Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll

Versjon 1.3(1)

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

Varenummer: OL-5139-01

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

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

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

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

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

CCIP, CCSP, Cisco Arrow-logoen, Cisco *Powered* Network-merket, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare og StackWise er varemerker for Cisco Systems, Inc., Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn og iQuick Study er servicemerker for Cisco Systems, Inc., og Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoen, Cisco IOS, Cisco IOS-logoen, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoen, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logoen, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, Networkers-logoen, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, Scriptshare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath og VCO er registrerte varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilhørende datterselskaper i USA og bestemte andre land.

Alle andre varemerker som er omtalt i dette dokumentet eller på Web-området, tilhører sine respektive eiere. Bruk av ordet "partner" kan ikke tolkes som et samarbeidsforhold mellom Cisco og andre selskaper. (0304R)

Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll
Opphavsrett © 2003 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheter forbeholdt.

INNHOLDSFORTEGNELSE

Innledning vii

Formål vii

Brukere viii

Oppbygging viii

Beslektet dokumentasjon ix

Standarder ix

Skaffe informasjon x

Cisco.com x

Dokumentasjon på CD-ROM x

Bestille dokumentasjon xi

Tilbakemelding på dokumentasjon xi

Teknisk assistanse xii

Cisco.com xii

Senter for teknisk assistanse xii

Web-område for Cisco TAC xiii

Cisco TAC Escalation Center xiv

Skaffe tilleggspublikasjoner og -informasjon xiv

KAPITTEL 1

Komme i gang 1-1

Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-2

Dialogboksen Innstillinger for CallManager Attendant-konsollen 1-4

Dialogboksen Logg på for CallManager Attendant-konsollen 1-4

Vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-5

Vinduet Samtalestyring 1-5

Vinduet Kringkastede anrop 1-7
Vinduet Kortnummer 1-7
Vinduet Katalog 1-8
Samtale-/linjestatus for vinduene Samtalestyring, Katalog og Kortnummer 1-9
Vinduet Parkerte samtaler 1-11
Menylinje 1-12
Verktøylinjen Samtalestyring 1-13
Kontekstavhengige menyer 1-17
Statuslinje 1-18
Nummertastatur for oppringing/overføring/konferanse 1-18
Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang 1-19
Logge på og koble til 1-21
Koble fra, logge av og avslutte 1-23

KAPITTEL 2 **Behandle anrop** 2-1
Svare på anrop 2-2
Sette samtaler på vent 2-3
Hente samtaler fra vent 2-4
Avslutte samtaler 2-5
Foreta anrop 2-6
Overføre samtaler 2-7
Overføre samtaler 2-8
Kontrollert overføring 2-9
Direkte overføring 2-10
Delta i samtaler 2-11
Starte en Ad Hoc-konferansesamtale 2-12
Parkere samtaler 2-13
Hente parkerte samtaler 2-15

Viderekoble samtaler til talepost 2-16

Bruke hurtigtaster 2-16

KAPITTEL 3 **Bruke menylinjen** 3-1

Bruke menyen Fil 3-1

Bruke menyen Rediger 3-2

Definere og redigere hurtigtaster 3-2

Definere, redigere og slette kortnummergrupper og -oppføringer 3-3

Vise og redigere innstillinger 3-3

Bruke menyen Vis 3-3

Endre tekststørrelsen 3-4

Endre fargevalg 3-5

Låse vindusstørrelsen og -utformingen 3-5

Velge Standard utforming 3-6

Bruke menyen Funksjoner 3-6

Bruke oppringingssifre 3-7

Bruke menyen Hjelp 3-8

KAPITTEL 4 **Bruke vinduet Samtalestyring** 4-1

Foreta anrop fra vinduet Samtalestyring 4-2

Utføre samtalestyringsoppgaver fra vinduet Samtalestyring 4-2

KAPITTEL 5 **Bruke vinduet Kortnummer** 5-1

Legge til kortnummergrupper 5-2

Gi nytt navn til kortnummergrupper 5-3

Slette kortnummergrupper 5-3

Legge til kortnummeroppføringer 5-4

Redigere kortnummeroppføringer 5-5

Slette kortnummeroppføringer 5-6
Sortere oppføringer i en kortnummergruppe 5-7
Bruke kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver 5-7

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

KAPITTEL 7 **Bruke vinduet Parkerte samtaler** 7-1
Parkere samtaler 7-2
Hente parkerte samtaler 7-3
Bruke vinduet Parkerte samtaler til å utføre samtalestyringsoppgaver 7-4

KAPITTEL 8 **Bruke vinduet Kringkastede anrop** 8-1
Svare på et kringkastet anrop 8-1

KAPITTEL 9 **Feilsøking** 9-1

STIKKORDREGISTER

Innledning

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

- Formål, side vii
- Brukere, side viii
- Oppbygging, side viii
- Beslektet dokumentasjon, side ix
- Standarder, side ix
- Beslektet dokumentasjon, side ix

Formål

Brukerhåndbok for Cisco CallManager Attendant-konsoll beskriver følgende oppgaver:

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

Brukere

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

Oppbygging

Tabell 1 viser hovedinndelingene i denne brukerhåndboken:

Tabell 1 Oversikt over håndboken

Kapittel	Beskrivelse
Kapittel 1, "Komme i gang"	Gir en oversikt over Cisco CallManager Attendant-konsollen i tillegg til instruksjoner for å sette opp miljøet, starte sentralbordkonsollen, logge på og koble til for å behandle anrop.
Kapittel 2, "Behandle anrop"	Beskriver hvordan du foretar, besvarer og behandler anrop med knappene i Samtalestyring og på menylinjen, hurtigtastene og musen.
Kapittel 3, "Bruke menylinjen"	Beskriver hvordan du kobler til / kobler fra, logger av, redigerer hurtigtaster, endrer tekststørrelsen og fargevalget på konsollen, utfører samtalestyringsoppgaver, bruker tastaturet Oppringingssifre og elektronisk hjelp.
Kapittel 4, "Bruke vinduet Samtalestyring"	Beskriver hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver i vinduet Samtalestyring.
Kapittel 5, "Bruke vinduet Kortnummer"	Beskriver hvordan du konfigurerer kortnummergrupper og -oppføringer, og hvordan du bruker disse oppføringene til å utføre samtalestyringsoppgaver.
Kapittel 6, "Bruke vinduet Katalog"	Beskriver hvordan du bruker katalogen til å slå opp katalognumre som er konfigurert i Cisco CallManager -databasen.
Kapittel 7, "Bruke vinduet Parkerte samtaler"	Beskriver hvordan du parkerer en samtale og henter en parkert samtale fra vinduet Parkerte samtaler.

Tabell 1 Oversikt over håndboken (forts.)

Kapittel 8, "Bruke vinduet Kringkastede anrop"	Beskriver hvordan du svarer på anrop fra vinduet Kringkastede anrop.
Kapittel 9, "Feilsøking"	Beskriver vanlige problemer og gir en forklaring eller løsning på hvert problem.

Beslektet dokumentasjon

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

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (bare engelsk)
- *Brukerhåndbok for Cisco IP-telefonene 7960 og 7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Standarder

I merknader brukes følgende standard:

Merk Betyr at du må *merke deg det som står her*. Merknadene inneholder nyttige råd eller referanser til materiale som ikke dekkes i denne håndboken.

I tips brukes følgende standard:

Tips Betyr at *dette er nyttige tips*.

I advarsler brukes følgende standard:

Viktig Betyr at du må *være spesielt oppmerksom* på det som står her. I den beskrevne situasjonen kan du gjøre noe som kan resultere i skade på utstyr eller tap av data.

Skaffe informasjon

Cisco gir deg tilgang til dokumentasjon, teknisk assistanse og andre tekniske ressurser på flere måter. Disse avsnittene forklarer hvordan du får tak i teknisk informasjon fra Cisco Systems.

Cisco.com

Du kan hente ned den mest oppdaterte Cisco-dokumentasjonen på Internett på følgende URL:

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

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

http://www.cisco.com

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

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

Dokumentasjon på CD-ROM

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig i en CD-ROM-pakke som ofte følger med produktet. Dokumentasjons-CD-ROMen oppdateres jevnlig, og kan være mer oppdatert enn den trykte dokumentasjonen. Du kan kjøpe én enkelt CD-ROM-pakke eller abonnere på en årlig eller kvartalsvis utgivelse.

Registrerte Cisco.com-brukere kan bestille en dokumentasjons-CD-ROM (produktnummer DOC-CONDOCCD=) ved hjelp av Ciscos verktøy for bestilling:

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Alle brukere kan bestille månedlige eller kvartalsvise abonnementer fra vår e-butikk for abonnenter:

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

Bestille dokumentasjon

Du finner informasjon om hvordan du kan bestille dokumentasjonen på følgende URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

Slik kan du bestille Cisco-dokumentasjon:

- Registrerte Cisco.com-brukere (Cisco-direktekunder) kan bestille Cisco-produktdokumentasjon fra Networking Products MarketPlace:

  http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml

- Uregistrerte Cisco.com-brukere kan bestille dokumentasjon via en lokal representant ved å ringe hovedkontoret til Cisco Systems (California, USA) på telefon +1 408 526-7208 eller +1 800 553-NETS (6387) (resten av Nord-Amerika).

Tilbakemelding på dokumentasjon

Du kan sende kommentarer elektronisk på Cisco.com. På hjemmesiden for Cisco-dokumentasjonen klikker du på **Tilbakemelding** øverst på siden.

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

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

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

Vi setter pris på dine kommentarer.

Teknisk assistanse

Cisco.com inkluderer Web-området til Ciscos Senter for teknisk assistanse (TAC), som er et utgangspunkt for all teknisk kundestøtte. Kunder og samarbeidspartnere kan få elektronisk dokumentasjon, tips om feilsøking og eksempler på konfigurasjoner på Web-området til Cisco TAC. Registrerte Cisco.com-brukere har full tilgang til alle ressurser for teknisk støtte på Web-området til Ciscos senter for teknisk assistanse (TAC), inkludert TAC-verktøy.

Cisco.com

Cisco.com tilbyr en rekke interaktive, nettverksbaserte tjenester som gir deg tilgang til Cisco-informasjon, nettverksløsninger, tjenester, programmer og ressurser når og hvor som helst.

