Cisco CallManager Attendant Användarhandbok

Version 1.3(1)

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

Textens artikelnummer: OL-5150-01

SPECIFIKATIONER OCH INFORMATION AVSEENDE PRODUKTERNA I DENNA HANDBOK KAN ÄNDRAS UTAN ATT DET MEDDELAS. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN GARANTI AV NÅGOT SLAG, VARE SIG UTTRYCKT ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARE MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN FINNS I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS HÄR NEDAN SOM REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR ATT FÅ ETT EXEMPLAR OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Cisco-implementeringen av komprimering av TCP-huvud är en anpassning av ett program som utvecklats av University of California, Berkeley (UCB), USA, som en del av UCB:s offentliga domänversion av UNIX-operativsystemet. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

OAKTAT ALLA ANDRA GARANTIER HÄRI, TILLHANDAHÅLLS ALLA DOKUMENTFILER OCH PROGRAMVARA FRÅN DESSA LEVERANTÖRER "I BEFINTLIGT SKICK" MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKTA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, DEM FÖR SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH UTAN KRÄNKNING, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN AGERINGSFÖRFARANDE, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER SKALL CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA HANDBOK, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

CCIP, CCSP, logotypen för Cisco Arrow, märket för Cisco *Powered* Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare och StackWise är varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc., Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn och iQuick Study är servicemärken som tillhör Cisco Systems, Inc. Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, logotypen för Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, logotypen för Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, logotypen för Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, logotypen för iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, logotypen för Networkers, 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 och VCO är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och vissa andra länder.

Alla andra varumärken som omnämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör respektive ägare. Användning av ordet partner betyder inte att det föreligger någon bolagsrelation mellan Cisco och något annat företag. (0304R)

Cisco CallManager Attendant Användarhandbok
Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

Förord vii

Syfte vii

Avsedda användare viii

Uppställning viii

Relaterad dokumentation ix

Konventioner ix

Inskaffa dokumentation x

Cisco.com x

Dokumentations-CD x

Beställa dokumentation xi

Kommentarer om dokumentationen xi

Skaffa teknisk hjälp xii

Cisco.com xii

Ciscos tekniska servicecenter (TAC) xii

Webbplatsen Cisco TAC xiii

Cisco TAC Escalation Center xiv

Hämta ytterligare publikationer och information xiv

KAPITEL 1

Komma igång 1-1

Cisco CallManager Attendant-gränssnittet 1-2

Dialogrutan Inställningar i Cisco CallManager Attendant 1-4

Dialogrutan Inloggning i Cisco CallManager Attendant 1-4

Fönstret Cisco CallManager Attendant 1-5

Fönstret Samtalskontroll 1-5

Fönstret Allanrop 1-7
Fönstret Snabbval 1-7
Fönstret Katalog 1-8
Samtals-/linjestatus för fönstren Samtalskontroll, Katalog och Snabbval 1-9
Fönstret Parkerade samtal 1-11
Menyrad 1-12
Verktygsfältet Samtalskontroll 1-13
Sammanhangsberoende menyer 1-17
Statusfält 1-18
Knappsatsen för ring/överför/konferens 1-18
Starta Cisco CallManager Attendant för första gången 1-19
Logga in och gå online 1-21
Gå offline, logga ut och avsluta 1-23

KAPITEL 2 **Hantera samtal** 2-1
Besvara ett samtal 2-2
Ställa ett samtal under förfrågan 2-3
Återställa ett samtal från förfrågan (Åter) 2-4
Avsluta ett samtal 2-5
Ringa ett samtal 2-6
Överföra samtal 2-7
Överföra samtal 2-8
Bevakad överföring 2-9
Direktöverföra 2-10
Delta i samtal 2-11
Initiera ett ad hoc-konferenssamtal 2-12
Parkera ett samtal 2-13
Återställa ett parkerat samtal 2-15

