der Attendant-Konsole anmelden, wird das blau-weiße Standardfarbschema verwendet.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das verwendete Farbschema zu ändern:

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie im Menü **Ansicht** die Option **Farbschemata**.

Schritt 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Standard (Blau-Weiß)
- Braun
- Smaragdgrün
- Grau
- Kontrast (Weiß auf hellgrauem Hintergrund)

Das Farbschema der Attendant-Konsole wird geändert.

Wählen des Standardlayouts für Fenster

Über Cisco Callmanager Attendant Console können die angezeigten Fenster vergrößert oder verkleinert werden. Wenn das Fensterlayout auf die Standardeinstellung gesetzt wird, wird das Fenster von Cisco CallManager Attendant Console verkleinert, und mit ihm ebenfalls die drei Fenster, die Menüleiste, die Symbolleiste für die Anrufsteuerung und die Statusleiste. Änderungen der Textgröße oder des Farbschemas bleiben nach Auswahl der Option **Standard-Fensterlayout** erhalten.

**Hinweis**

Wird ein Fenster vor Auswahl der Option **Standard-Fensterlayout** verkleinert, wird das Fenster nach Auswahl der Option vergrößert.

Werden Textgröße oder Farbschema geändert, bevor die Option **Standard-Fensterlayout** gewählt wird, werden die Änderungen nach Auswahl der Option beibehalten.

Zum Ändern des Fensterlayouts auf die Standardeinstellung klicken Sie auf **Bearb.>Standard-Fensterlayout**.

Verwenden des Menüs Vorgänge

Über das Menü **Vorgänge** können sämtliche für die Anrufsteuerung erforderlichen Aufgaben durchgeführt werden. Informationen zur Anrufsteuerung über das Menü **Vorgänge** finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen” auf Seite 2-1](#).

**Hinweis**

Es werden ausschließlich verfügbare Optionen angezeigt. Deaktivierte Optionen können nicht verwendet werden.

Verwenden von Wahlziffern

Wenn eine automatisierte Spracheingabeaufforderung wie beispielsweise Cisco IP AutoAttendant Sie anweist, eine Aktion unter Verwendung des Cisco IP-Telefons oder Ziffernblocks des Attendant-PCs vorzunehmen, müssen Sie dazu die Wähltastatur verwenden.

Beispiel: Verwenden der Wähltastatur

Wenn ein Anrufer Sie bittet, den Anruf an die Voicemail eines Benutzers in Ihrem Verzeichnis weiterzuleiten, führen Sie einen der verschiedenen Schritte aus, um die Tastatur anzuzeigen. Geben Sie die Telefonnummer des Benutzers und anschließend, abhängig von den Angaben der automatisierten Spracheingabeaufforderung, die entsprechenden alphanumerischen Zeichen oder Symbole ein.

Wenn Sie ein anderes Unternehmen anrufen und Sie von einer automatisierten Spracheingabeaufforderung angewiesen werden, „1 drücken, um den Anschluss zu wählen“, führen Sie einen der verschiedenen Schritte aus, um die Tastatur anzuzeigen, und geben Sie anschließend 1 ein.

**Tipp**

Wenn Sie die Wähltastatur verwenden, können Sie mit der Maus arbeiten oder beliebige Tasten auf der Tastatur drücken.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Wähltastatur zu verwenden:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Wähltastatur anzuzeigen:

- a. Wählen Sie **Vorgänge > Ziffern wählen**.
- b. Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + S**.

Schritt 2 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, wenn die Wähltastatur angezeigt wird:

- a. Wenn Sie einen Anruf an die Voicemail weiterleiten, geben Sie die Telefonnummer des Benutzers in Ihrem Verzeichnis und anschließend, abhängig von den Anweisungen der automatisierten Spracheingabeaufforderung, die entsprechenden alphanumerischen Zeichen oder Symbole ein.
- b. Wenn Sie eine externe Telefonnummer gewählt haben und mit einer automatisierten Spracheingabeaufforderung verbunden werden, geben Sie entsprechend den Anweisungen die entsprechenden alphanumerischen Zeichen oder Symbole ein.

Schritt 3 Klicken Sie nach Beendigung der Aktion auf **Schließen**.

**Tipp**

Bei Bedarf können Sie die Wahlziffern auch ohne die Wähltastatur eingeben. Wenn Sie die Anweisungen der automatisierten Spracheingabeaufforderung hören, drücken Sie die entsprechenden Tasten auf der PC-Tastatur und anschließend die Tastenkombination **Strg + S**.

Verwenden des Menüs Hilfe

Cisco CallManager Attendant Console beinhaltet eine Online-Hilfe und bietet zur Aktualisierung der Attendant-Konsole einfachen Zugriff auf das aktuellste Plug-In. Wird beim Anmelden eine Nachricht angezeigt, die Sie darüber informiert, dass kein Zugriff auf den Server möglich ist, müssen Sie die Attendant-Konsole auf die neueste Version aktualisieren. Diese ist über Cisco CallManager Administration verfügbar. Starten Sie den Aktualisierungsvorgang über das Menü **Hilfe**, und wenden Sie sich an den Systemverwalter, um für den Abschluss des Vorgangs erforderliche Informationen zu erhalten.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Online-Hilfe aufzurufen und die aktuellsten Versionen für Konsole und Server zu erhalten:

Vorgehensweise

Schritt 1 Zum Aufrufen der Online-Hilfe klicken Sie auf **Hilfe > Cisco CallManager Attendant Console Hilfe**.

Die Online-Hilfe wird angezeigt.

Schritt 2 Wählen Sie **Hilfe > Info**, um eine der folgenden Aufgaben durchzuführen:

- Abrufen der Version der Attendant-Konsole und des mit der Attendant-Konsole verbundenen Servers.



Hinweis

Klicken Sie nach Abschluss des Vorgangs auf **OK**.

- Aktualisieren der Attendant-Konsole auf die neueste Version



Hinweis

Klicken Sie auf **Ja**, wenn Sie gefragt werden, ob die Aktualisierung durchgeführt werden soll. Warten Sie, bis das Setup-Fenster von Cisco CallManager Attendant Console angezeigt wird. Befolgen Sie dann die Anweisungen im Fenster, um den Aktualisierungsvorgang abzuschließen. Wenden Sie sich bei Fragen an Ihren Systemverwalter.



Verwenden des Fensters Anrufsteuerung

Wenn Sie einen Anruf einleiten oder annehmen, werden folgende Informationen im Bereich **Anrufrdetails** des Fensters **Anrufsteuerung** angezeigt: Anrufstatus, Telefonnummer des eingehenden Anrufs, Name des Anrufers (falls vorhanden), Telefonnummer des Operators sowie die abgelaufene Zeit.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Einleiten von Anrufen über das Fenster Anrufsteuerung, Seite 4-2](#)
- [Anrufsteuerung über das Fenster Anrufsteuerung, Seite 4-2](#)

Einleiten von Anrufen über das Fenster Anrufsteuerung

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf über das Fenster **Anrufsteuerung** einzuleiten:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche für die **Operatorleitung**, auf der die Telefonnummer des Cisco IP-Telefons angezeigt wird, über das Cisco CallManager Attendant Console gesteuert wird.
- Schritt 2** Geben Sie im Dialogfeld die Nummer ein, die gewählt werden soll.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **OK** oder auf **Abbruch**.
-



Tipp

Zum Einleiten eines Anrufs über einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag ziehen Sie diesen auf die Schaltfläche für die Operatorleitung rechts oben im Fenster **Anrufsteuerung**.