Cisco.com tilbyr en rekke funksjoner og tjenester som kan være til hjelp når du vil

- rasjonalisere forretningsvirksomheten og øke produktiviteten
- løse tekniske spørsmål med elektronisk støtte
- laste ned og teste programvarepakker
- bestille læremidler og varer fra Cisco
- bestille elektronisk kunnskapsvurdering, opplæring og sertifiseringsprogrammer

Hvis du vil motta tilpasset informasjon og tjenester, må du registrere deg på Cisco.com, på følgende URL:

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

Senter for teknisk assistanse

Ciscos senter for teknisk assistanse (TAC) er tilgjengelig for alle kunder som trenger teknisk assistanse i forbindelse med Cisco-produkter, -teknologier eller -løsninger. Det finnes to typer kundestøtte: Web-området til Senter for teknisk assistanse (TAC) og Cisco TAC Escalation Center (krisesenter). Hvilken type kundestøtte du bør velge, avhenger av hvor stort problemet er og eventuelle betingelser i serviceavtalene.

Vi kategoriserer forespørsler til Cisco TAC etter hvor mye de haster:

- Prioritetsnivå 4 (P4) – Du trenger informasjon eller assistanse i forbindelse med ytelse, installering eller konfigurering av et Cisco-produkt. Det har liten eller ingen virkning på forretningsdriften.
- Prioritetsnivå 3 (P3) – Nettverksytelsen er svekket, men de fleste forretningsaktivitetene fungerer som normalt. Du og Cisco er villige til å bruke ressurser i vanlig arbeidstid for å gjenopprette driften til et akseptabelt nivå.
- Prioritetsnivå 2 (P2) – Driften av et eksisterende nettverk er alvorlig svekket, og store deler av forretningsdriften er redusert på grunn av den uakseptable ytelsen til Ciscos produkter. Du og Cisco vil bruke ressurser på fulltid i vanlig arbeidstid for å rette opp situasjonen.
- Prioritetsnivå1 (P1) – Et eksisterende nettverk er "nede" eller forretningsdriften er alvorlig svekket. Du og Cisco vil bruke alle nødvendige ressurser døgnet rundt for å rette opp situasjonen.

Web-område for Cisco TAC

På Web-området for Cisco TAC får du tilgang til elektroniske dokumenter og verktøy som hjelper deg med å feilsøke og løse tekniske problemer i forbindelse med Cisco-produkter og -teknologi. Du får tilgang til Web-området for Cisco TAC på følgende URL:

http://www.cisco.com/tac

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

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

Hvis du er registrert en Cisco.com-bruker, og du ikke kan løse tekniske problemer ved hjelp av Web-området til Cisco TAC, kan du stille spørsmål elektronisk på denne URLen:

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

Hvis du har tilgang til Internett, anbefales det at du åpner tilfeller av P3 og P4 på nettet, slik at du kan gi en fullstendig beskrivelse av situasjonen og legge ved eventuelle nødvendige filer.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center tar seg av problemer på prioritetsnivå 1 eller 2. Disse klassifiseringene tildeles når dårlig nettverksytelse får stor innvirkning på forretningsdriften. Når du kontakter TAC Escalation Center med et P1- eller P2-problem, registreres problemet ditt automatisk hos en Cisco TAC-tekniker.

Du finner en katalog med gratisnumre til Ciscos senter for teknisk assistanse på følgende URL:

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

Før du ringer, bør du ta kontakt med nettverkssenteret for å fastslå hvilke Cisco-støttetjenester ditt firma har krav på, for eksempel SMARTnet, SMARTnet Onsite eller Network Supported Accounts (NSA). Før du ringer, bør du finne frem nummeret på serviceavtalen og produktets serienummer.

Skaffe tilleggspublikasjoner og -informasjon

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

- I *Ciscos produktkatalog* beskrives nettverksproduktene som Cisco Systems tilbyr, i tillegg til bestillingsinformasjon og kundestøttetjenester. Du kan få tilgang til *Ciscos produktkatalog* på følgende URL:

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

- Cisco Press utgir en lang rekke nettverkspublikasjoner. Cisco foreslår følgende titler for nye og erfarne brukere: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide* og *Internetworking Design Guide*. Hvis du vil ha gjeldende titler og annen informasjon fra Cisco Press, kan du gå til Cisco Press på Internett på følgende URL:

  http://www.ciscopress.com

- *Packet*-bladet er en Cisco-utgivelse som kommer ut hvert kvartal. Her kan du lese om de nyeste nettverkstrendene, teknologiske nyvinninger og Cisco-produkter og -løsninger som hjelper brukerne med å få størst mulig utbytte av nettverksinvesteringen. Du finner også tips om nettverks-distribusjon og feilsøking, konfigurasjonseksempler, eksempler fra kundene, opplæring, sertifiseringsinformasjon og koblinger til flere omfattende elektroniske ressurser. Du får tilgang til *Packet*-magasinet på følgende URL:

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

- iQ Magazine er en Cisco-utgivelse som kommer ut annenhver måned. Her finner du den aller siste informasjonen om Internett-forretningsstrategier for ledere. Du får tilgang til iQ Magazine på følgende URL:

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

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

  http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Opplæring – Cisco tilbyr nettverksopplæring i verdensklassen. Aktuelle tilbud innen nettverksopplæring finner du på følgende URL:

  http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html

Komme i gang

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

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

Denne delen inneholder følgende emner:

- Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen, side 1-2
- Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang, side 1-19
- Logge på og koble til, side 1-21
- Koble fra, logge av og avslutte, side 1-23

Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen

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

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

Konsollen kan kjøres på Windows 2000 Professional, Windows XP og Windows N.T 4.0. Forsikre deg om at du har installert den nyeste Microsoft Service Pack på datamaskinen. Hvis du har spørsmål om plattformene, kan du kontakte systemansvarlig.

Hvis datamaskinen har et lydkort og høyttalere, kan du konfigurere en hørbar ringetone, eller et pip, som avspilles ved hjelp av lydkortet og høyttalerne til datamaskinen.

Hvis du bruker en berøringsaktivert skjerm, har sentralbordkonsollen støtte for berøringsskjerm.

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

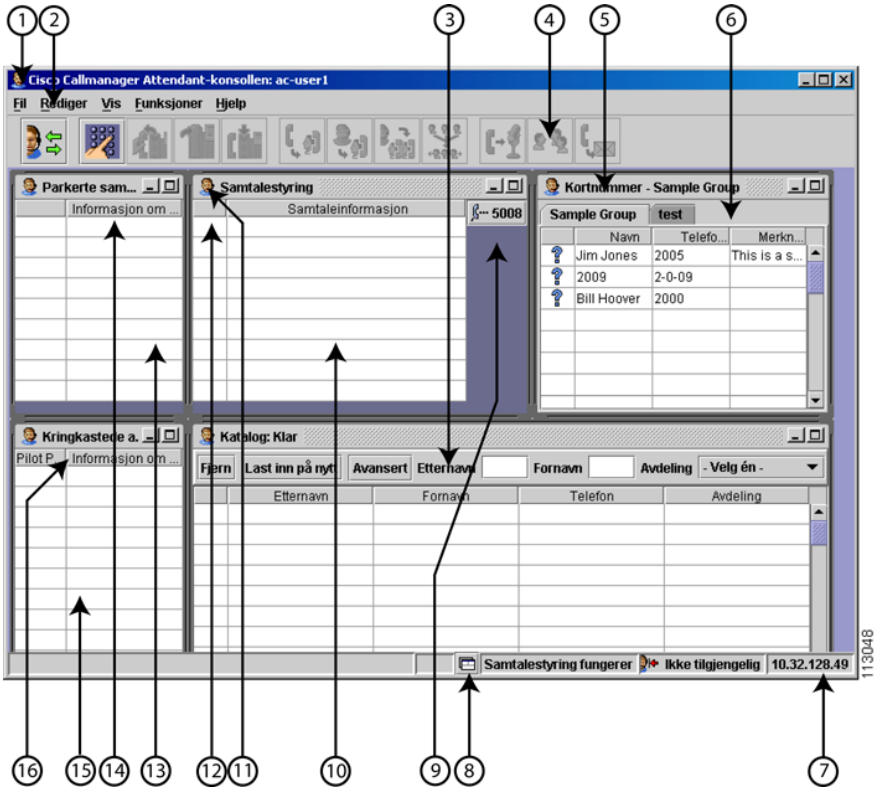
Tips

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

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

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

Figur 1-1 Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen



1	Vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen	**9**	Knapp for sentralbordlinje
2	Menylinje	**10**	Ruten Samtaleinformasjon
3	Vinduet Katalog	**11**	Vinduet Samtalestyring
4	Verktøylinjen Samtalestyring	**12**	Området for samtalestatus
5	Vinduet Kortnummer	**13**	Ruten Informasjon om parkerte samtaler
6	Kategori for kortnummergruppe	**14**	Vinduet Parkerte samtaler
7	IP-adressen til serveren	**15**	Ruten Kringkastede anrop
8	Flytt øverst-ikon	**16**	Vinduet Kringkastede anrop

Dialogboksen Innstillinger for CallManager Attendant-konsollen

Når du starter konsollen for første gang, vises dialogboksen Innstillinger for Cisco CallManager Attendant-konsollen. I denne dialogboksen må du angi server, telefon (se kategorien Grunnleggende), kataloginformasjon, servere for samtalebehandling og den lokale IP-adressen for linjestatus (se kategorien Avansert), som du får av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker mer informasjon.

I kategorien Avansert kan du aktivere sporing i forbindelse med feilsøking. Hvis datamaskinen har et lydkort og høyttalere, kan du konfigurere en hørbar ringetone, eller et pip, som avspilles ved hjelp av lydkortet og høyttalerne til datamaskinen.

Beslektet emne

- Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang, side 1-19

Dialogboksen Logg på for CallManager Attendant-konsollen

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

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

Beslektede emner

- Logge på og koble til, side 1-21
- Koble fra, logge av og avslutte, side 1-23

Vinduet for Cisco CallManager Attendant-konsollen

I dette vinduet finner du vinduene Kringkastede anrop, Parkerte samtaler, Samtalestyring, Kortnummer og Katalog i tillegg til menylinjen, verktøylinjen Samtalestyring og statuslinjen. Øverst til venstre i vinduet ser du navnet på vinduet og den aktive brukeren av sentralbordkonsollen. Øverst til høyre i vinduet ser du maksimerings- og minimeringsknappen for vinduet. Nederst til høyre i vinduet ser du statuslinjen.

Beslektet emne

- Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen, side 1-2

Vinduet Samtalestyring

Vinduet Samtalestyring består av følgende elementer:

- Ruten Samtaleinformasjon – Samtalestatus, katalognummer for innkommende anrop, navnet på personen, hvis det er tilgjengelig, katalognummeret til sentralbordet og handlingen som ble utført av brukeren, hvis det er tilgjengelig.

  Ruten Samtaleinformasjon kan for eksempel vise oppføringen 2000 til 4000 viderekoblet av 3000. Denne oppføringen viser at brukeren som bruker katalognummer 3000, viderekoblet samtalen på katalognummer 2000 til brukeren på katalognummer 4000.