Vidarebefordra samtal till röstmeddelande 2-16

Använda kortkommandon 2-16

KAPITEL 3

Använda menyraden 3-1

Använda Arkiv-menyn 3-1

Använda menyn Redigera 3-2

Skapa och redigera kortkommandon 3-2

Skapa, redigera och ta bort snabbvalsgrupper och -poster 3-3

Visa och redigera inställningar 3-3

Använda menyn Visa 3-3

Ändra textstorleken 3-4

Ändra färgschemat 3-5

Låsa fönstrets storlek och layout 3-5

Välja standardfönsterlayout 3-6

Använda Åtgärder-menyn 3-6

Använda Slå siffror 3-7

Använda Hjälp-menyn 3-8

KAPITEL 4

Använda fönstret Samtalskontroll 4-1

Ringa samtal från fönstret Samtalskontroll 4-2

Utföra samtalskontrolluppgifter från fönstret Samtalskontroll 4-2

KAPITEL 5

Använda fönstret Snabbval 5-1

Lägga till en snabbvalsgrupp 5-2

Ändra namn på snabbvalsgrupp 5-3

Ta bort snabbvalsgrupp 5-3

Lägga till en snabbvalspost 5-4

Redigera snabbvalspost 5-5

Ta bort snabbvalspost 5-6
Sortera poster i snabbvalsgrupp 5-7
Använda snabbvalsposter för att utföra samtalskontrolluppgifter 5-7

KAPITEL 6 **Använda fönstret Katalog** 6-1
Söka efter ett specifikt namn i katalogen 6-2
Ladda om katalogen 6-3
Sortera katalogen 6-3
Ändra kolumners ordningsföljd i fönstret Katalog 6-3
Använda katalogposter för att utföra samtalskontrolluppgifter 6-3

KAPITEL 7 **Använda fönstret Parkerade samtal** 7-1
Parkera ett samtal 7-2
Återställa ett parkerat samtal 7-3
Använda fönstret Parkerade samtal för att utföra samtalskontrolluppgifter 7-4

KAPITEL 8 **Använda fönstret Allanrop** 8-1
Besvara ett allanrop 8-1

KAPITEL 9 **Felsökning** 9-1

REGISTER

Förord

Detta förord beskriver syftet med, avsedda användare, uppställningen av och konventionerna för denna handbok. Det innehåller dessutom information om hur du kan beställa relaterad dokumentation. Förordet omfattar följande avsnitt:

- Syfte, sidan vii
- Avsedda användare, sidan viii
- Uppställning, sidan viii
- Relaterad dokumentation, sidan ix
- Konventioner, sidan ix
- Relaterad dokumentation, sidan ix

Syfte

Cisco CallManager Attendant Användarhandbok hjälper telefonoperatörer med följande:

- Förstå gränssnittet och funktionerna i Cisco CallManager Attendant
- Starta Cisco CallManager Attendant och logga in
- Ansluta för att hantera samtal som dirigeras till operatören
- Använda Cisco CallManager Attendant för att besvara, ringa och dirigera samtal
- Konfigurera och använda snabbvalsknappar
- Använda katalogen för att söka efter anknytningsnummer, dirigera samtal och för att visa linjestatus.

Avsedda användare

Denna handbok innehåller en referens och en procedurhandbok för användare av Cisco CallManager Attendant. Systemadministratören kan hitta installations- och konfigurationsinformation i *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* som matchar denna version.

Uppställning

Tabell 1 beskriver denna handboks huvudavsnitt:

Tabell 1 Översikt över handboken

Kapitel	Beskrivning
Kapitel 1, ”Komma igång”	Ger en översikt över Cisco CallManager Attendant plus instruktioner för hur du ställer in din miljö, startar operatörskonsolen, loggar in och ansluter för att hantera samtal.
Kapitel 2, ”Hantera samtal”	Beskriver hur du ringer, besvarar och dirigerar samtal genom att använda samtalskontrollknapparna, menyraden, kortkommandona och musen.
Kapitel 3, ”Använda menyraden”	Beskriver hur du går online/offline, loggar ut, redigerar kortkommandon, ändrar textstorlek och färgschema för konsolen, utför samtalskontrolluppgifter, använder knappsatsen Slå siffror och kommer åt direkthjälp.
Kapitel 4, ”Använda fönstret Samtalskontroll”	Beskriver hur du utför samtalskontrolluppgifter i fönstret Samtalskontroll.
Kapitel 5, ”Använda fönstret Snabbval”	Beskriver hur du konfigurerar snabbvalsgrupper och -poster och hur du använder dessa poster för att utföra samtalskontrolluppgifter.
Kapitel 6, ”Använda fönstret Katalog”	Beskriver hur du använder katalogen för att söka efter anknytningsnummer som konfigurerats i Cisco CallManager-databasen.
Kapitel 7, ”Använda fönstret Parkerade samtal”	Beskriver hur du parkerar ett samtal och återställer ett parkerat samtal från fönstret Parkerade samtal.