Anrufsteuerung über das Fenster Anrufsteuerung

[Tabelle 4-1](#) zeigt alle Aufgaben, die sich auf die im Fenster **Anrufsteuerung** durchführbaren Aufgaben zur Anrufsteuerung beziehen. Weitere Informationen zum Durchführen von Aufgaben zur Anrufsteuerung finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf [Seite 2-1](#).

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Annehmen eines Anrufs	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf anzunehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Annehm. • Klicken Sie auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Annehm. • Wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Annehm. • Drücken Sie die Tastenkombination Strg + A. • Doppelklicken Sie im Fenster Anrufsteuerung auf den Anruf. • Ziehen Sie den markierten Anruf mit der Maus auf die Schaltfläche Annehm. • Nehmen Sie den Anruf mithilfe des Cisco IP-Telefons an (drücken Sie z.B. die Leitungstaste für den eingehenden Anruf, oder drücken Sie den Softkey Annehm).
Einleiten eines Anrufs	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf einzuleiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Wählen. • Wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Wählen. • Ziehen Sie den Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Wählen auf der Symbolleiste Anrufsteuerung, in den Bereich Anrufdetails oder auf die Schaltfläche für die Operatorleitung im Fenster Anrufsteuerung. • Drücken Sie die Tastenkombination Strg + D. • Wählen Sie die Telefonnummer über das Cisco IP-Telefon. • Geben Sie die Telefonnummer über den Ziffernblock rechts auf der Tastatur des Computers ein, und drücken Sie anschließend die Eingabetaste oder die Tastenkombination Strg + D.

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Beenden eines Gesprächs	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, ein Gespräch zu beenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie im Fenster Anrufsteuerung mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Auflegen. • Klicken Sie auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Auflegen. • Drücken Sie die Tastenkombination Strg + H. • Wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Auflegen. • Ziehen Sie den aktiven Anruf mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Auflegen. • Beenden Sie das Gespräch über das Cisco IP-Telefon (nehmen Sie z.B. den Hörer ab, und legen Sie gleich wieder auf, oder drücken Sie den Softkey Beenden).
Setzen eines Anrufs in die Warteschleife	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf in die Warteschleife zu setzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den aktiven Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Halten. • Klicken Sie im Fenster Anrufsteuerung auf den Anruf, und führen Sie dann einen der folgenden Vorgänge aus: <ul style="list-style-type: none"> – Klicken Sie auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Halten. – Drücken Sie die Tastenkombination Strg + L. – Wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Halten. • Ziehen Sie den aktiven Anruf mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Halten. • Doppelklicken Sie auf den aktiven Anruf. • Setzen Sie den Anruf mithilfe des Cisco IP-Telefons in die Warteschleife (drücken Sie z.B. den Softkey Halten).

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf aus der Warteschleife zurückzuholen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Heranh.• Klicken Sie auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf, und führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:<ul style="list-style-type: none">– Klicken Sie auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf die Schaltfläche Heranh.– Drücken Sie die Tastenkombination Strg + L.– Wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Heranh.• Ziehen Sie den Anruf in der Warteschleife mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Heranh. auf der Symbolleiste Anrufsteuerung.• Doppelklicken Sie auf den Anruf, den Sie in die Warteschleife gesetzt haben.• Holen Sie den Anruf über das Cisco IP-Telefon aus der Warteschleife zurück.

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Übergeben eines Anrufs	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. b. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. c. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. d. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + X. 2. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Tipp Sie können den Anruf auch auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag ziehen, um diesen zu übergeben. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Eintrag klicken und im Kontextmenü die Option Überg. wählen.</p> <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenden Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + X, um die Übergabe auszuführen.</p>

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Überwachte Übergabe	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe mit Konsultation (überwacht) durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu übergebenden Anruf. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. konsultieren. b. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. konsultieren. c. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. konsultieren. d. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + T. 2. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Der aktive Anruf im Fenster Anrufsteuerung wird in die Warteschleife gesetzt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Fragen Sie den Empfänger, ob der Anruf übergeben werden soll. <p>Hinweis Wenn Sie der Benutzer anweist, den Anruf nicht zu übergeben, beenden Sie die Rücksprache mit dem Benutzer. Klicken Sie dann im Bereich Anrufsteuerungsdetails auf den Anruf, und befolgen Sie eines der unter Abschnitt “Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)” auf Seite 2-5 aufgeführten Verfahren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Befolgen Sie eines der in Schritt 1. beschriebenen Verfahren, um den in der Warteschleife befindlichen Anruf zu übergeben. <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenen Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + T, um die Übergabe auszuführen.</p>

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Einleiten einer Telefonkonferenz	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Ad-hoc-Konferenz einzuleiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Konferenz. b. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf die Schaltfläche Konferenz. c. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus. d. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. <p>Bei den beschriebenen Verfahren wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt und die Konferenztastatur angezeigt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Geben Sie über die Konferenztastatur die Telefonnummer des Benutzers ein, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten. Klicken Sie auf OK. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche Konferenz, wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus, oder drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. <p>Tipp Wenn Sie die Konferenztastatur nicht verwenden möchten, können Sie einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auch auf die Schaltfläche Konferenz ziehen, um die Transaktion auszuführen.</p>

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Parken eines Anrufs	<p>Hinweis Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn auf dem mit der Attendant-Konsole verbundenen Server mindestens Cisco CallManager Version 3.3 oder höher installiert ist.</p> <p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf zu parken:</p> <ol style="list-style-type: none">Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch:<ol style="list-style-type: none">Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Anruf parken.Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Anruf parken.Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü Vorgänge die Option Anruf parken.Drücken Sie die Tastenkombination Strg + P.Die Telefonnummer, unter der Cisco CallManager den Anruf geparkt hat, wird in einem Dialogfeld angezeigt. Klicken Sie auf OK.Kontaktieren Sie den Mitarbeiter, von dem der geparkte Anruf angenommen werden soll.

Tabelle 4-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Zurückholen (Zurücksetzen) eines geparkten Anrufs	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen geparkten Anruf zurückzuholen/zurückzusetzen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Befolgen Sie das unter Abschnitt “Parken eines Anrufs” auf Seite 2-11 beschriebene Verfahren. 2. Wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt, führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den geparkten Anruf zurückzusetzen: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Parken zurücksetzen. b. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Parken zurücksetzen. c. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü Vorgänge die Option Parken zurücksetzen. d. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + P. 3. Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie zurücksetzen möchten, im eingblendeten Dialogfeld aus. Klicken Sie auf Zurücksetzen. Der aktive Anruf wird im Bereich Anruferdetails angezeigt. 4. Informieren Sie den Anrufer.
Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail	Informationen zum Ausführen dieses Vorgangs finden Sie unter Abschnitt “Verwenden von Wahlziffern” auf Seite 3-7 .