- Tidsviser for aktive samtaler eller samtaler som er satt på vent – I ruten Samtaleinformasjon viser en tidtaker brukt tid for den aktive samtalen eller samtalen som er satt på vent.

  Når du svarer på et anrop, viser tidtakeren automatisk den brukte tiden samtalen har vært aktiv.

  Når du setter en samtale på vent, tilbakestilles tidtakeren og viser tiden samtalen har vært satt på vent.

  Når du gjenopptar samtalen, eller opphever ventingen, viser tidtakeren automatisk den samlede tiden samtalen var satt på vent, og tiden den var aktiv, i ruten Samtaleinformasjon.

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

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

Ruten Samtaleinformasjon viser også samtaler som er aktive på en delt linje. En delt linje har samme katalognummer på flere telefoner. Når en delt linje er i bruk, viser Cisco CallManager Attendant-konsollen et ikon i vinduet Samtalestyring, som vist i Tabell 1-1. Cisco CallManager Attendant-konsollen ruter ikke samtaler til en bruker på en delt linje hvis noen av de delte linjene er i bruk.

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

Avhengig av hvor mange linjer du konfigurerer, vises linjene i én, to eller tre kolonner. Du kan utføre samtalestyringsoppgaver på disse linjene ved å bruke menyene øverst i vinduet eller ved å bruke kontekstavhengige menyer, hurtigtaster eller musen.

Merk Hvis du bare har én samtale i vinduet, merkes samtalen med mindre du velger en tom rad i ruten Samtaleinformasjon.

Beslektede emner

- Menylinje, side 1-12
- Bruke vinduet Samtalestyring, side 4-1
- Behandle anrop, side 2-1.

Vinduet Kringkastede anrop

Dette vinduet inneholder ruten Informasjon om kringkastede anrop, som viser en liste over innkommende anrop som er plassert i en kø og kringkastet til brukerne, uten å ha blitt besvart. Alle tilgjengelige brukere kan svare på et kringkastet anrop. Når en bruker svarer på et kringkastet anrop, flyttes anropet fra vinduet Kringkastede anrop til vinduet Samtalestyring hos brukeren som besvarte anropet. Hvis brukeren har en aktiv samtale, settes den aktive samtalen på vent når brukeren svarer på det kringkastede anropet.

Oppføringen Kringkastede anrop i ruten Informasjon om kringkastede anrop inneholder følgende informasjon:

- Katalognummeret (søkepunktet) som kringkastingsanroperen ringte
- Katalognummeret og brukernavnet for det kringkastede anropet
- Tidspunktet da anropet ble plassert i kø

Beslektede emner

- Menylinje, side 1-12
- Bruke vinduet Samtalestyring, side 4-1
- Behandle anrop, side 2-1

Vinduet Kortnummer

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

- Linjestatus, med de samme ikonene som vises i vinduet Samtalestyring (Se Tabell 1-1 på side 1-9.)
- Navn på person
- Telefonnummer
- Merknader (valgfritt felt)

Beslektede emner

- Menylinje, side 1-12
- Bruke vinduet Kortnummer, side 5-1
- Behandle anrop, side 2-1

Vinduet Katalog

I vinduet Katalog vises det informasjon om linjestatus, etternavn, fornavn, telefon og avdeling fra Cisco CallManagers brukerkatalog. Sentralbordkonsollen oppdaterer katalogen automatisk i et intervall som systemansvarlig konfigurerer. Du kan laste katalogen på nytt ved å trykke på knappen Last inn på nytt.

Når du utfører et katalogsøk basert på fornavn, etternavn eller avdeling, kommer oppføringene opp etter hvert som du skriver inn søkekriterier i feltet. Du kan utføre et avansert søk ved å klikke på knappen Avansert søk og angi informasjon om brukeren i de riktige feltene. Når du får frem oppføringene fra søket, kan du sortere dem i stigende eller synkende rekkefølge, eller du kan bestemme linjestatusen, som vises med de samme ikonene som er brukt i de andre vinduene.

Beslektede emner

- Menylinje, side 1-12
- Bruke vinduet Katalog, side 6-1
- Behandle anrop, side 2-1

Samtale-/linjestatus for vinduene Samtalestyring, Katalog og Kortnummer

Hver linje eller knappen for sentralbordlinje i vinduet Samtalestyring viser én av følgende statuser, i form av tilsvarende ikoner som vises i Tabell 1-1.

Tabell 1-1 Samtale- eller linjestatus

Linje-/samtalestatus	Ikon	Vindu/knapp for sentralbordlinje
Anrop på linjen.		Vises i vinduene Samtalestyring, Katalog og Kortnummer.
Anrop på linjen.		Vises på knappen for sentralbordlinje.
Linjen er aktiv.		Vises på knappen for sentralbordlinje.
Linjen er opptatt.		Vises i vinduene Samtalestyring, Kortnummer og Katalog.

Tabell 1-1 Samtale- eller linjestatus (forts.)

Linje-/samtalestatus	Ikon	Vindu/knapp for sentralbordlinje
Linjen er på vent. Det finnes tre ikoner for denne statusen. Når du setter en samtale på vent, vises ikonet i grønt. Hvis samtalen settes på vent i mer enn 60 sekunder, endres ikonfargen til gul. Hvis samtalen settes på vent i mer enn 120 sekunder, endres ikonfargen til rød. Den systemansvarlige kan endre tidsverdiene for ikonene.	 	Vises i vinduet Samtalestyring.
Linjen er ledig.		Vises i vinduene Katalog og Kortnummer og på knappen for sentralbordlinje.
Den delte linjen er i bruk. En delt linje har samme katalognummer på flere telefoner. Cisco CallManager Attendant-konsollen ruter ikke samtaler til en bruker på en delt linje hvis noen av de delte linjene er i bruk.		Vises i vinduet Samtalestyring.

Tabell 1-1 Samtale- eller linjestatus (forts.)

Linje-/samtalestatus	Ikon	Vindu/knapp for sentralbordlinje
Linjestatusen er ukjent.		Vises i vinduene Samtalestyring, Kortnummer og Katalog og på knappen for sentralbordlinje.
Statusen for linjen angir at brukeren konfigurerte viderekobling av alle samtaler til talepost på Cisco IP-telefonen.		Vises i vinduet Katalog når antall søkeoppføringer er mindre enn 10.
Statusen for linjen angir at brukeren konfigurerte viderekobling av samtaler til et bestemt katalognummer.		Vises i vinduene Katalog og Kortnummer.

Vinduet Parkerte samtaler

Dette vinduet inneholder ruten Informasjon om parkerte samtaler, som viser samtaler du har parkert på et internnummer for parkerte samtaler. Når du parkerer en samtale, settes den på vent, slik at den kan hentes fra en annen telefon i systemet. Hvis du for eksempel er tilkoblet en aktiv samtale på telefonen, kan du parkere samtalen på et internnummer for parkerte samtaler, for eksempel 1234. En annen person kan da ringe 1234 fra en annen telefon i systemet for å hente samtalen.

Oppføringen Parkerte samtaler i ruten Informasjon om parkerte samtaler inneholder følgende informasjon:

- Katalognummeret til samtalen du parkerte.
- Internnummeret til parkerte samtaler der du parkerte samtalen.
- Katalognummeret til sentralbordtelefonen som parkerte samtalen.

Ruten Informasjon om parkerte samtaler kan for eksempel vise oppføringen 2000 parkeres på 4000 av 3000. Denne oppføringen viser at brukeren på katalognummer 3000 parkerte samtalen på katalognummer 2000 på det internnummeret som Cisco CallManager valgte, som i dette tilfellet er internnummer 4000 for parkerte samtaler. Samtalen på katalognummer 2000 er på vent til brukeren svarer på samtalen, eller til den parkerte samtalen settes tilbake til sentralbordet.

Merk Cisco CallManager velger internnummer for parkerte samtaler, basert på konfigurasjonsopplysningene som systemansvarlig har angitt i Cisco CallManager Administration.

I vinduet Parkerte samtaler kan du vise og fortsette alle samtaler som er parkert av brukere som er koblet til sentralbordserveren. Du kan ikke vise eller fortsette samtaler som ble parkert før du logget deg på sentralbordkonsollen.

Hvis brukeren ikke svarer på samtalen som er parkert på internnummeret for parkerte samtaler, innen en fastsatt tid som angis av systemansvarlig på Cisco CallManager Administration (vanligvis 60 sekunder), sendes samtalen automatisk tilbake til ruten Informasjon om parkerte samtaler.

Hvis du vil hente den parkerte samtalen manuelt, kan du gjøre det med knappen Tilbakestill parkering på verktøylinjen Samtalestyring, valget Tilbakestill parkering på den kontekstavhengige menyen eller på menyen Funksjoner, eller med hurtigtasten for Tilbakestill parkering. Når du har hentet den parkerte samtalen, vises den i ruten Informasjon om parkerte samtaler.

Beslektet emne

- Bruke vinduet Parkerte samtaler, side 7-1
- Behandle anrop, side 2-1

Menylinje

Fra menylinjen kan du koble til / koble fra, logge av, redigere hurtigtaster, endre tekststørrelsen og fargevalget på konsollen, kontrollere vindusstørrelsen og -plasseringen, utføre samtalestyringsoppgaver og få elektronisk hjelp.

Beslektet emne

- Bruke menylinjen, side 3-1

Verktøylinjen Samtalestyring

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

Se Tabell 1-2 hvis du ønsker mer informasjon om samtalestyringsoppgaver og de tilsvarende knappene:

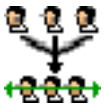
Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring

Samtalestyringsknapper	Samtalestyringsoppgaver
	Koblet fra / Koblet til **Merk** Med samtalestyringsknappen kan du veksle mellom to samtalestyringsoppgaver. Du finner mer informasjon i følgende deler: • Logge på og koble til, side 1-21 • Koble fra, logge av og avslutte, side 1-23
	Ring Se "Foreta anrop" på side 2-6 hvis du ønsker mer informasjon.
	Svar Se "Svare på anrop" på side 2-2 hvis du ønsker mer informasjon.

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring (forts.)

Samtalesty-ringsknapper	Samtalestyringsoppgaver
	Legg på Se "Avslutte samtaler" på side 2-5 hvis du ønsker mer informasjon.
 	Vent/Gjenoppta **Merk** Med samtalestyringsknappen kan du veksle mellom to samtalestyringsoppgaver. Du finner mer informasjon i følgende deler: • Sette samtaler på vent, side 2-3 • Hente samtaler fra vent, side 2-4
	Overfør Se "Overføre samtaler" på side 2-7 hvis du ønsker mer informasjon.
	Kontrollert overføring Se "Kontrollert overføring" på side 2-9 hvis du ønsker mer informasjon.
	Direkte overføring Se "Direkte overføring" på side 2-10 hvis du ønsker mer informasjon.