Tabell 1 Översikt över handboken (forts.)

Kapitel 8, ”Använda fönstret Allanrop”	Beskriver hur du besvarar samtal från fönstret Allanrop.
Kapitel 9, ”Felsökning”	Beskriver vissa vanliga situationer och ger en förklaring eller lösning för var och en av dessa.

Relaterad dokumentation

Se följande dokument för ytterligare information om relaterade Cisco IP-telefoniprogram och -produkter:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (endast på engelska)
- *Cisco IP-telefon, modell 7960 och 7940 Användarhandbok*
- *Cisco IP-telefon 7960- och 7940-serien, en första titt*
- *Installera väggmonteringssatsen för Cisco IP-telefonen*

Konventioner

Anm. använder följande konventioner:

Anm. Innebörd: *läsaren bör iakttaga*. Anmärkningar innehåller praktiska förslag eller referenser till material som inte ingår i publikationen.

Tips använder följande konventioner:

Tips Innebörd: *följande är praktiska tips*.

Viktigt använder följande konventioner:

Viktigt Innebörd: *läsaren bör vara försiktig*. I den här situationen kan du göra något som skulle kunna resultera i skada på utrustningen eller förlust av data om du inte är försiktig.

Inskaffa dokumentation

Cisco erbjuder flera sätt att få dokumentation, teknisk hjälp och andra tekniska resurser. Följande avsnitt förklarar hur du hämtar teknisk information från Cisco Systems.

Cisco.com

Du kan nå den mest aktuella Cisco-dokumentationen på webben på denna URL-adress:

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

Du kan nå Ciscos webbplats på denna URL:

http://www.cisco.com

Du kan nå Ciscos internationella webbplatser från denna URL:

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

Dokumentations-CD

Ciscos dokumentation och ytterligare litteratur finns tillgänglig i ett CD-paket med Cisco-dokumentation som kan ha levererats tillsammans med din produkt. Dokumentations-CD:n uppdateras regelbundet och kan vara mer aktuell än den tryckta dokumentationen. CD-paketet finns tillgängligt som enstaka leverans eller via abonnemang per år eller kvartal.

Registrerade Cisco.com-användare kan beställa CD-skivan med dokumentation (produktnummer DOC-CONDOCCD=) genom Ciscos beställningsverktyg:

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

Alla användare kan beställa månads- eller kvartalsvisa abonnemang via den Subscription Store som finns online:

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

Beställa dokumentation

På denna URL kan du finna instruktioner för hur du beställer dokumentation:

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

Du kan beställa Cisco-dokumentation på följande sätt:

- Registrerade Cisco.com-användare (Cisco Direct-kunder) kan beställa Cisco-produktdokumentation från Networking Products MarketPlace:

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

- Ej registrerade Cisco.com-användare kan beställa dokumentation genom en lokal säljrepresentant genom att ringa Ciscos företagshuvudkontor (i Kalifornien, USA), telefonnummer +1-408-526-7208 eller från andra ställen i Nordamerika genom att ringa +1-800-553-NETS (6387).

Kommentarer om dokumentationen

Du kan skicka kommentarer elektroniskt på Cisco.com. På hemsidan för Cisco Documentation klickar du på **Feedback** längst upp på sidan.

Du kan skicka kommentarer via e-post till bug-doc@cisco.com.

Du kan skicka kommentarer per post genom att använda svarskortet (om det finns ett sådant) innanför dokumentets framsida eller skriva till följande adress:

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

Vi ser fram emot att ta del av dina kommentarer.

Skaffa teknisk hjälp

Cisco tillhandahåller Cisco.com som omfattar webbplatsen Cisco Technical Assistance Center (TAC) som är inledningen till all teknisk hjälp. Kunder och partners kan få online-dokumentation, felsökningstips och konfigurations-exempel från webbplatsen Cisco TAC. Cisco.com-registrerade användare har fullständig åtkomst till de tekniska supportresurserna på webbplatsen Cisco TAC, inklusive TAC-verktyg och -hjälpprogram.