Verwenden des Fensters Kurzwahl

In diesem Kapitel werden folgende Aufgaben beschrieben:

- [Hinzufügen einer Kurzwahlgruppe, Seite 5-2](#)
- [Umbenennen einer Kurzwahlgruppe, Seite 5-3](#)
- [Löschen einer Kurzwahlgruppe, Seite 5-4](#)
- [Hinzufügen eines Kurzwahleintrags, Seite 5-5](#)
- [Bearbeiten eines Kurzwahleintrags, Seite 5-6](#)
- [Löschen eines Kurzwahleintrags, Seite 5-7](#)
- [Verwenden von Kurzwahleinträgen für die Anrufsteuerung, Seite 5-8](#)

Sie können Kurzwahleinträge in Kurzwahlgruppen kategorisieren. Diese werden im Fenster **Kurzwahl** als eigene Registerkarten angezeigt. Da die Registerkarten übereinander gestapelt werden können, ist das Hinzufügen beliebig vieler Gruppen möglich. Ebenso ist die Anzahl der Einträge pro Gruppe unbegrenzt.

Bevor Kurzwahleinträge zur Anrufsteuerung verwendet werden können, muss mindestens eine Kurzwahlgruppe eingerichtet und mindestens ein Eintrag zur Gruppe hinzugefügt werden. Sie können auch die Registerkarte **Beispielgruppe** umbenennen und dieser Einträge hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt [“Umbenennen einer Kurzwahlgruppe”](#) auf Seite 5-3.



Tipp

Durch Klicken mit der rechten Maustaste auf die Registerkarten im Fenster **Kurzwahl** können Kurzwahlgruppen schnell und einfach hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht werden.

Hinzufügen einer Kurzwahlgruppe

Die Kategorisierung von Kurzwahleinträgen erfolgt durch Zuordnung zu Kurzwahlgruppen. Sie können beispielsweise eine Kurzwahlgruppe mit dem Namen "Personal" erstellen und dann Kurzwahleinträge für die einzelnen Mitarbeiter einfügen.



Hinweis

Da die Registerkarten in Cisco CallManager Attendant Console übereinander gestapelt werden können, ist die Anzahl der möglichen Gruppen im Fenster **Kurzwahl** unbegrenzt.

Die Kurzwahlgruppen werden nicht in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, sondern in der Reihenfolge, in der sie im Fenster **Kurzwahl** konfiguriert wurden. Wenn Sie erst die Kurzwahlgruppe "Personal" und anschließend die Kurzwahlgruppe "Entwicklung" konfigurieren, wird die Kurzwahlgruppe "Personal" links angezeigt, da sie zuerst konfiguriert wurde.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Kurzwahlgruppe zum Fenster **Kurzwahl** hinzuzufügen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Neue Kurzwahlgruppe...**
- Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Neue Kurzwahlgruppe...**

Schritt 2 Geben Sie im Feld **Gruppenname** des Dialogfelds den Namen für die neue Gruppe ein, und klicken Sie anschließend auf **Speich..**

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen, und die neue Registerkarte wird im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

Schritt 3 Sie können die Kurzwahlgruppe jetzt umbenennen, löschen oder neue Kurzwahleinträge zur Gruppe hinzufügen.

Umbenennen einer Kurzwahlgruppe

Kurzwahlgruppen können jederzeit beliebig umbenannt werden. Es empfiehlt sich, die “Beispielgruppe” umzubenennen, die nach der Anmeldung bei der Attendant-Konsole automatisch im Fenster **Kurzwahl** angezeigt wird.

Gehen Sie zum Umbenennen einer Kurzwahlgruppe folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, die Sie umbenennen möchten.

Schritt 2 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahlgruppe umbenennen**.
- Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Kurzwahlgruppe umbenennen**.

Schritt 3 Geben Sie im Feld **Gruppenname** des Dialogfelds den Namen für die neue Gruppe ein, und klicken Sie anschließend auf **Speich..**

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen, und die Registerkarte wird unter neuem Namen im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

Löschen einer Kurzwahlgruppe

Kurzwahlgruppen können jederzeit gelöscht werden. Beachten Sie jedoch, dass mit dem Löschen der Kurzwahlgruppe auch alle darin enthaltenen Einträge verloren gehen.

Gehen Sie zum Löschen einer Kurzwahlgruppe folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, die Sie löschen möchten.

Schritt 2 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahlgruppe löschen**.
- Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Kurzwahlgruppe löschen**.

Schritt 3 Sie werden aufgefordert, den Vorgang zu bestätigen. Klicken Sie auf **Ja**, **Nein** oder **Abbruch**.



Warnhinweis

Durch Klicken auf **Ja** werden alle in der Kurzwahlgruppe enthaltenen Einträge gelöscht.

Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird die Kurzwahlgruppe anschließend nicht mehr im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.



Tipp

Wenn Sie auf die Registerkarte **Kurzwahl** klicken, wird der Name der Kurzwahlgruppe links oben im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

Hinzufügen eines Kurzwahleintrags

Kurzwahleinträge enthalten den Namen, die Telefonnummer sowie Notizen zu der Person, die zur Kurzwahlgruppe hinzugefügt wurde. Kurzwahleinträge wirken sich zeitsparend auf die mit der Anrufsteuerung verbundenen Aufgaben aus, wie Einleiten von Anrufen, Übergeben von Anrufen, überwachte Anrufübergabe sowie Einleiten von Konferenzen mit der Person, die mit dem Kurzwahleintrag verknüpft ist.

In Cisco CallManager Attendant Console sind Name und Telefonnummer für den Kurzwahleintrag obligatorisch, die Angaben im Feld **Notizen** sind jedoch freigestellt.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um im Fenster **Kurzwahl** einen Kurzwahleintrag hinzuzufügen:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, zu der der Eintrag hinzugefügt werden soll.
- Schritt 2** Sie haben zwei Möglichkeiten:
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahleintrag hinzufügen...**
 - Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Kurzwahleintrag hinzufügen...**
- Schritt 3** Ein Dialogfeld wird angezeigt. Geben Sie den Namen, die Telefonnummer und etwaige Notizen in den entsprechenden Felder ein.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Speich.** oder **Speichern und schließen**.



Hinweis Nach dem Klicken auf **Speich.** können Sie umgehend den nächsten Kurzwahleintrag zur Kurzwahlgruppe hinzufügen.

Das Dialogfeld wird geschlossen, und der Kurzwahleintrag wird im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

**Tipp**

Kurzwahleinträge können auch hinzugefügt werden, indem Sie einen Telefonnummerneintrag mit der Maus aus dem Fenster **Verzeichnis** in das Fenster **Kurzwahl** ziehen.

Bearbeiten eines Kurzwahleintrags

Name, Telefonnummer oder Notizen in Kurzwahleinträgen können jederzeit geändert werden. In Cisco CallManager Attendant Console sind Name und Telefonnummer für den Kurzwahleintrag obligatorisch, die Angaben im Feld **Notizen** sind jedoch freigestellt.