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring (forts.)

Samtalesty-ringsknapper	Samtalestyringsoppgaver
	Delta Se "Delta i samtaler" på side 2-11 hvis du ønsker mer informasjon.
 	Parker / Tilbakestill parkering **Merk** Du kan bare utføre denne samtalestyringsoppgaven hvis Cisco CallManager-serveren som er tilknyttet sentralbordet, kjører versjon 3.3 eller nyere av Cisco CallManager. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker mer informasjon. Disse ikonene vises bare på verktøylinjen Samtalestyring hvis du kjører en kompatibel versjon av Cisco CallManager 3.3 på serveren som er koblet til sentralbordkonsollen. **Merk** Med samtalestyringsknappen kan du veksle mellom to samtalestyringsoppgaver. **Merk** Hvis du svarer på en aktiv samtale i ruten Samtalein-formasjon, vises parkeringsikonet og tilhørende verktøytips. Når en parkert samtale vises i ruten Informasjon om parkerte samtaler, vises Tilbakestill parkering-ikonet og tilhørende verktøytips. Du finner mer informasjon i følgende deler: • Parkere samtaler, side 2-13 • Hente parkerte samtaler, side 2-15

Tabell 1-2 Verktøylinjen Samtalestyring (forts.)

Samtalesty-ringsknapper	Samtalestyringsoppgaver
	Konferanse Se "Starte en Ad Hoc-konferansesamtale" på side 2-12 hvis du ønsker mer informasjon.
	Viderekoble en samtale til talepost Se "Viderekoble samtaler til talepost" på side 2-16.

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

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

Tips Hvis du ønsker en beskrivelse av en knappefunksjon, kan du lese verktøytipset som vises når du holder musepekeren over knappen.

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

Fremgangsmåte

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

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

- Venstre
- Øverst
- Høyre
- Nederst

Du har nå endret posisjonen til verktøylinjen.

Beslektet emne

- Behandle anrop, side 2-1

Kontekstavhengige menyer

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

Beslektede emner

- Behandle anrop, side 2-1
- Bruke vinduet Samtalestyring, side 4-1
- Bruke vinduet Kortnummer, side 5-1
- Bruke vinduet Katalog, side 6-1
- Bruke vinduet Parkerte samtaler, side 7-1

Statuslinje

Statuslinjen viser følgende informasjon:

- Flytt øverst-ikonet

  Figur 1-2 viser Flytt øverst-ikonet.

Figur 1-2 Flytt øverst-ikon

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

- Samtalestyringsstatus (Prøver og Anropskontroll aktiver)
- Statusikonet for Koblet fra / Koblet til
- IP-adressen eller vertsnavnet til sentralbordserveren som er koblet til sentralbordkonsollen

Beslektet emne

- Brukergrensesnittet på Cisco CallManager Attendant-konsollen, side 1-2

Nummertastatur for oppringing/overføring/konferanse

Du kan foreta en oppringing, overføring eller konferansesamtale på flere forskjellige måter. Du kan for eksempel bruke nummertastaturet til å utføre disse oppgavene. Nummertastaturet omfatter følgende elementer:

- Et felt der du kan taste inn nummeret du vil ringe opp.
- En rute der du kan søke etter en bruker i katalogen.
- En knapp du kan bruke til å fullføre transaksjonen (for eksempel overføre en samtale eller starte en konferansesamtale).

Beslektet emne

- Behandle anrop, side 2-1

Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang

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

Slik starter du Cisco CallManager Attendant-konsollen:

Fremgangsmåte

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

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

Figur 1-3 Ikonet for Cisco CallManager Attendant-konsollen

Trinn 2 Før du logger deg på datamaskinen, klikker du på knappen for innstillinger.

Dialogboksen Innstillinger inneholder kategoriene Grunnleggende og Avansert.

Dialogboksen Innstillinger vises, og du må angi følgende informasjon i kategorien Grunnleggende:

- Serverens vertsnavn eller IP-adresse
- Telefonens katalognummer

Trinn 3 Angi riktig informasjon i feltene.

Trinn 4 Hvis du ikke vil konfigurere innstillingene som vises i kategorien Avansert, klikker du på **OK**.

Du kan konfigurere en hørbar ringetone som avspilles ved hjelp av lydkortet på datamaskinen, aktivere sporing for feilsøking eller konfigurere alternative innstillinger i kategorien Avansert.

Trinn 5 Klikk på kategorien **Avansert**.

Be den systemansvarlige om opplysningene som skal angis i feltene som vises.

Trinn 6 Hvis du vil endre banen til den lokale katalogfilen, må du angi den nye banen i feltet for lokal katalogfil.

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

Trinn 7 Hvis du vil endre intervallet som sentralbordkonsollen skal laste inn katalogen på nytt etter, kan du angi et nytt intervall (i sekunder) i feltet Intervall for ny lasting.

Trinn 8 Hvis du vil endre vertsnavnet eller IP-adressen til serveren for samtalebehandling, må du angi riktig informasjon i feltet for vertsnavn eller IP-adresse til serveren for samtalebehandling.

Trinn 9 Angi den lokale IP-adressen til sentralbordkonsollen i feltet IP-adresse (for linjestatus) til lokal vert.

Merk Hvis sentralborddatamaskinen har to nettverkskort, kan systemansvarlig angi hvilken IP-adresse som skal motta linjestatusoppdateringer.

Hvis systemansvarlig av sikkerhetsårsaker ønsker å motta linjestatusen for en bestemt UDP-port, kan hun angi UDP-porten i formatet IP-adresse: porten i feltet IP-adresse (for linjestatus) til lokal vert.

Trinn 10 Merk av for **Aktiver sporing**.

Trinn 11 Hvis du vil konfigurere en hørbar ringetone, eller et pip, som varsler deg om samtaler ved hjelp av lydkortet på datamaskinen, gjør du slik:

a. Klikk på **Innstilling for hørbar varselringetone**.

b. Klikk på alternativknappen **Ingen ringetone**, **Ring én gang** eller **Ring kontinuerlig**:

c. Klikk på **OK**.

Trinn 12 Klikk på **Lagre**. Nå kan du logge deg på og koble til.

Logge på og koble til

Når du logger deg på sentralborddatamaskinen, må du angi brukernavn og passord og velge språk for det grafiske brukergrensesnittet.

Følg disse trinnene for å logge på, koble til og behandle anrop:

Fremgangsmåte

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

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

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

Trinn 3 Første gang du logger deg på sentralbordkonsollen, vises teksten i dialogboksen for pålogging på det språket som operativsystemet bruker. Du kan bare vise språk som operativsystemet støtter. Hvis det valgte språket ikke vises, må du kontakte systemansvarlig.

Fra rullegardinlisten Språk velger du språket du vil vise i brukergrensesnittet.

I de neste påloggingsboksene vises teksten automatisk på språket du valgte for den forrige påloggingsboksen.

Viktig Hvis en del av teksten vises på engelsk etter at du har valgt et annet språk, se "Feilsøking" på side 9-1.

Tips Hvis du vil se over eller endre innstillingene som er konfigurert for sentralbordkonsollen, klikker du på knappen for innstillinger. Hvis du ønsker informasjon om hvordan du endrer innstillinger, se "Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang" på side 1-19.

Trinn 4 Klikk på **Logg på**.

Når du logger deg på, kontrollerer Cisco CallManager Attendant-konsollen informasjonen som er angitt i dialogboksen Innstillinger.

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

Få den systemansvarlige til å definere en bruker-ID og et passord for Cisco CallManager Attendant-konsollen. Kontakt systemansvarlig hvis du ikke klarer å logge deg på.

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

Trinn 5 På verktøylinjen Samtalestyring klikker du på **Koble til** eller velger **Fil > Koble til**.

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

Cisco Telephony Call Dispatcher får melding om at du er klar til å besvare anrop. Statuslinjen skal vise teksten Samtalestyring fungerer.

Koble fra, logge av og avslutte

Når du ikke bruker Cisco CallManager Attendant-konsollen, må du koble fra slik at Cisco Telephony Call Dispatcher vet at du ikke er tilgjengelig til å behandle anrop fra katalognumrene som er konfigurert spesielt for sentralbordkonsollen. Husk at du fremdeles kan svare på anrop til ditt eget telefonnummer på Cisco IP-telefonen.

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

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

  Når du velger Fil > Logg av, lukker du programmet, og påloggingsboksen for Cisco CallManager Attendant-konsollen vises automatisk. Når du velger Fil > Avslutt, lukker du programmet, og ingen dialogboks vises.

Behandle anrop

Hvis du vil behandle samtaler med Cisco CallManager Attendant-konsollen, kan du bruke musen, verktøylinjeknappene, menylinjen, hurtigtastene eller Cisco IP-telefonen som er tilknyttet Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Dette kapittelet beskriver hvordan du kan:

- Svare på anrop, side 2-2
- Sette samtaler på vent, side 2-3
- Hente samtaler fra vent, side 2-4
- Avslutte samtaler, side 2-5
- Foreta anrop, side 2-6
- Overføre samtaler, side 2-7
- Delta i samtaler, side 2-11
- Starte en Ad Hoc-konferansesamtale, side 2-12
- Parkere samtaler, side 2-13
- Hente parkerte samtaler, side 2-15
- Viderekoble samtaler til talepost, side 2-16
- Bruke hurtigtaster, side 2-16

Svare på anrop

Når Cisco CallManager Attendant-konsollen mottar et innkommende anrop, vises anropet i ruten Samtaleinformasjon i vinduet Samtalestyring. Du svarer på anrop fra vinduet Samtalestyring ved å bruke en av metodene i Tabell 2-1. Du kan ikke besvare anrop fra vinduene Kortnummer eller Katalog.

Merk Når du svarer på et nytt anrop, settes en eventuell aktiv samtale automatisk på vent.

Merk Hvis du vil svare på kringkastede anrop fra vinduet Kringkastede anrop, se "Svare på et kringkastet anrop" på side 8-1.

Tabell 2-1 Svare på anrop

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Høyreklikk på anropet og velg **Svar**.
Verktøylinjen Samtalestyring	Klikk på knappen **Svar**.
Menyen Funksjoner	Velg **Svar**.
Bruke musen	Dobbeltklikk på anropet i vinduet Samtalestyring. Bruk musen til å dra det merkede anropet til knappen **Svar**.
Hurtigtast	Trykk på hurtigtasten som er konfigurert for å svare på et anrop. Standard er **Ctrl + A**.
Cisco IP-telefon	Bruk Cisco IP-telefonen til å svare på anropet.