Cisco.com

Cisco.com erbjuder en rad olika interaktiva tjänster i nätverksformat. Med dessa kan du komma åt Cisco-information, nätverkslösningar, tjänster, program och resurser när som helst, var du än befinner dig.

Cisco.com tillhandahåller en rad olika funktioner och tjänster som hjälper dig med dessa uppgifter:

- Skapa mer effektiva verksamhetsprocesser och förbättra produktivitet
- Lösa tekniska frågor med online-support
- Hämta och testa programvarupaket
- Beställa Cisco-utbildningsmaterial och -produkter
- Anmäla dig till online-program för utvärdering av färdigheter, utbildning och certifiering

Om du vill ha anpassad information och service kan du anmäla dig på Cisco.com genom att gå till denna URL-adress:

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

Ciscos tekniska servicecenter (TAC)

Ciscos tekniska servicecenter (TAC) finns tillgängligt för alla kunder som behöver teknisk hjälp med en produkt, teknologi eller lösning från Cisco. Det finns två tillgängliga supporttyper: webbplatsen för Cisco TAC (tekniskt servicecenter) och Cisco TAC Escalation Center. Vilken typ av support du väljer beror på problemets prioritet och villkoren i servicekontrakten, när så gäller.

Vi kategoriserar Cisco TAC-förfrågningar enligt hur brådskande de är:

- Prioritetsnivå 4 (P4) – Du behöver information eller hjälp avseende Ciscos produktfunktioner, produktinstallation eller grundläggande produkt-konfiguration. Det har liten eller ingen effekt på din verksamhet.
- Prioritetsnivå 3 (P3) – Nätverkets driftprestanda är försämrade, men flertalet affärsverksamheter är fortfarande i funktion. Du och Cisco är villiga att avsätta resurser under normala arbetstider för att återställa tjänsten till tillfredsställande nivåer.
- Prioritetsnivå 2 (P2) – Driften för ett befintligt nätverk är avsevärt försämrad eller så är viktiga aspekter av dina affärsverksamheter negativt påverkade av Cisco-produkternas otillräckliga prestanda. Du och Cisco kommer att avsätta heltidsresurser under normala arbetstider för att åtgärda situationen.
- Prioritetsnivå 1 (P1) – Ett befintligt nätverk är ”nere” eller så finns det en anmärkningsvärd inverkan på dina affärsverksamheter. Du och Cisco kommer att avsätta alla nödvändiga resurser dygnet runt för att åtgärda situationen.

Webbplatsen Cisco TAC

Webbplatsen Cisco TAC tillhandahåller dokument och verktyg online som hjälper till att felsöka och lösa tekniska problem i Ciscos produkter och teknologi. Du kan komma åt webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC) från följande URL-adress:

http://www.cisco.com/tac

Alla kunder, partners och återförsäljare som har ett giltigt Cisco-servicekontrakt har fullständig tillgång till de tekniska supportresurser som finns på webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC). Vissa tjänster på webbplatsen Cisco TAC kräver ett inloggnings-ID och lösenord för Cisco.com. Om du har ett giltigt servicekontrakt, men saknar inloggnings-ID eller lösenord, så registrerar du dig på denna URL-adress:

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

Om du är en Cisco.com-registrerad användare, och inte kan lösa dina tekniska problem genom att använda webbplatsen för Cisco TAC, kan du öppna ett s.k. case eller ärende online på denna URL-adress:

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

Om du har Internet-åtkomst rekommenderar vi att du öppnar P3- och P4-ärenden online så att du kan beskriva situationen i detalj och bifoga alla nödvändiga filer.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center tar hand om problem på prioritetsnivå 1 och prioritetsnivå 2. Dessa klassificeringar allokeras när allvarlig nätverksförsämring har en avsevärd effekt på verksamhetens drift. När du kontaktar TAC Escalation Center med ett P1- eller P2-problem öppnar en Cisco TAC-ingenjör automatiskt ett ärende.