Gehen Sie zum Bearbeiten eines Kurzwahleintrags folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

- Schritt 1** Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, aus der ein Eintrag bearbeitet werden soll.
- Schritt 2** Klicken Sie auf den Kurzwahleintrag, den Sie aktualisieren möchten.
- Schritt 3** Sie haben zwei Möglichkeiten:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahleintrag bearbeiten**.
 - Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Kurzwahleintrag bearbeiten**.
- Schritt 4** Ein Dialogfeld wird angezeigt. Bearbeiten Sie den Namen, die Telefonnummer oder die Notizen, die zuvor in die entsprechenden Felder eingegeben wurden.
- Schritt 5** Klicken Sie auf **Speich.**, um die Daten zu speichern.

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen, und der aktualisierte Kurzwahleintrag wird im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

Löschen eines Kurzwahleintrags

Kurzwahleinträge können jederzeit gelöscht werden. Beim Löschen eines Kurzwahleintrags gehen alle darin enthaltenen Informationen verloren. Einzelne Felder in Kurzwahleinträgen können nicht gelöscht werden. Das einzige Feld, aus dem Sie Informationen löschen können, ist das Notizfeld. Bearbeiten Sie den Kurzwahleintrag, um etwaige Notizen zu löschen.

Beim Löschen eines Kurzwahleintrags bleibt die Kurzwahlgruppe unberührt bestehen. Gehen Sie zum Löschen eines Kurzwahleintrags folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, aus der der Eintrag gelöscht werden soll.

Schritt 2 Klicken Sie auf den Kurzwahleintrag, den Sie löschen möchten.

Schritt 3 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster **Kurzwahl**, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahleintrag löschen**.
- Klicken Sie im Menü **Bearb.** auf **Kurzwahleinträge > Kurzwahleintrag löschen**.

Schritt 4 Sie werden aufgefordert, den Vorgang zu bestätigen. Klicken Sie auf **Ja**, **Nein** oder **Abbruch**.

Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird der Kurzwahleintrag anschließend nicht mehr im Fenster **Kurzwahl** angezeigt.

Sortieren von Einträgen in Kurzwahlgruppen

Klicken Sie im Fenster **Kurzwahl** auf die Kopfzeile **Name**, um die Einträge nach Namen zu sortieren. Der Nach-oben-Pfeil in der Kopfzeile bedeutet, dass die Einträge in aufsteigender Reihenfolge sortiert werden. Ein Nach-unten-Pfeil bedeutet Sortierung in absteigender Reihenfolge.

Verwenden von Kurzwahleinträgen für die Anrufsteuerung

[Tabelle 5-1](#) zeigt die Aufgaben für die Anrufsteuerung, die über das Fenster **Kurzwahl** durchgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf Seite 2-1.

Tabelle 5-1 *Tabelle Kurzüberblick*

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Annehmen eines Anrufs	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe angenommen werden.
Einleiten eines Anrufs	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf einzuleiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziehen Sie den Kurzwahleintrag mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Wählen auf der Symbolleiste Anrufsteuerung, in den Bereich Anrufrdetails oder auf die Schaltfläche für die Operatorleitung im Fenster Anrufsteuerung. • Doppelklicken Sie auf den gewünschten Kurzwahleintrag, um ein Gespräch mit diesem Anschluss einzuleiten. • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kurzwahleintrag, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Wählen.
Beenden eines Gesprächs	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe beendet werden.
Setzen eines Anrufs in die Warteschleife	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe in die Warteschleife gesetzt werden.
Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt werden.

Tabelle 5-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Übergeben eines Anrufs	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. b. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. c. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. d. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + X. 2. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Tipp Sie können den Anruf auch auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag ziehen, um diesen zu übergeben.</p> <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den zu übergebenden Anruf ausgewählt haben, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Überg. auswählen.</p> <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenden Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + X, um die Übergabe auszuführen.</p>

Tabelle 5-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Überwachte Übergabe	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe mit Konsultation (überwacht) durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu übergebenden Anruf. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + T. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Der aktive Anruf im Fenster Anrufsteuerung wird in die Warteschleife gesetzt.</p> <ol style="list-style-type: none"> Fragen Sie den Empfänger, ob der Anruf übergeben werden soll. <p>Zum Zurückholen eines Anrufs, der nicht übergeben werden soll, beenden Sie die Rücksprache mit dem Empfänger, für den der Anruf übergeben werden sollte, klicken im Bereich Anrufsteuerungsdetails auf den Anruf in der Warteschleife und führen eines der unter Abschnitt “Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)” auf Seite 2-5 beschriebenen Verfahren durch.</p> <ol style="list-style-type: none"> Befolgen Sie eines der in 1. beschriebenen Verfahren, um den in der Warteschleife befindlichen Anruf zu übergeben. <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den zu übergebenden Anruf ausgewählt haben, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Überg. konsultieren auswählen.</p> <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenen Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + T, um die Übergabe auszuführen.</p>

Tabelle 5-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Einleiten einer Telefonkonferenz	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Ad-hoc-Konferenz einzuleiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Konferenz. b. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf die Schaltfläche Konferenz. c. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus. d. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. <p>Bei den beschriebenen Verfahren wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt und die Konferenztastatur angezeigt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Geben Sie anschließend die Telefonnummer des Benutzers ein, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten. Klicken Sie auf OK. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche Konferenz, wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus, oder drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Konferenz auswählen, um den Anrufer mit dem Benutzer zu verbinden.</p> <p>Tipp Wenn Sie die Konferenztastatur nicht verwenden möchten, können Sie einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auch auf die Schaltfläche Konferenz ziehen, um die Transaktion auszuführen.</p> <p>Tipp Wenn Sie über das Kurzwahl- oder Verzeichnisfenster eine Konferenz einleiten, fügen Sie den in der Verzeichnis- oder Kurzwahlgruppe ausgewählten Konferenzteilnehmer durch Klicken auf die Schaltfläche Konferenz oder Auswählen der Menüoption Konferenz der Konferenz hinzu.</p>

Tabelle 5-1 *Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)*

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Parken eines Anrufs	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe geparkt werden.
Zurücksetzen eines geparkten Anrufs	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe zurückgeholt werden.
Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail	Über das Fenster Kurzwahl können keine Anrufe an die Voicemail weitergeleitet werden.



Verwenden des Fensters Verzeichnis

Cisco CallManager Attendant Console enthält ein Verzeichnis, d.h. eine Liste aller Telefonanschlüsse in Ihrem Unternehmen. Über dieses Verzeichnis können Sie nach Telefonnummern suchen, Anrufe einleiten sowie feststellen, ob ein Telefon gerade verwendet wird.

Für das Verzeichnis greift Cisco CallManager Attendant Console auf das Benutzerverzeichnis von Cisco CallManager oder die im Dialogfeld **Einstellungen** auf der Registerkarte **Erweitert** angegebene Benutzerliste zurück. Sie können jeden Benutzer lokalisieren, der im Bereich **Benutzer** von Cisco CallManager Administration enthalten ist. Das Cisco CallManager-Verzeichnis wird vom Systemverwalter verwaltet. Wenden Sie sich an den Systemverwalter, wenn weitere Personen oder Informationen zum Verzeichnis hinzugefügt werden sollen. Die Datenbank wird dann vom Systemverwalter aktualisiert.