Sette samtaler på vent

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

Du setter samtaler på vent fra vinduet Samtalestyring ved å bruke en av metodene i Tabell 2-2.

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

Tabell 2-2 Sette samtaler på vent

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Høyreklikk på samtalen og velg **Vent**.
Verktøylinjen Samtalestyring	Klikk på samtalen, og klikk deretter på knappen **Vent**.
Menyen Funksjoner	Klikk på samtalen og velg **Vent** på menyen Funksjoner.
Bruke musen	Bruk musen til å dra den aktive samtalen til knappen **Vent**. Dobbeltklikk på den aktive samtalen.
Hurtigtast	Klikk på samtalen og trykk deretter på hurtigtasten som er konfigurert for å sette samtaler på vent. Standard er **Ctrl + L**.
Cisco IP-telefon	Sett samtalen på vent ved hjelp av Cisco IP -telefonen.

Hente samtaler fra vent

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

Du henter en samtale fra vent i vinduet Samtalestyring ved å bruke en av metodene i Tabell 2-3.

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

Tabell 2-3 Hente en samtale

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Høyreklikk på samtalen som er på vent, og velg **HentAnr**.
Verktøylinjen Samtalestyring	Klikk på samtalen, og klikk deretter på **HentAnr**.
Menyen Funksjoner	Klikk på samtalen som er på vent, og velg **HentAnr** på menyen Funksjoner.
Bruke musen	Bruk musen og dra samtalen som er på vent, til knappen **HentAnr** på verktøylinjen Samtalestyring. Dobbeltklikk på samtalen som er på vent for å hente den.
Hurtigtast	Klikk på samtalen som er satt på vent, og trykk deretter på hurtigtasten som er konfigurert for å hente samtaler fra vent. Standard er **Ctrl + L**.
Cisco IP-telefon	Hent samtalen ved hjelp av Cisco IP-telefonen.

Avslutte samtaler

Når Cisco CallManager Attendant-konsollen kobler fra anropet, forsvinner det fra ruten Samtaleinformasjon i vinduet Samtalestyring. Du avslutter anrop fra vinduet Samtalestyring ved å bruke en av metodene i Tabell 2-4.

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

Tabell 2-4 Avslutte samtaler

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Høyreklikk på samtalen og velg **Legg på**.
Verktøylinjen Samtalestyring	Klikk på samtalen, og klikk deretter på knappen **Legg på**.
Menyen Funksjoner	Klikk på samtalen og velg **Legg på** på menyen Funksjoner.
Bruke musen	Bruk musen til å dra den aktive samtalen til knappen **Legg på**.
Hurtigtast	Klikk på samtalen og trykk deretter på hurtigtasten som er konfigurert for å avslutte samtaler. Standard er **Ctrl + H**.
Cisco IP-telefon	Bruk Cisco IP-telefonen til å avslutte samtalen.

Foreta anrop

Du kan ringe når det er en ledig linje i vinduet Samtalestyring. Du kan foreta anrop til katalog- eller kortnummeroppføringer, eller til et eksternt telefonnummer. Du kan bruke metodene i Tabell 2-5 for å foreta et anrop.

Tabell 2-5 Foreta anrop

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Høyreklikk på katalog- eller kortnummeroppføringen og velg **Ring**.
Verktøylinjen Samtalestyring	Klikk på katalog- eller kortnummeroppføringen, og klikk deretter på **Ring**.
Menyen Funksjoner	Klikk på katalog- eller kortnummeroppføringen, og velg deretter **Ring** på menyen Funksjoner.
Bruke musen	Dobbeltklikk på katalog- eller kortnummeroppføringen for å ringe til det nummeret automatisk. Dra katalog- eller kortnummeroppføringen til knappen **Ring** på verktøylinjen Samtalestyring, ruten Samtaleinformasjon eller knappen for sentralbordlinje i vinduet Samtalestyring.
Hurtigtast	Klikk på katalog- eller kortnummeroppføringen. Trykk på hurtigtasten som er konfigurert for å foreta anrop, og klikk deretter på **Ring**. Standard er **Ctrl + D**. Bruk det numeriske tastaturet på PC-tastaturet til å slå et nummer. Deretter trykker du på **Enter** eller hurtigtastene som er konfigurert for å foreta anrop. Standard er **Ctrl + D**. Klikk på en av knappene for sentralbordlinje, hvis du har konfigurert flere knapper, for å legge på. Deretter slår du telefonnummeret med telefontastaturet og klikker på **OK** eller trykker på **Enter** for å fullføre anropet. Du får tilgang til nummertastaturet ved å trykke på hurtigtasten som er konfigurert for å foreta et anrop. Standard er **Ctrl + D**.

Tabell 2-5 Foreta anrop (forts.)

Metode	Oppgave
Nummertastatur	**1.** Gjør ett av følgende: Trykk på **Ctrl + D** på PC-tastaturet. Velg **Ring** på menyen Funksjoner. **2.** Gjør ett av følgende: Angi nummeret du vil ringe. Søk etter nummeret/brukeren du vil kontakte, i katalogen. Klikk på katalogoppføringen. **3.** Klikk på knappen **Ring**.
Cisco IP-telefon	Bruk Cisco IP-telefonen til å ringe nummeret.

Overføre samtaler

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

- Overføre samtaler, side 2-8
- Kontrollert overføring, side 2-9
- Direkte overføring, side 2-10

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

Merk Se "Feilsøking" på side 9-1 hvis du får feilmeldinger om overføring av samtaler.

Overføre samtaler

Når du utfører en overføring, kan du ikke snakke med mottakeren før samtalen overføres.

Hvis du vil overføre en samtale ved hjelp av overføringstastaturet, kan du bruke en av metodene i Tabell 2-6.

Tabell 2-6 Overføre samtaler

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Klikk på samtalen du vil overføre, høyreklikk på en kortnummer- eller katalogoppføring og velg **Overfør**.
Bruke musen	Dra samtalen du vil overføre, til en kortnummer- eller katalogoppføring.
Standard hurtigtast	**1.** Klikk på samtalen du vil overføre. **2.** Bruk PC-tastaturet til å angi nummeret du vil overføre samtalen til. **3.** Trykk på **Ctrl + X** for å fullføre overføringen.
Nummertastatur	**1.** Gjør ett av følgende: Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg **Overfør** på den kontekstavhengige menyen. Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk på **Overfør** på verktøylinjen Samtalestyring. Klikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Overfør** på menyen Funksjoner. Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + X**. **2.** Når overføringstastaturet vises, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. **3.** Klikk på **OK**.

Kontrollert overføring

En kontrollert overføring gir deg muligheten til å snakke med mottakeren før du overfører samtalen. Bruk en av metodene i Tabell 2-7 for å utføre en kontrollert overføring.

Tabell 2-7 Kontrollert overføring

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Klikk på samtalen du vil overføre, høyreklikk på en kortnummer- eller katalogoppføring og velg **Kontrollert overføring**.
Standard hurtigtast	**1.** Klikk på samtalen du vil overføre. **2.** Bruk PC-tastaturet til å angi nummeret du vil overføre samtalen til. **3.** Trykk på **Ctrl + T**.
Nummertastatur	**1.** Gjør ett av følgende: Høyreklikk på samtalen du vil overføre, og velg deretter **Kontrollert overføring** på den kontekstavhengige menyen. Klikk på samtalen du vil overføre, og klikk deretter på **Kontrollert overføring** på verktøylinjen Samtalestyring. Klikk på samtalen du vil overføre, og velg **Kontrollert overføring** på menyen Funksjoner. Klikk på samtalen du vil overføre, og trykk deretter på **Ctrl + T**. **2.** Når overføringstastaturet vises, kan du angi nummeret som samtalen skal overføres til. **3.** Klikk på **OK**. Du har satt den aktive samtalen i vinduet Samtalestyring på vent. **4.** Spør brukeren om du skal overføre samtalen. **5.** Hvis du vil overføre samtalen som er satt på vent, kan du bruke en av metodene som er beskrevet i trinn 1.

Direkte overføring

Med en direkte overføring kan du sette sammen to samtaler til én samtale. Hvis du vil bruke funksjonen for direkte overføring, må du velge den aktive samtalen og en annen samtale på samme linje i vinduet Samtaleinformasjon.

Hvis du vil utføre en direkteoverføring, kan du bruke en av metodene i Tabell 2-8.

Tabell 2-8 Direkte overføring

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	I vinduet Samtalestyring velger du samtalene som du vil overføre ved å trykke ned Ctrl-tasten og klikke på samtalene. Deretter høyreklikker du på og velger **Direkte overføring** på den kontekstavhengige menyen.
Verktøylinjen Samtalestyring	Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil overføre. Klikk deretter på knappen **Direkte overføring**.
Menyen Funksjoner	Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil overføre, og velg deretter **Direkte overføring**.
Standard hurtigtast	1. Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil overføre. 2. Trykk på **Ctrl + R** for å fullføre overføringen.

Delta i samtaler

Delta-funksjonen kobler en gruppe anrop og brukeren sammen i en konferanse. Hvis du vil bruke Delta-funksjonen, velger du den aktive samtalen og andre samtaler på samme linje.

Du kan delta i samtaler ved å bruke en av metodene i Tabell 2-9.

Merk Hvis du vil ha informasjon om hvordan du kobler sammen bare to aktive samtaler uten brukeren, se "Direkte overføring" på side 2-10.

Tabell 2-9 Delta i samtaler

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	I vinduet Samtalestyring velger du samtalene du vil delta i, ved å trykke ned Ctrl-tasten og klikke på samtalene. Deretter høyreklikker du på og velger **Delta** på den kontekstavhengige menyen.
Verktøylinjen Samtalestyring	Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil delta i. Klikk deretter på knappen **Delta**.
Menyen Funksjoner	Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil delta i, og velg deretter **Delta**.
Standard hurtigtast	1. Trykk på Ctrl + klikk på samtalene du vil delta i. 2. Trykk på **Ctrl + J** for å fullføre.

Starte en Ad Hoc-konferansesamtale

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du, som konferansestyrer, starte en konferanse som ikke er satt opp på forhånd. I en slik konferanse kan du ringe opp og legge til hver enkelt deltaker i konferansen.

Du kan starte en Ad Hoc-konferanse i hvilket som helst vindu ved å bruke en av metodene i Tabell 2-10.

Merk Du kan starte en Ad Hoc-konferanse fra alle vinduene. Når du starter en konferanse fra vinduet Kortnummer eller Katalog og klikker på knappen Konferanse eller velger menyvalget Konferanse, legges deltakeren til i konferansesamtalen, og brukeren som velges i katalogen eller i kortnummergruppen, kobles til konferansen.