Du kan få en katalog med avgiftsfria telefonnummer för Ciscos tekniska servicecenter för ditt land genom att gå till följande URL:

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

Innan du ringer ska du kontrollera med ditt nätverksoperationscenter och avgöra vilken nivå med Cisco-supporttjänster som ditt företag har rätt till, t.ex. SMARTnet, SMARTnet Onsite eller NSA (Network Supported Accounts). När du ringer centret ber vi dig ha ditt serviceavtalsnummer och ditt produktserienummer tillgängliga.

Hämta ytterligare publikationer och information

Information om Ciscos produkter, tekniker och nätverkslösningar finns att få från olika onlineresurser och tryckta resurser.

- I *Cisco Product Catalog* beskrivs de nätverksprodukter som Cisco Systems erbjuder såväl som beställnings- och kundsupporttjänster. Du får åtkomst till *Cisco Product Catalog* på denna URL:

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

- Cisco Press publicerar en rad olika nätverkspublikationer. Cisco föreslår dessa titlar för nya och erfarna användare: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide* och *Internetworking Design Guide*. För aktuella titlar och annan information från Cisco Press, gå till Cisco Press online på denna URL:

  http://www.ciscopress.com

- Tidskriften *Packet* är Ciscos kvartalspublikation som tillhandahåller senaste nätverkstrender, teknologigenombrott och Ciscos produkter och lösningar som bistår branschens yrkespersoner när det gäller att få ut det mesta av sin nätverksinvestering. I tidskriften ingår tips för installation och felsökning av nätverk, konfigurationsexempel, kundärendestudier, vägledningar och utbildning, certifieringsinformation och länkar till flera online-resurser som innehåller mer detaljerad information. Du kan komma åt tidskriften *Packet* på denna URL:

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

- iQ Magazine är Ciscos tidskrift som publiceras varannan månad och som innehåller senaste information om Internets verksamhetsstrategier för chefer. Du kan komma åt iQ Magazine på denna URL:

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

- Internet Protocol Journal är en kvartalstidskrift som publiceras av Cisco Systems för ingenjörer som är inblandade i utformningen, utvecklingen och driften av offentliga och privata Internet och intranät. Du kan komma åt Internet Protocol Journal på denna URL:

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

- Utbildning – Cisco erbjuder nätverksutbildning i världsklass. Aktuella erbjudanden inom nätverksutbildning finns på följande URL:

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

Komma igång

Med hjälp av Cisco CallManager Attendant kan du installera Cisco IP-telefoner som operatörskonsoler. Cisco CallManager Attendant har ett grafiskt användargränssnitt och du använder dig av snabbvalsposter och snabb katalogåtkomst för att slå upp telefonnummer, bevaka linjestatus och dirigera samtal. En receptionist eller sekreterare kan använda Cisco CallManager Attendant för att hantera samtal åt en avdelning eller ett företag. Andra anställda kan använda den för att hantera sina egna telefonsamtal.

Cisco CallManager Attendant installeras på en dator med IP -anslutning till Cisco CallManager-systemet. Operatörskonsolen fungerar med en Cisco IP-telefon som är registrerad hos ett Cisco CallManager-system (du använder en konsol för varje telefon som ska användas som operatörskonsol). Flera konsoler kan ansluta sig till ett enda Cisco CallManager-system.

Detta avsnitt innehåller följande avsnitt:

- Cisco CallManager Attendant-gränssnittet, sidan 1-2
- Starta Cisco CallManager Attendant för första gången, sidan 1-19
- Logga in och gå online, sidan 1-21
- Gå offline, logga ut och avsluta, sidan 1-23

Cisco CallManager Attendant-gränssnittet

Vid start öppnas dialogrutan Inställningar och frågar efter servernamnet för Cisco CallManager och anknytningsnumret för den telefon som du använder med operatörskonsolen. Inloggningsdialogrutan i Cisco CallManager Attendant öppnas och du anmodas ange ditt användarnamn och lösenord. När du har loggat in till servern visar Cisco CallManager Attendant-gränssnittet fönster, menyrad, verktygsfält och statusfält enligt vad som beskrivs i följande avsnitt.

Det grafiska användargränssnittet i Cisco CallManager Attendant stöder följande skärmupplösningar: 800x600, 1024x768, 1280x1024 och 1600x1200.

Du kör konsolen på plattformen Windows 2000 Professional, Windows XP eller Windows N.T 4.0. Se till att du har senaste Service Pack från Microsoft installerade på datorn. Kontakta systemadministratören om du har frågor om plattformen som du använder.