Das Fenster **Verzeichnis** enthält folgende Informationen:

- **Status** - Zeigt an, ob die Leitung frei oder aktiv ist, ob gerade ein Anruf eingeht oder ob der Status unbekannt ist.
- **Telefon** - Zeigt den Telefonanschluss an.
- **Vorname, Nachname und Abteilung** - Enthält weitere Informationen zum Telefonanschluss. Enthält ein Feld keine Informationen, wurden diese nicht vom Systemverwalter im Bereich **Benutzer** in Cisco CallManager Administration angegeben. Der Systemverwalter ist für die Aktualisierung dieser Felder zuständig.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Durchsuchen des Verzeichnisses nach einem bestimmten Namen, Seite 6-2](#)
- [Sortieren des Verzeichnisses, Seite 6-3](#)
- [Neusortieren der Spalten, Seite 6-4](#)
- [Verwenden von Verzeichniseinträgen zur Anrufsteuerung, Seite 6-4](#)

Durchsuchen des Verzeichnisses nach einem bestimmten Namen

Bei der Suche nach einem bestimmten Namen im Verzeichnis können Sie die Felder **Vorname** oder **Nachname** sowie die Dropdown-Liste **Abteilung** verwenden. Um die Suche zu verkürzen, empfiehlt es sich, ggf. zuerst die Dropdown-Liste **Abteilung** zu verwenden und die Suche anschließend über die Felder **Nachname** und **Vorname** einzuschränken. Beim Eingeben von Informationen beginnt Cisco CallManager Attendant Console sofort mit der Suche, auch wenn die Angaben noch nicht vollständig sind. Sie können jederzeit auf **Löschen** klicken, um die unterhalb der Kopfzeilen oder in den Feldern angezeigten Verzeichniseinträge zu löschen.

Beispiel: Suchen nach Namen

Der Suchvorgang beginnt bereits, während die Informationen in die entsprechenden Felder eingegeben werden. Wenn Sie einen Benutzer mit dem Nachnamen “Koenig” suchen, wird durch Eingabe der Buchstabenfolge “Koe” im Feld **Nachname** zum ersten Eintrag vorgeblättert, der mit diesen Buchstaben beginnt.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Verzeichnis nach einem bestimmten Namen zu durchsuchen:

Vorgehensweise

- Schritt 1** Geben Sie den Vor- und Nachnamen der gesuchten Person in die jeweiligen Felder ein, oder wählen Sie in der Dropdown-Liste **Abteilung** die Option **Einen Eintrag auswählen** oder **Alle Benutzer anzeigen**, um die Abteilung zu wählen.



Hinweis

Die Option **Alle Benutzer anzeigen** ist nur verfügbar, solange das Verzeichnis weniger als 1.000 Benutzer enthält. Durch Auswahl der Option **Einen Eintrag auswählen** wird nur eine bestimmte Abteilung im Unternehmen angezeigt.



Hinweis

Nach Auswahl der Abteilung können Sie die Suche durch Eingabe des Vor- und Nachnamens weiter einschränken.

- Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**, um alle angezeigten Verzeichniseinträge oder den Vornamen bzw. Nachnamen zu löschen.

Sortieren des Verzeichnisses

In der Kopfzeile des Verzeichnisses wird die gegenwärtig eingestellte Eintragssortierung (aufsteigend oder absteigend) angezeigt. Durch Klicken auf den Nach-oben- bzw. Nach-unten-Pfeil in einer Kopfzeile des Fensters **Verzeichnis** können Sie die Sortierreihenfolge ändern.

Neusortieren der Spalten

Die Reihenfolge, in der die Spalten im Fenster **Verzeichnis** angezeigt werden, kann jederzeit geändert werden. Ziehen Sie dazu die Kopfzeile der entsprechenden Spalte an die gewünschte Position.



Hinweis

Die Spalten können nicht an eine Position außerhalb des Fensters **Verzeichnis** gezogen werden.

Verwenden von Verzeichniseinträgen zur Anrufsteuerung

[Tabelle 6-1](#) zeigt die Aufgaben für die Anrufsteuerung, die über das Fenster **Verzeichnis** durchgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf Seite 2-1.

Tabelle 6-1 *Tabelle Kurzüberblick*

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Annehmen eines Anrufs	Über das Fenster Verzeichnis können keine Anrufe angenommen werden.
Einleiten eines Anrufs	<p>Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Anruf einzuleiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doppelklicken Sie auf einen Verzeichniseintrag, um einen Anruf für den zugeordneten Benutzer einzuleiten. • Ziehen Sie den Eintrag mithilfe der Maus auf die Schaltfläche Wählen im Fenster Anrufsteuerung, in den Bereich Anruferdetails oder auf die Schaltfläche für die Operatorleitung im Fenster Anrufsteuerung. • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Verzeichniseintrag, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Wählen.
Beenden eines Gesprächs	Über das Fenster Verzeichnis können keine Gespräche beendet werden.

Tabelle 6-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Setzen eines Anrufs in die Warteschleife	Über das Fenster Verzeichnis können keine Anrufe in die Warteschleife gesetzt werden.
Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)	Über das Fenster Verzeichnis können keine Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt werden.
Übergeben eines Anrufs	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + X. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Tipp Sie können den Anruf auch auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag ziehen, um diesen zu übergeben.</p> <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den zu übergebenden Anruf ausgewählt haben, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Überg. auswählen.</p> <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenden Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + X, um die Übergabe auszuführen.</p>

Tabelle 6-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Überwachte Übergabe	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Anrufübergabe mit Konsultation (überwacht) durchzuführen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch: <ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu übergebenden Anruf. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und wählen Sie im Menü Vorgänge die Option Überg. konsultieren. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + T. Geben Sie mit der anschließend angezeigten Übergabetastatur die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. Klicken Sie auf OK. <p>Der aktive Anruf im Fenster Anrufsteuerung wird in die Warteschleife gesetzt.</p> <ol style="list-style-type: none"> Fragen Sie den Empfänger, ob der Anruf übergeben werden soll. <p>Wenn Sie der Benutzer anweist, den Anruf nicht zu übergeben, beenden Sie die Rücksprache mit dem Benutzer. Klicken Sie dann im Bereich Anrufsteuerungsdetails auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf, und befolgen Sie eines der unter Abschnitt “Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)” auf Seite 2-5 aufgeführten Verfahren. Befolgen Sie eines der in Schritt 1. beschriebenen Verfahren, um den in der Warteschleife befindlichen Anruf zu übergeben. <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den zu übergebenden Anruf ausgewählt haben, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Überg. konsultieren auswählen, um die Übergabe auszuführen.</p> <p>Tipp Sie können einen Anruf auch ohne Einsatz der Übergabetastatur übergeben. Nachdem Sie auf den zu übergebenen Anruf geklickt haben, geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + T, um die Übergabe auszuführen.</p> </p>