Tabell 2-10 Starte en Ad Hoc-konferansesamtale

Metode	Oppgave
Kontekstavhengig meny	Når du har valgt samtalen du vil legge til i konferansen, kan du høyreklikke på en kortnummer- eller katalogoppføring og velge **Konferanse**.
Bruke musen	Dra en kortnummer- eller katalogoppføring til knappen **Konferanse**.
Standard hurtigtast	1. Svar på anropet. 2. Bruk PC-tastaturet til å angi katalognummeret du vil legge til i konferansen. 3. Trykk på **Ctrl + C** for å starte konferansesamtalen.

Tabell 2-10 Starte en Ad Hoc-konferansesamtale (forts.)

Metode	Oppgave
Nummertastatur	**1.** Gjør ett av følgende: Høyreklikk på anropet og velg **Konferanse** på den kontekstavhengige menyen. Klikk på det aktuelle anropet. Klikk deretter på **Konferanse** på verktøylinjen Samtalestyring. Klikk på det aktuelle anropet. Velg deretter **Funksjoner > Konferanse**. Klikk på det aktuelle anropet. Trykk deretter på **Ctrl + C** på PC-tastaturet. **2.** Når konferansetastaturet vises, angir du katalognummeret til brukeren du vil legge til i konferansen. Klikk på **OK**. **3.** Klikk på **Konferanse**, velg **Funksjoner > Konferanse** eller trykk på **Ctrl + C** på PC-tastaturet.

Parkere samtaler

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

Oppføringen Parkerte samtaler i ruten Informasjon om parkerte samtaler inneholder følgende informasjon:

- Katalognummeret til samtalen du parkerte.
- Internnummeret for parkerte samtaler der du parkerte samtalen.
- Katalognummeret til sentralbordtelefonen som parkerte samtalen.

Ruten Informasjon om parkerte samtaler kan for eksempel vise oppføringen 2000 parkeres på 4000 av 3000. Denne oppføringen viser at brukeren på katalognummer 3000 parkerte samtalen på katalognummer 2000 på det internnummeret som Cisco CallManager valgte, som i dette tilfellet er internnummer 4000. Samtalen på katalognummer 2000 settes på vent til noen svarer, eller til den parkerte samtalen settes tilbake til brukeren.

Merk Cisco CallManager velger internnummer for parkerte samtaler basert på konfigurasjonsopplysningene som systemansvarlig har angitt i Cisco CallManager Administration.

Gjør følgende for å parkere en samtale.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og klikk deretter på **Parker samtale** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på menyen Funksjoner.
- På PC-tastaturet trykker du på hurtigtasten som er konfigurert for parkering av en samtale. Standard er **Ctrl + P**.
- Dra samtalen du vil parkere, fra vinduet Samtalestyring til vinduet Parkerte samtaler.

Trinn 2 Katalognummeret der samtalen er parkert, vises i en dialogboks. Klikk på **OK**.

Den parkerte samtalen vises i ruten Informasjon om parkerte samtaler.

Trinn 3 Kontakt brukeren som skal hente den parkerte samtalen.

Hente parkerte samtaler

Hvis brukeren ikke svarer på samtalen som er parkert på internnummeret for parkerte samtaler, kan du hente den parkerte samtalen fra internnummeret for parkerte samtaler.

Fra vinduet Parkerte samtaler kan du vise og fortsette alle samtaler som er parkert av brukere som er koblet til sentralbordserveren. Du kan ikke vise eller fortsette samtaler som ble parkert før du logget deg på sentralbordkonsollen.

Gjør følgende for å hente en parkert samtale.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Hvis brukeren ikke svarer på samtalen, må du bruke én av disse fremgangsmåtene for å hente den parkerte samtalen:

- Høyreklikk på samtalen som er parkert, og velg deretter **Tilbakestill parkering** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen som er parkert, og klikk deretter på **Tilbakestill parkering** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen som er parkert, og velg deretter **Tilbakestill parkering** på menyen Funksjoner.
- På PC-tastaturet trykker du på hurtigtasten som er konfigurert for henting av en parkert samtale. Standard er **Ctrl + P**.

Trinn 2 Velg katalognummeret du vil hente, i dialogboksen som vises. Klikk på **Tilbakestill**.

Den aktive samtalen vises i ruten Informasjon om samtalestyring.

Trinn 3 Varsle anroperen om situasjonen.

Alternative metoder (hurtigtaster)

- På PC-tastaturet kan du taste katalognummeret for samtalen du vil hente, og deretter trykke på hurtigtasten som er konfigurert for henting av en parkert samtale. Standard er **Ctrl + P**. Den parkerte samtalen hentes automatisk til ruten Informasjon om samtalestyring.
- Fra vinduet Parkerte samtaler kan du dra en parkert samtale til en knapp for sentralbordlinje for å hente den parkerte samtalen.

Viderekoble samtaler til talepost

Slik viderekobler du en samtale til talepost:

Trinn 1 Svar på anropet.

Trinn 2 Bruk én av følgende metoder:

- Høyreklikk på samtalen, og velg deretter **Talepost** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på **Talepost** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Velg **Talepost** på menyen Funksjoner.
- På PC-tastaturet trykker du på hurtigtasten som er konfigurert for viderekobling av en samtale til talepost. Standard er **Ctrl + V**.

Trinn 3 Samtalen settes automatisk på vent, og nummertastaturet vises. Angi katalognummeret for personen du vil kontakte, og klikk deretter på **Ring**.

Trinn 4 Ruten Samtalestyring viser at du overfører samtalen til talepost. Vent på at overføringen fullføres.

Den systemansvarlige konfigurerer hvor lang tid det tar å overføre samtalen til talepost. Hvis du vil endre denne tidsverdien, kontakter du systemansvarlig.

Bruke hurtigtaster

Med hurtigtastene som er konfigurert for Cisco CallManager Attendant-konsollen, kan du effektivt utføre samtalestyringsoppgaver. Bruk Tabell 2-11 som en oversikt over hurtigtaster:

Tips Skriv ut denne siden og ha den på skjermen eller skrivebordet som referanse.

Tabell 2-11 Hurtigtaster

Ønsket resultat	Standard hurtigtast for systemet[1]	Hurtigtast konfigurert av brukeren[2]
Svare på anrop	Ctrl + A	
Foreta anrop	Ctrl + D	
Avslutte samtale	Ctrl + H	
Sette samtale på vent	Ctrl + L	
Hente en samtale fra vent	Ctrl + L	
Parkere en samtale	Ctrl + P	
Hente en parkert samtale	Ctrl + P	
Overføre	Ctrl + X	
Kontrollert overføring	Ctrl + T	
Direkte overføring	Ctrl + R	
Delta i samtaler	Ctrl + J	
Telefonkonferanse	Ctrl + C	
Viderekoble en samtale til talepost	Ctrl + V	
Bruke oppringingssifre	Ctrl + S	

1. Sentralbordkonsollen definerer automatisk standardhurtigtastene.
2. Hvis du vil endre standardhurtigtastene for systemet, angir du hurtigtasten du konfigurerte i kolonnen for hurtigtast konfigurert av brukeren.

Merk Du kan endre alle hurtigtastene. Hvis du vil ha mer informasjon, se "Bruke menylinjen" på side 3-1.

Bruke menylinjen

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Bruke menyen Fil, side 3-1
- Bruke menyen Rediger, side 3-2
- Bruke menyen Vis, side 3-3
- Bruke menyen Funksjoner, side 3-6
- Bruke oppringingssifre, side 3-7
- Bruke menyen Hjelp, side 3-8

Bruke menyen Fil

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

- Logge på og koble til, side 1-21
- Koble fra, logge av og avslutte, side 1-23

Bruke menyen Rediger

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

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

Definere og redigere hurtigtaster

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du definere eller endre tilpassede hurtigtaster, som lagres når du avslutter sentralbordkonsollen. Du kan definere hurtigtaster for alle tilgjengelige valg via menylinjen.

Slik definerer og endrer du hurtigtaster:

Fremgangsmåte

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

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

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

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

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

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

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

Definere, redigere og slette kortnummergrupper og -oppføringer

Hvis du ønsker informasjon om hvordan du oppretter, redigerer og sletter kortnummergrupper og -oppføringer ved hjelp av menyen Rediger, se "Bruke vinduet Kortnummer" på side 5-1.

Vise og redigere innstillinger

Fra menyen Rediger kan du eller den systemansvarlige endre innstillingene som påvirker bruken av Cisco CallManager Attendant-konsollen. Disse innstillingene gjør det mulig for sentralbordkonsollen å kommunisere med serveren for sentralbordkonsollen og katalogen, som inneholder alle katalogopplysningene som vises i vinduet Katalog.

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

Slik viser og redigerer du innstillinger:

Fremgangsmåte

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

Trinn 2 Hvis du ønsker informasjon om hvordan du konfigurerer eller endrer innstillingene, se "Starte Cisco CallManager Attendant-konsollen for første gang" på side 1-19.

Bruke menyen Vis

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

- Endre tekststørrelsen, side 3-4
- Endre fargevalg, side 3-5
- Låse vindusstørrelsen og -utformingen, side 3-5
- Velge Standard utforming, side 3-6

Endre tekststørrelsen

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

Slik endrer du størrelsen på teksten som vises i vinduet:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Du kan gjøre ett av følgende:

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

Trinn 2 Velg ett av følgende alternativer:

- Størst
- Større
- Medium
- Minst
- Mindre

Tekststørrelsen endres i vinduet/vinduene.

Endre fargevalg

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

Slik endrer du fargevalget som vises:

Fremgangsmåte

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

Trinn 2 Velg ett av følgende alternativer:

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

Fargevalget endres på sentralbordkonsollen.

Låse vindusstørrelsen og -utformingen

Du kan låse vindusstørrelsen og -utformingen ved å velge **Vis > Lås vinduer**. Dette sikrer at vindusstørrelsen og -utformingen ikke endres.

Tips Hvis du vil låse opp utformingen, velger du **Vis > Lås opp vinduer**.

Tips Du kan velge alternativet Standard utforming selv om du låser vindusposisjonen. Vinduet forblir låst.

Velge Standard utforming

Med Cisco CallManager Attendant-konsollen kan du maksimere og minimere alle vinduene som vises. Når du velger Standard utforming, virker det som om Cisco CallManager Attendant-konsollvinduet krymper og viser de tre vinduene, menylinjen, verktøylinjen Samtalestyring og statuslinjen.

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

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

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

Bruke menyen Funksjoner

Samtalestyringsoppgavene utfører du fra menyen Funksjoner. Hvis du ønsker informasjon om hvordan du utfører samtalestyringsoppgaver ved hjelp av menyen Funksjoner, se "Behandle anrop" på side 2-1.