Om datorn har ett ljudkort och högtalare kan du konfigurera en hörbar ringsignal, ett ”pip”, som spelas genom att använda datorns ljudkort och högtalare.

Om du använder en bildskärm som aktiveras med beröring har operatörskonsolen pekskärmsstöd.

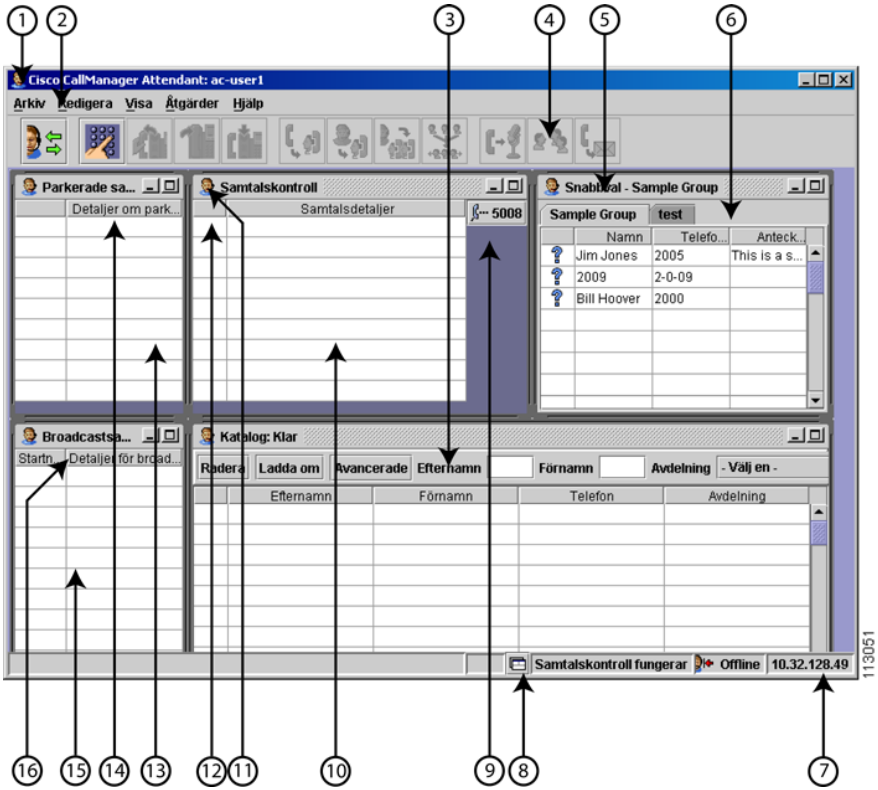
När du loggar av konsolen sparar servern automatiskt operatörsinställningar såsom snabbvalsgrupper/-poster och fönsterplacering/-storlek.

Tips Du kan storleksändra varje fönster manuellt genom att klicka på maximerings- eller minimeringsknapparna i fönstrets övre högra hörn eller genom att dra den pil som visas när muspekaren vidrör fönstrets yttre kant.

Du kan storleksändra kolumnerna genom att dra pilen som visas när muspekaren vidrör kolumnens yttre kant.

Figur 1-1 visar gränssnittet i Cisco CallManager Attendant och tillhandahåller bildtext för att dra uppmärksamhet till komponenter som finns i gränssnittet.

Figur 1-1 Cisco CallManager Attendant-gränssnittet



1	Fönstret Cisco CallManager Attendant	**9**	Operatörslinjeknapp
2	Menyrad	**10**	Rutan Samtalsdetaljer
3	Fönstret Katalog	**11**	Fönstret Samtalskontroll
4	Verktygsfältet Samtalskontroll	**12**	Området Samtalsläge
5	Fönstret Snabbval	**13**	Rutan Detaljer om parkerat samtal
6	Flik för snabbvalsgrupp	**14**	Fönstret Parkerade samtal
7	Serverns IP-adress	**15**	Rutan Allanrop
8	Överst, ikon	**16**	Fönstret Allanrop

Dialogrutan Inställningar i Cisco CallManager Attendant

Efter den allra första starten visas dialogrutan Inställningar i Cisco CallManager Attendant. Denna dialogruta frågar efter server, telefon (se fliken Grundläggande), kataloginformation, samtalsbehandlingsservrar och den lokala IP-adressen för linjeläge (se fliken Avancerade), som systemadministratören måste tillhandahålla. Kontakta systemadministratören för mer information.