Tabelle 6-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Einleiten einer Telefonkonferenz	<p>Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Ad-hoc-Konferenz einzuleiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> Es gibt folgende Möglichkeiten: <ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Konferenz. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und anschließend auf der Symbolleiste Anrufsteuerung auf die Schaltfläche Konferenz. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. <p>Bei den beschriebenen Verfahren wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt und die Konferenztastatur angezeigt.</p> <ol style="list-style-type: none"> Geben Sie anschließend die Telefonnummer des Benutzers ein, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten. Klicken Sie auf OK. Klicken Sie auf die Schaltfläche Konferenz, wählen Sie Vorgänge > Konferenz aus, oder drücken Sie die Tastenkombination Strg +C. <p>Tipp Bei Bedarf können Sie, nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und im daraufhin angezeigten Kontextmenü die Option Konferenz auswählen, um den Anrufer mit dem Benutzer zu verbinden.</p> <p>Tipp Wenn Sie die Konferenztastatur nicht verwenden möchten, können Sie einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auch auf die Schaltfläche Konferenz ziehen, um die Transaktion auszuführen.</p> <p>Tipp Wenn Sie über das Kurzwahl- oder Verzeichnisfenster eine Konferenz einleiten, fügen Sie den in der Verzeichnis- oder Kurzwahlgruppe ausgewählten Konferenzteilnehmer durch Klicken auf die Schaltfläche Konferenz oder Auswählen der Menüoption Konferenz der Konferenz hinzu.</p>

Tabelle 6-1 *Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)*

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Parken eines Anrufs	Über das Fenster Verzeichnis können keine Gespräche geparkt werden.
Zurücksetzen eines geparkten Anrufs	Über das Fenster Verzeichnis können keine geparkten Anrufe zurückgeholt werden.
Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail	Über das Fenster Verzeichnis können keine Anrufe an die Voicemail weitergeleitet werden.



Verwenden des Fensters Geparkte Anrufe



Hinweis

Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Cisco CallManager Version 3.3 oder höher auf dem Server installiert ist, der mit der Attendant-Konsole verbunden ist.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Parken eines Anrufs, Seite 7-2](#)
- [Zurücksetzen eines geparkten Anrufs, Seite 7-3](#)
- [Verwenden des Fensters Geparkte Anrufe für Aufgaben zur Anrufsteuerung, Seite 7-4](#)

Dieses Fenster enthält den Bereich **Geparkte Anrufe - Details**, in dem Anrufe angezeigt werden, die Sie unter einem Anschluss für geparkte Anrufe geparkt haben. Durch Parken eines Anrufs wird der Anruf in die Warteschleife gesetzt, so dass er von einem anderen Telefon im System angenommen werden kann. Wenn Sie an Ihrem Telefon gerade mit einem aktiven Anruf beschäftigt sind, können Sie den Anruf unter einem Anschluss zum Parken von Anrufen parken, z.B. **1234**. Dann kann ein anderer Mitarbeiter im System den Anruf durch Wählen der Nummer **1234** aus der Warteschleife holen.

Der Eintrag **Geparkte Anrufe** im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** enthält folgende Informationen:

- Die Telefonnummer des geparkten Anrufs
- Der Anschluss für geparkte Anrufe, unter dem Sie den Anruf geparkt haben
- Die Telefonnummer des Attendant-Telefons, das den Anruf geparkt hat

Der Eintrag im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** könnte beispielsweise “2000, geparkt von 3000 unter 4000” lauten. Dieser Eintrag zeigt an, dass der Attendant mit der Telefonnummer 3000 die Telefonnummer 2000 unter dem Anschluss für geparkte Anrufe, 4000, geparkt hat. Die Telefonnummer 2000 bleibt in der Warteschleife, bis der Benutzer den Anruf annimmt oder bis der geparkte Anruf wieder zum Attendant zurückgeleitet wird.

Wenn der Benutzer den unter dem Anschluss für geparkte Anrufe geparkten Anruf nicht annimmt, verbleibt der Anruf für eine vorbestimmte Dauer, i.d.R. 60 Sekunden, an dem Anschluss. (Die Verweildauer wird manuell von Ihrem Systemverwalter in Cisco CallManager Administration konfiguriert.) Anschließend wird der Anruf automatisch zum Bereich **Anrufsteuerungsdetails** zurückgeleitet.

Sie können den geparkten Anruf manuell zurückholen, indem Sie entweder auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf die Schaltfläche **Parken zurücksetzen** klicken, im Kontextmenü bzw. im Menü **Vorgänge** die Option **Parken zurücksetzen** auswählen oder die Tastenkombination für **Parken zurücksetzen** eingeben. Nachdem Sie den geparkten Anruf zurückgesetzt haben, wird er im Bereich **Anrufsteuerungsdetails** angezeigt.

Parken eines Anrufs

Mit der Funktion **Anruf parken** können Sie einen Anruf in die Warteschleife setzen, so dass dieser von einem anderen Telefon im System angenommen werden kann. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf zu parken:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie eine der folgenden Aufgaben durch:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü **Vorgänge** die Option **Anruf parken**.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + P**.

- Ziehen Sie den Anruf, den Sie parken möchten, vom Fenster **Anrufsteuerung** in das Fenster **Geparkte Anrufe**.

Schritt 2 Der Anschluss, unter dem der Anruf geparkt ist, wird in einem Dialogfeld angezeigt. Klicken Sie auf **OK**.

Der geparkte Anruf wird im Bereich **Geparkte Anrufe - Details** angezeigt.

Schritt 3 Kontaktieren Sie den Mitarbeiter, von dem der geparkte Anruf angenommen werden soll.

Zurücksetzen eines geparkten Anrufs

Wenn der Benutzer den unter dem Anschluss geparkten Anruf nicht annimmt, können Sie diesen Anruf aus dem Anschluss zurückholen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen geparkten Anruf zurückzuholen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Befolgen Sie das unter Abschnitt [“Parken eines Anrufs” auf Seite 2-11](#) beschriebene Verfahren.

Schritt 2 Wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt, führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den geparkten Anruf zurückzusetzen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Parken zurücksetzen**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend auf der Symbolleiste **Anrufsteuerung** auf **Parken zurücksetzen**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü **Vorgänge** die Option **Parken zurücksetzen**.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + P**.

Schritt 3 Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie zurücksetzen möchten, im eingblendeten Dialogfeld aus. Klicken Sie auf **Parken zurücksetzen**.

Der aktive Anruf wird im Bereich **Anrufsteuerungsdetails** angezeigt.

Schritt 4 Informieren Sie den Anrufer.



Tipp

Geben Sie über die PC-Tastatur die Telefonnummer des Anrufs ein, den Sie zurückholen möchten, und drücken Sie anschließend die Tastenkombination **Strg + P**. Der geparkte Anruf wird automatisch in den Bereich **Anrufsteuerungsdetails** zurückgeholt.

Sie können einen geparkten Anruf aus dem Fenster **Geparkte Anrufe** in den Bereich **Anrufsteuerungsdetails** ziehen, um ihn zurückzuholen.