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

Bruke oppringingssifre

Når en automatisk stemme, for eksempel Cisco IP AutoAttendant, ber deg om å utføre en oppgave ved hjelp av Cisco IP-telefonen eller det numeriske tastaturet for sentralbordet, må du bruke tastaturet Oppringingssifre til å utføre oppgaven.

Eksempel: Bruke tastaturet Oppringingssifre

Hvis du ringer til et annet firma og en automatisk stemme ber deg om å trykke 1 for å slå direktenummeret, bruker du en av metodene for å vise tastaturet, og taster inn 1.

Tips Du kan klikke med musen eller trykke på taster på tastaturet mens du bruker tastaturet Oppringingssifre.

Slik bruker du tastaturet Oppringingssifre:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende for å vise tastaturet Oppringingssifre:

a. Velg **Funksjoner > Oppringingssifre**.

b. Trykk på **Ctrl + S**.

Trinn 2 Gjør ett av følgende når tastaturet Oppringingssifre vises:

a. Hvis du sender en samtale til talepost, må du angi katalognummeret til en bruker i katalogen, og deretter angi de riktige alfanumeriske tegnene eller symbolene i feltet, avhengig av hva du blir bedt om.

b. Hvis du ringte opp et eksternt katalognummer og fikk en automatisk stemme, følger du anvisningene til stemmen og angir de riktige alfanumeriske tegnene eller symbolene i feltet.

Trinn 3 Når du har fullført oppgaven, trykker du på **Lukk**.

Alternativ metode (hurtigtast)

Hvis du vil, kan du angi oppringingssifre uten å bruke tastaturet Oppringingssifre. Når du får den automatiske stemmen, trykker du på de riktige tastene på PC-tastbordet, og trykker deretter på **Ctrl + S**.

Bruke menyen Hjelp

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

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

Fremgangsmåte

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

Den elektroniske hjelpen vises.

Trinn 2 Velg **Hjelp > Om Cisco CallManager Attendant-konsollen** for å gjøre ett av følgende:

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

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

- Oppgradere til den nyeste versjonen av sentralbordkonsollen.

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

Bruke vinduet Samtalestyring

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

Denne delen inneholder følgende emner:

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

Foreta anrop fra vinduet Samtalestyring

Slik foretar du et anrop fra vinduet Samtalestyring:

Fremgangsmåte

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

Trinn 2 I dialogboksen angir du nummeret du vil ringe.

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

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

Utføre samtalestyringsoppgaver fra vinduet Samtalestyring

Du kan utføre følgende samtalestyringsoppgaver fra vinduet Samtalestyring:

- Svare på anrop
- Sette en samtale på vent/gjenoppta en samtale
- Overføre, overføre kontrollert eller direkteoverføre en samtale
- Viderekoble en samtale til talepost
- Starte en konferansesamtale
- Delta i samtaler
- Parkere en samtale

Du finner mer informasjon om hvordan du utfører disse oppgavene fra vinduet Samtalestyring, under "Behandle anrop" på side 2-1.

Bruke vinduet Kortnummer

Dette kapittelet omhandler følgende oppgaver:

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

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

Før du bruker kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver, må du legge til minst én kortnummergruppe og inkludere minst én oppføring i gruppen, eller du kan gi nytt navn til kategorien Eksempelgruppe og deretter legge til oppføringer. Hvis du vil ha mer informasjon, se "Gi nytt navn til kortnummergrupper" på side 5-3.

Tips

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

Legge til kortnummergrupper

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

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

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

Slik legger du til en kortnummergruppe i vinduet Kortnummer:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

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

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

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

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

Gi nytt navn til kortnummergrupper

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

Slik gir du nytt navn til en kortnummergruppe:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kategorienfor kortnummergruppen du vil gi nytt navn.

Trinn 2 I vinduet Kortnummer høyreklikker du med musen og velger **Gi nytt navn til kortnummergruppe** på den kontekstavhengige menyen.

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

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

Slette kortnummergrupper

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

Slik sletter du en kortnummergruppe:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kategorien for kortnummergruppen du vil slette.

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

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

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

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

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

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

Legge til kortnummeroppføringer

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

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

Slik legger du til en kortnummeroppføring i vinduet Kortnummer:

Fremgangsmåte

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

Trinn 2 Gjør ett av følgende:

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

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

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

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

Dialogboksen lukkes, og kortnummeroppføringen vises i vinduet Kortnummer.

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

Redigere kortnummeroppføringer

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

Slik redigerer du en kortnummeroppføring:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Klikk på kortnummerkategorien der du vil redigere oppføringen.

Trinn 2 Klikk på kortnummeroppføringen du vil oppdatere.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

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

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

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

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

Slette kortnummeroppføringer

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

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

Fremgangsmåte

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

Trinn 2 Klikk på kortnummeroppføringen du vil slette.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

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

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

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

Sortere oppføringer i en kortnummergruppe

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

Bruke kortnummeroppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver

Følgende samtalestyringsoppgaver påvirker brukeren, det vil si kortnummeroppføringen som vises i vinduet Kortnummer:

- Ringe opp brukeren
- Overføre en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til brukeren
- Utføre en kontrollert overføring av en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til brukeren
- Bruke en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til å starte en konferansesamtale med brukeren
- Overføre samtalen som vises i vinduet Samtalestyring, til taleposten til brukeren

Hvis du ønsker mer informasjon om hvordan du utfører disse samtalestyringsoppgavene, se "Behandle anrop" på side 2-1.

Bruke vinduet Katalog

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

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

Vinduet Katalog inneholder følgende informasjon:

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

Denne delen inneholder følgende emner:

- Finne et bestemt navn i katalogen, side 6-2
- Laste katalogen på nytt, side 6-3
- Sortere katalogen, side 6-3
- Omorganisere kolonnene i vinduet Katalog, side 6-3
- Bruke katalogoppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver, side 6-3

Finne et bestemt navn i katalogen

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

Du kan utføre et avansert søk ved å klikke på knappen Avansert søk og angi informasjon om personen i de riktige feltene.

Eksempel: Finne et navn

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

Slik finner du et bestemt navn i katalogen:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Bruk én av følgende metoder for å finne en person:

- Angi for- og etternavnet i de riktige feltene.
- Velg avdelingen for personen under **Velg én** eller **Vis alle brukere** fra rullegardinlisten Avdeling.

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

  Når du har valgt avdeling, kan du avgrense søket ved å angi fornavn og etternavn i de riktige feltene.
- Du kan utføre et avansert søk ved å klikke på knappen **Avansert søk**, angi informasjon om personen i de riktige feltene og klikke på **Søk**.

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

Laste katalogen på nytt

Sentralbordkonsollen oppdaterer katalogen automatisk i et intervall som er konfigurert av systemansvarlig. Du kan laste katalogen på nytt ved å trykke på knappen Last inn på nytt.

Sortere katalogen

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

Omorganisere kolonnene i vinduet Katalog

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

Merk Du kan ikke dra kolonnene utenfor vinduet Katalog.

Bruke katalogoppføringer til å utføre samtalestyringsoppgaver

Følgende samtalestyringsoppgaver påvirker brukeren, det vil si katalogoppføringen som vises i vinduet Katalog:

- Ringe opp brukeren
- Overføre en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til brukeren
- Utføre en kontrollert overføring av en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til brukeren

- Bruke en samtale som vises i vinduet Samtalestyring, til å starte en konferansesamtale med brukeren
- Overføre samtalen som vises i vinduet Samtalestyring, til taleposten til brukeren

Hvis du ønsker mer informasjon om hvordan du utfører disse samtalestyringsoppgavene, se "Behandle anrop" på side 2-1.

Bruke vinduet Parkerte samtaler

Merk Dette vinduet vises bare hvis du kjører versjon 3.3 eller nyere av Cisco CallManager på serveren som er koblet til sentralbordkonsollen.

Dette kapittelet inneholder følgende emner:

- Parkere samtaler, side 7-2
- Hente parkerte samtaler, side 7-3
- Bruke vinduet Parkerte samtaler til å utføre samtalestyringsoppgaver, side 7-4

Beslektet emne

- Vinduet Parkerte samtaler, side 1-11 (for beskrivende informasjon)

Parkere samtaler

Med parkeringsfunksjonen kan du sette en samtale på vent, slik at den kan hentes fra en annen telefon i systemet. Slik parkerer du en samtale:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Gjør ett av følgende:

- Høyreklikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og klikk deretter på **Parker samtale** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil parkere, og velg deretter **Parker samtale**.
- Trykk på **Ctrl + P** på PC-tastaturet.
- Dra samtalen du vil parkere, fra vinduet Samtalestyring til vinduet Parkerte samtaler.

Trinn 2 Internnummeret der samtalen er parkert, vises i en dialogboks. Klikk på **OK**.

Den parkerte samtalen vises i ruten Informasjon om parkerte samtaler.

Trinn 3 Kontakt brukeren som skal hente den parkerte samtalen.

Hente parkerte samtaler

Hvis brukeren ikke svarer på samtalen som er parkert på internnummeret for parkerte samtaler, kan du hente den parkerte samtalen fra internnummeret for parkerte samtaler.

Gjør følgende for å hente en parkert samtale:

Fremgangsmåte

Trinn 1 Hvis brukeren ikke svarer på samtalen, må du bruke én av disse fremgangsmåtene for å hente den parkerte samtalen:

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

Trinn 2 Velg katalognummeret du vil hente, i dialogboksen som vises. Klikk på **Tilbakestill parkering**.

Den aktive samtalen vises i ruten Informasjon om parkerte samtaler.

Trinn 3 Varsle anroperen om situasjonen.

Alternative metoder (hurtigtaster)

- På PC-tastaturet kan du taste katalognummeret for samtalen du vil hente, og deretter trykke på **Ctrl + P**. Den parkerte samtalen hentes automatisk til ruten Informasjon om parkerte samtaler.
- Du kan dra en parkert samtale fra vinduet Parkerte samtaler til ruten Informasjon om parkerte samtaler for å hente den parkerte samtalen.

Bruke vinduet Parkerte samtaler til å utføre samtalestyringsoppgaver

Følgende samtalestyringsoppgave påvirker den parkerte samtalen som vises i vinduet Parkert samtale:

- Sette tilbake en parkert samtale til sentralbordet og vinduet Samtalestyring

Hvis du ønsker mer informasjon om hvordan du utfører disse samtalestyringsoppgavene, se "Behandle anrop" på side 2-1.

Bruke vinduet Kringkastede anrop

Systemansvarlig kan konfigurere Cisco CallManager Attendant-konsollen til å sette innkommende anrop i kø og kringkaste anropene til brukerne som er tilgjengelige når anropet kommer, eller som blir ledige før anropet besvares. Du ser de kringkastede anropene i vinduet Kringkastede anrop. Anropet vises i vinduet Kringkastede anrop til en bruker svarer på det. Du svarer på kringkastede anrop ved å bruke hurtigtaster, kontekstavhengige menyer, menylinjen eller musen.