Verwenden des Fensters Geparkte Anrufe für Aufgaben zur Anrufsteuerung

[Tabelle 7-1](#) zeigt die Aufgaben für die Anrufsteuerung, die über das Fenster **Geparkte Anrufe** durchgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitt [“Verarbeiten von Anrufen”](#) auf [Seite 2-1](#).

Tabelle 7-1 *Tabelle Kurzüberblick*

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Annehmen eines Anrufs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe angenommen werden.
Einleiten eines Anrufs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe eingeleitet werden.
Beenden eines Gesprächs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe beendet werden.

Tabelle 7-1 Tabelle Kurzüberblick (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	Ausgeführter Vorgang
Setzen eines Anrufs in die Warteschleife	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe in die Warteschleife gesetzt werden.
Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt werden.
Übergeben eines Anrufs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe übergeben werden.
Überwachte Übergabe	Über das Fenster Geparkte Anrufe kann keine überwachte Anrufübergabe vorgenommen werden.
Einleiten einer Telefonkonferenz	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Telefonkonferenzen eingeleitet werden.
Parken eines Anrufs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe geparkt werden. Das Fenster zeigt geparkte Anrufe jedoch an. Informationen finden Sie unter Abschnitt “Parken eines Anrufs” auf Seite 7-2 .
Zurücksetzen eines geparkten Anrufs	Über das Fenster Geparkte Anrufe können Sie geparkte Anrufe zurückholen. Informationen finden Sie unter Abschnitt “Zurücksetzen eines geparkten Anrufs” auf Seite 7-3 .
Weiterleiten eines Anrufs an die Voicemail	Über das Fenster Geparkte Anrufe können keine Anrufe an die Voicemail weitergeleitet werden.



Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden häufig gestellte Fragen und Situationen behandelt, die sich auf die Funktionen und Leistung von Cisco CallManager Attendant Console beziehen.

Die Anmeldung ist fehlgeschlagen. Was ist zu tun?

Bitten Sie den Systemverwalter, Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort für Cisco CallManager Attendant Console zu prüfen und ggf. zu aktualisieren.

Beim Versuch, mich beim Server anzumelden, wurde ich über ein Dialogfeld darauf hingewiesen, dass ich nicht auf den Server zugreifen kann. Was ist zu tun?

Die auf dem PC installierte Version der Attendant-Konsole stimmt nicht mit der über Cisco CallManager Administration verfügbaren Version überein. Bitten Sie den Systemverwalter, die auf Ihrem PC installierte Version der Attendant-Konsole zu aktualisieren.

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass der Telefondienst eines Drittanbieters nicht verfügbar ist. In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass der Telefondienst eines Drittanbieters heruntergefahren wird.

Wenden Sie sich an den Systemverwalter.

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass das Telefon nicht initialisiert werden konnte.

Der Systemverwalter muss in Cisco CallManager Administration im ac-Benutzerprofil das Kontrollkästchen **Call Park-Abruf zulässig** aktivieren. Weitere Informationen zum Ausführen dieser Aufgabe findet Ihr Systemverwalter im Dokument Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide for Release 1.1(3).

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass keine Leitung zum Durchführen eines Anrufs zur Verfügung steht.

Alle Leitungen sind besetzt. Warten Sie, bis wieder eine Leitung verfügbar ist.

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass keine Verbindung zum gleichen Operatorterminal möglich ist.

Diese Meldung bedeutet, dass eine für das Cisco IP-Telefon konfigurierte Leitung nicht mit einer anderen Leitung am selben Telefon verbunden werden kann.

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass die gewählte Leitung nicht verfügbar ist.

Es sind nur jeweils zwei Anrufe pro Leitung möglich. Wenn beispielsweise über Leitung 1 ein Anruf übergeben wird und sich ein weiterer Anruf auf dieser Leitung in der Warteschleife befindet, sind keine weiteren Anrufe auf dieser Leitung möglich. Die Leitung ist erst wieder verfügbar, wenn eine der beiden Aufgaben beendet ist.

In einer Fehlermeldung wurde die Information angezeigt, dass das Operatorterminal nicht verfügbar ist.

Stellen Sie sicher, dass das Cisco IP-Telefon korrekt an das Netzwerk angeschlossen ist.

Es wurde eine Fehlermeldung angezeigt, als ich die IP-Adresse in die IP-Adresse des lokalen Hosts (Leitungsstatus) eingegeben habe.

Wenden Sie sich an den Systemverwalter.

Es wurde eine Fehlermeldung angezeigt, als ich die Ziffern wählen wollte.

Die Attendant-Konsole konnte die Ziffern nicht wählen. Wenden Sie sich an den Systemverwalter.

Es wurde eine Fehlermeldung angezeigt, als ich einen geparkten Anruf zurückholen wollte.

Wenden Sie sich an den Systemverwalter.

Ich kann über Cisco CallManager Attendant Console keine Anrufe parken.

Cisco CallManager Version 3.3 oder höher muss auf dem Server installiert sein, der mit der Attendant-Konsole verbunden ist. Wenden Sie sich an den Systemverwalter.

In mehreren Fehlermeldungen wurde die Information angezeigt, dass der Anruf nicht übergeben werden kann.

Unter Umständen erhalten Sie die folgenden Fehlermeldungen, wenn ein Anruf nicht erfolgreich übergeben werden kann:

- Es wird versucht, einen Anruf zu übergeben, der nicht mehr vorhanden bzw. aktiv ist.
- Es wird versucht, einen Anruf an ein unbekanntes Ziel zu übergeben.
- Während der Anrufübergabe wurde aufgelegt.
- Das Übergabeziel ist besetzt.
- Das Übergabeziel ist defekt.
- Der Anruf konnte aufgrund eines internen Fehlers nicht übergeben werden.



A

Anmelden [1-17](#)

Anmelden (Dialogfeld) [1-4](#)

Anruf beenden [2-4](#)

Anrufe

Annehmen [2-2](#)

Anruf an die Voicemail weiterleiten [2-14](#)

Anruf aus der Warteschleife zurückholen [2-5](#)

Anrufen [2-3](#)

Anruf in die Warteschleife setzen [2-4](#)

Geparkten Anruf zurücksetzen [2-13, 7-3](#)

Konferenz einleiten [2-9](#)

Parken [2-11](#)

Übergeben [2-6](#)

Verarbeiten [2-1](#)

Verbindung trennen (beenden) [2-4](#)

Anrufe annehmen [2-2](#)

Anrufe einleiten

Methoden [2-3](#)

Über das Fenster **Anrufsteuerung** [4-2](#)

Anrufen [2-3](#)

Anrufe übergeben

Nichtüberwachte Anrufübergabe [2-6](#)

Überg. konsultieren [2-6](#)

Anruf- oder Leitungsstatus (Tabelle) [1-6](#)

Anruf parken [2-11](#)

Anrufsteuerung

Fenster

Anrufe einleiten [4-2](#)

Aufgaben durchführen [4-2](#)

Beschreibung [4-1](#)

Komponenten [1-5](#)

Kurzüberblick (Tabelle) [4-3](#)

Schaltflächen [1-10](#)

Symbole [1-10](#)