Dette kapittelet inneholder følgende emne:

- Svare på et kringkastet anrop, side 8-1

Beslektet emne

- Vinduet Kringkastede anrop, side 1-7 (for beskrivende informasjon)

Svare på et kringkastet anrop

Med Attendant-konsollen kan du vise og svare på kringkastede anrop som ikke er besvarte. Slik svarer du på en samtale som er plassert i kø:

- Høyreklikk på samtalen du vil svare på, og velg **Svar** på den kontekstavhengige menyen.
- Klikk på samtalen du vil svare på, og klikk på **Svar** på verktøylinjen Samtalestyring.
- Klikk på samtalen du vil svare på, og velg deretter **Svar** på menyen Funksjoner.

- Dobbeltklikk på anropet i vinduet Kringkastede anrop, og bruk musen til å dra det merkede anropet til knappen **Svar**.
- Dra anropet fra vinduet Kringkastede anrop til en knapp for en sentralbordlinje.
- På PC-tastaturet trykker du på **Ctrl + A**.

Beslektet emne

- Vinduet Kringkastede anrop, side 1-7 (for beskrivende informasjon)

Feilsøking

I dette kapittelet finner du informasjon om feilsøking for Cisco CallManager Attendant-konsollen. Hvis du trenger hjelp til problemer som du ikke finner i dette kapittelet, kontakter du systemansvarlig.

Påloggingen mislyktes. Hvordan løser jeg problemet?

Kontakt systemansvarlig for å bekrefte og oppdatere brukernavnet og passordet ditt for Cisco CallManager Attendant-konsollen.

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

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

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

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

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

Hver linje støtter bare et konfigurert antall samtidige samtaler. Hvis du for eksempel har konfigurert en linje til å støtte to samtaler samtidig, og du bruker linje 1 til å overføre en samtale og har plassert en samtale på vent på samme linje, blir den valgte linjen utilgjengelig. Linjen er utilgjengelig helt til du fullfører én av oppgavene.

Jeg fikk en feilmelding om at sentralbordet er nede.

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

Jeg fikk feilmeldinger om at jeg ikke kan overføre samtalen.

Du kan få disse feilmeldingene når du ikke kan overføre en samtale:

- Forsøk på å overføre en samtale som ikke finnes eller ikke lenger er aktiv.
- Forsøk på å overføre til et ukjent mål.
- Den andre personen avsluttet samtalen som ble overført.
- Overføringsmål er opptatt.
- Overføringsmål virker ikke.
- Kan ikke overføre samtalen på grunn av en intern feil.

Jeg fikk en melding om at jeg må logge av og logge på Cisco CallManager Attendant-konsollen hvis katalognummeret på telefonen er endret.

Hvis du logger deg på eller av Cisco IP-telefonen ved å bruke Cisco CallManagers tjeneste Mobilt internnummer mens du er logget på Cisco CallManager Attendant-konsollen, tilbakestilles Cisco IP-telefonen og samtalestyringsstatusen for sentralbordkonsollen forsvinner. Du må logge deg av Cisco CallManager Attendant-konsollen. Når du logger deg på Cisco CallManager Attendant-konsollen igjen, må du angi det gjeldende katalognummeret for telefonen i feltet Telefonens katalognummer i dialogboksen Innstillinger.

Jeg har ikke riktig sett med linjeknapper på telefonen.

Sentralbordkonsollen oppdaterer ikke linjeinformasjon automatisk fra telefonen din. Når systemansvarlig tilbakestiller telefonen din, vises det en melding i sentralbordkonsollen om at du må logge deg av og på sentralbordkonsollen. Når du har logget deg av og på, vises de riktige linjeknappene.

En del av teksten vises på engelsk, mens resten av teksten vises på språket jeg valgte i dialogboksen for Cisco CallManager Attendant-konsollen.

Systemansvarlig må installere den nyeste språkpakken som er tilgjengelig for det valgte språket. Henvis systemansvarlig til dokumentasjonen for Cisco IP Telephony Locale Installer, som er tilgjengelig på Internett.

STIKKORDREGISTER

A

anrop
- behandle 2-1
- bli med 2-11
- hente parkerte samtaler 2-15, 7-3
- hente samtaler fra vent 2-4
- koble fra (avslutte) 2-5
- overføre 2-7
- parkere 2-13
- ringe 2-6
- sette samtaler på vent 2-3
- svare på 2-2

Avansert søk, knapp 6-2

avslutte Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-23

avslutte samtaler 2-5

C

Cisco CallManager Attendant-konsollen
- avslutte 1-23
- behandle anrop 2-1
- bruke grensesnittet 1-2
- grensesnitt (tabell) 1-3
- Innstillinger, dialogboks 1-4
- katalog 6-1
- logge av 1-23
- logge på 1-21
- Logg på, dialogboks 1-4
- starte 1-19
- vindu 1-5

D

Delta, knapp 2-11

delta i en samtale 2-11

direkte overføring 2-10

Direkte overføring, knapp 2-10

dokument
- beslektet dokumentasjon ix
- brukere viii
- formål vii
- innledning vii
- konvensjoner ix
- oppbygging viii

dokumentasjon
- beslektet ix

E

endre plasseringen til verktøylinjen Samtalestyring 1-13

F

fargevalg på menyen Vis 3-5
Fil, meny 3-1
finne en bruker 6-2
flytt øverst, ikon 1-18
foreta anrop
  fra vinduet Samtalestyring 4-2
  metoder 2-6
Funksjoner, meny 3-6

G

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

H

HentAnr, knapp 2-4
hente parkerte samtaler 7-3
hente parkerte samtaler 2-15
Hjelp, meny 3-8
hurtigtaster
  definere og redigere 3-2
  standard (tabell) 2-16
  tastrekkefølge (tabell) 2-16

I

ikke-kontrollert overføring 2-8
ikoner
  flytt øverst 1-18
  samtalestyring 1-13
Innstillinger, dialogboks 1-4
innstillinger, vise og redigere 3-3
innstillinger for hørbar varselringetone
  beskrivelse 1-19

K

katalog
  bruke 6-1
  bruke oppføringer for samtalestyringsoppgaver (tabell) 6-3
  finne et bestemt navn 6-2
  sortere 6-3
katalog, vindu
  beskrivelse 6-1
  omorganisere kolonnene 6-3
  samtale-/linjestatus 1-9

knapp
Avansert søk 6-2
Delta 2-11
Direkte overføring 2-10
HentAnr 2-4
Koblet til / Koblet fra 1-21
Kontrollert overføring 2-9
Legg på 2-5
Overfør 2-8
Ring 2-6
Samtalestyring 1-13
Svar 2-2
Talepost 2-16
Vent 2-3
koble fra 1-21
koble fra samtaler 2-5
koble til 1-21
Koblet til / Koblet fra 1-21
kolonner, omorganisere i vinduet Katalog 6-3
komme i gang 1-1
kontekstavhengige menyer 1-17
kontrollert overføring 2-9
Kontrollert overføring, knapp 2-9
kortnummergrupper
definere, redigere, slette 3-3
gi nytt navn 5-3
legge til 5-2
slette 5-3
sortere oppføringer 5-7
kortnummeroppføringer
legge til 5-4
redigere 5-5
slette 5-6
kortnummeroppføringer, utføre samtalestyringsoppgaver (tabell) 5-7, 7-4
Kortnummer-vinduet
beskrivelse 5-1, 7-1
gi nytt navn til kortnummergrupper 5-3
kortnummeroppføringer
utføre samtalestyringsoppgaver (tabell) 5-7, 7-4
legge til kortnummergrupper 5-2
legge til kortnumre 5-4
redigere kortnummeroppføringer 5-5
samtale-/linjestatus 1-9
slette kortnummergrupper 5-3
slette kortnummeroppføring 5-6
sortere oppføringer i en kortnummergruppe 5-7
Kringkastede anrop, beskrivelse 1-7

L

legge på 2-5
Legg på, knapp 2-5
logge deg av Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-23
logge på 1-21

logge på Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-21
Logg på, dialogboks 1-4

M

meny
- Fil 3-1
- Funksjoner 3-6
- Hjelp 3-8
- Rediger 3-2
- Vis
  - beskrivelse 3-3
  - fargevalg 3-5
  - standard utforming 3-6
  - tekststørrelse 3-4

menyer, kontekstavhengige 1-17
menylinjen
- beskrivelse 1-12
- bruke 3-1

N

navn, finne i katalogen 6-2
Nummertastatur, beskrivelse 1-18

O

Oppringingssifre, tastatur 3-7
Overfør, knapp 2-8
overføre en samtale
- direkte 2-10
- ikke-kontrollert overføring 2-8
- kontrollert overføring 2-9

P

parkere samtaler 2-13

R

Rediger, meny 3-2
Ring, knapp 2-6
ringe 2-6

S

samtaler
- viderekoble samtaler til talepost 2-16
- viderekobling 2-16

Samtalestyring
- ikoner 1-13
- knapper 1-13
- plassere verktøylinjen 1-13
- verktøylinje
  - beskrivelse 1-13
  - knapper og oppgaver (tabell) 1-13

vindu
beskrivelse 4-1
enheter 1-5
foreta anrop 4-2
samtale-/linjestatus 1-9
utføre oppgaver 4-2
samtalestyringsoppgaver, bruke katalogoppføringer til å utføre (tabell) 6-3
sortere katalogen 6-3
standard hurtigtaster (tabell) 2-16
standard utforming på menyen Vis 3-6
starte Cisco CallManager Attendant-konsollen 1-19
statuslinje 1-18
Svar, knapp 2-2
svare på et anrop 2-2

T

talepost
viderekoble samtaler til 2-16
Talepost, knapp 2-16
tekststørrelse på menyen Vis 3-4

U

utforming, standard 3-6

V

vent
hente samtaler fra vent 2-4
sette samtaler på 2-3
Vent, knapp 2-3
verktøylinje, Samtalestyring
beskrivelse 1-13
knapper og oppgaver (tabell) 1-13
viderekoble samtaler til talepost 2-16
vindu
Cisco CallManager Attendant-konsoll 1-5
Katalog 6-1
Kortnummer 5-1, 7-1
Kringkastede anrop 1-7, 8-1
Parkerte samtaler 1-11
Samtalestyring 1-5, 4-1
standard utforming 3-6
Kringkastede anrop, vindu
beskrivelse 8-1
Parkerte samtaler, vindu 1-11
Vis, meny
beskrivelse 3-3
fargevalg 3-5
standard utforming 3-6
tekststørrelse 3-4