Symbolleiste

Beschreibung [1-10](#)

Schaltflächen und Optionen (Tabelle) [1-10](#)

Symbolleiste positionieren [1-10](#)

Anrufsteuerung, Verzeichniseinträge
verwenden (Tabelle) [6-4](#)

Ansicht (Menü)

Beschreibung [3-4](#)

Farbschema [3-6](#)

Standardlayout für Fenster [3-6](#)

Textgröße [3-5](#)

Aufgaben durchführen

Kurzüberblick (Tabelle) [4-3](#)

Über das Fenster **Anrufsteuerung** [4-2](#)

Auflegen (Schaltfläche) [2-4](#)

B

Bearb. (Menü) [3-2](#)
 Bei Cisco CallManager Attendant Console
 abmelden [1-19](#)
 Bei Cisco CallManager Attendant Console
 anmelden [1-17](#)
 Benutzeroberfläche, CallManager Attendant
 Console, Cisco (Tabelle) [1-3](#)
 Benutzeroberfläche, verwenden [1-2](#)

C

CallManager Attendant Console, Cisco
 Abmelden [1-19](#)
 Anmelden [1-17](#)
 Anmelden (Dialogfeld) [1-4](#)
 Anrufe verarbeiten [2-1](#)
 Beenden [1-19](#)
 Benutzeroberfläche (Tabelle) [1-3](#)
 Benutzeroberfläche verwenden [1-2](#)
 Einstellungen (Dialogfeld) [1-4](#)
 Fenster [1-4](#)
 Starten [1-15](#)
 Verzeichnis [6-1](#)
 Cisco CallManager Attendant Console
 beenden [1-19](#)
 Cisco CallManager Attendant Console
 starten [1-15](#)

D

Datei (Menü) [3-1](#)
 Dokument
 Aufbau [ix](#)
 Einleitung [vii](#)
 Konventionen [x](#)
 Verwandtes Dokumentationsmaterial [x](#)
 Zielgruppe [viii](#)
 Zweck [viii](#)
 Dokumentationsmaterial
 Verwandt [x](#)

E

Einstellungen (Dialogfeld) [1-4](#)
 Einstellungen, anzeigen und bearbeiten [3-3](#)
 Erste Schritte [1-1](#)

F

Farbschema im Menü Ansicht [3-6](#)
 Fenster
 Anrufsteuerung [1-5, 4-1](#)
 Cisco CallManager Attendant Console [1-4](#)
 Kurzwahl [1-7, 5-1, 7-1](#)
 Standardlayout [3-6](#)
 Verzeichnis [1-7, 6-1](#)

G

- Geparkten Anruf zurückholen [2-13, 7-3](#)
- Gespräch beenden [2-4](#)
- Gesprächsverbindung trennen [2-4](#)

H

- Halten (Schaltfläche) [2-4](#)
- Heranh. (Schaltfläche) [2-5](#)
- Hilfe (Menü) [3-9](#)

K

- Kontextmenüs [1-14](#)
- Kurzwahl (Fenster)
 - Beschreibung [1-7, 5-1, 7-1](#)
 - Einträge in Kurzwahlgruppen sortieren [5-7](#)
 - Kurzwahleintrag bearbeiten [5-6](#)
 - Kurzwahleinträge
 - Aufgaben zur Anrufsteuerung (Tabelle) [5-8, 7-4](#)
 - Kurzwahleintrag hinzufügen [5-5](#)
 - Kurzwahleintrag löschen [5-7](#)
 - Kurzwahlgruppe hinzufügen [5-2](#)
 - Kurzwahlgruppe löschen [5-4](#)
 - Kurzwahlgruppe umbenennen [5-3](#)
- Kurzwahleinträge
 - Bearbeiten [5-6](#)
 - Hinzufügen [5-5](#)

- Löschen [5-7](#)

Kurzwahleinträge, Aufgaben zur Anrufsteuerung (Tabelle) [5-8, 7-4](#)

Kurzwahlgruppen

- Einträge sortieren [5-7](#)
- erstellen, bearbeiten, löschen [3-3](#)
- Hinzufügen [5-2](#)
- Löschen [5-4](#)
- Umbenennen [5-3](#)

L

- Layout, Standardfenster [3-6](#)

M

Menü

- Ansicht
 - Beschreibung [3-4](#)
 - Farbschema [3-6](#)
 - Standardlayout für Fenster [3-6](#)
 - Textgröße [3-5](#)
- Bearb. [3-2](#)
- Datei [3-1](#)
- Hilfe [3-9](#)
- Vorgänge [3-7](#)

Menüleiste

- Beschreibung [1-9](#)
- Verwenden [3-1](#)

- Menüs, kontextbezogen [1-14](#)

N

Namen

Suchen im Verzeichnis [6-2](#)Nichtüberwachte Anrufübergabe [2-6](#)Nummer wählen [2-3](#)

O
Online, Verbindung herstellen [1-17](#)Online, Verbindung trennen [1-17](#)Online/Offline (Schaltfläche) [1-17](#)

P
Position der Symbolleiste **Anrufsteuerung**
ändern [1-10](#)

S

Schaltfläche

Anrufsteuerung [1-10](#)Auflegen [2-4](#)Gespräch annehmen [2-2](#)Halten [2-4](#)Heranholen [2-5](#)Online/Offline [1-17](#)Überg. [2-6](#)Wählen [2-3](#)Schaltfläche **Annehm.** [2-2](#)Spalten, im Fenster **Verzeichnis** neu
sortieren [6-4](#)Standardlayout für Fenster im Menü
Ansicht [3-6](#)Standard-Tastenkombinationen (Tabelle) [2-15](#)Statusleiste [1-14](#)

Symbole

Anrufsteuerung [1-10](#)Nach oben springen [1-14](#)

Symbolleiste, Anrufsteuerung

Beschreibung [1-10](#)Schaltflächen und Optionen (Tabelle) [1-10](#)Symbol zum Springen nach oben [1-14](#)

T

Tastenkombinationen

Erstellen und bearbeiten [3-2](#)Standard (Tabelle) [2-15](#)Tastenreihenfolge (Tabelle) [2-15](#)Telefonkonferenz, einleiten [2-9](#)Textgröße im Menü Ansicht [3-5](#)

U
Überg. (Schaltfläche) [2-6](#)Überg. konsultieren [2-6](#)Überg. konsultieren (Schaltfläche) [2-6](#)

V

Verzeichnis

Sortieren [6-3](#)

Suchen nach Namen [6-2](#)

Verwenden [6-1](#)

Verzeichniseinträge zur Anrufsteuerung
verwenden (Tabelle) [6-4](#)

Verzeichnis (Fenster)

Beschreibung [1-7, 6-1](#)

Spalten neu sortieren [6-4](#)

Verzeichnis sortieren [6-3](#)

Voicemail

Anrufe weiterleiten [2-14](#)

Vorgänge (Menü) [3-7](#)

W

Wählen (Schaltfläche) [2-3](#)

Wähltastatur [3-7](#)

Warteschleife

Anruf versetzen in [2-4](#)

Anruf zurückholen [2-5](#)