På fliken Avancerat kan du aktivera spårning för felsökningssyften. Om datorn har ett ljudkort och högtalare kan du konfigurera en hörbar ringsignal, ett ”pip”, som varnar dig om samtal genom datorn.

Närliggande avsnitt

- Starta Cisco CallManager Attendant för första gången, sidan 1-19

Dialogrutan Inloggning i Cisco CallManager Attendant

Inloggningsdialogrutan för Cisco CallManager Attendant instruerar dig att skriva in ditt operatörsanvändarnamn och -lösenord. Från denna dialogruta kan du utföra följande uppgifter:

- Stipulera att operatörskonsolen kommer ihåg ditt användarnamn och lösenord.
- Ändra de inställningar som påverkar din förmåga att använda Cisco CallManager Attendant.
- Ange på vilket språk du vill att operatörskonsolen ska visas.

Närliggande avsnitt

- Logga in och gå online, sidan 1-21
- Gå offline, logga ut och avsluta, sidan 1-23

Fönstret Cisco CallManager Attendant

Detta fönster innehåller fönstret Allanrop, fönstret Parkerade samtal, fönstret Samtalskontroll, fönstret Snabbval, fönstret Katalog, menyraden, verktygsfältet för samtalskontroll och statusfältet. I fönstrets övre vänstra hörn kan du se namnet på fönstret och vilken operatör som för närvarande använder operatörskonsolen. I fönstrets övre högra hörn finns fönstrets maximerings- och minimeringsknappar. I fönstrets nedre högra hörn finns statusfältet.

Närliggande avsnitt

- Cisco CallManager Attendant-gränssnittet, sidan 1-2

Fönstret Samtalskontroll

Fönstret Samtalskontroll består av följande komponenter:

- Rutan Samtalsdetaljer – Samtalsläget, anknytningsnumret för inkommande samtal, namnet på personen som ringer upp (om det finns tillgängligt), operatörens anknytningsnummer och den åtgärd som utförts av operatören, om så gäller.

  Informationen i rutan Samtalsdetaljer kan exempelvis vara ”2000 till 4000 vidarebefordrades av 3000”. Denna information anger att användaren som använde anknytningsnummer 3000 vidarebefordrade samtalet på anknytningsnummer 2000 till operatören på anknytningsnummer 4000.

- Tidsindikator för aktiva samtal eller samtal under förfrågan – I rutan Samtalsdetaljer visar en timer den förflutna tiden för det aktiva samtalet eller samtalet under förfrågan.

  När du besvarar ett samtal visar timern automatiskt hur lång tid samtalet har varit aktivt.

  När du ställer ett samtal under förfrågan återställs timern och visar hur länge samtalet har varit under förfrågan.

  När du återupptar samtalet, dvs tar bort samtalet under förfrågan, visar timern automatiskt den totala tid som samtalet har funnits kvar i rutan Samtalsdetaljer, vilket inkluderar den period då samtalet var under förfrågan och i aktivt läge.

- Operatörslinjeknappar – Linjestatus och anknytningsnumret för operatörens Cisco IP-telefon visas i fönstrets övre högra hörn.

Rutan Samtalsdetaljer visar linjerna på den Cisco IP-telefon som styrs av Cisco CallManager Attendant. Antalet linjer som konfigurerats av systemadministratören för din Cisco IP-telefon avgör antalet tillgängliga linjer i fönstret. Om du t.ex. har en Cisco IP-telefon modell 7960 med två tillsatser av Cisco IP-telefon expansionsmodul 7914 gäller att om systemadministratören har associerat ett anknytningsnummer med varje linje kan det visas sammanlagt 34 linjer.

I rutan Samtalsdetaljer visas också samtal som är aktiva på en delad linje. En delad linje representerar samma anknytningsnummer på flera telefoner. När en delad linje används visar Cisco CallManager Attendant en ikon i fönstret Samtalskontroll på det sätt som visas i Tabell 1-1. Cisco CallManager Attendant styr inte samtal till en operatör på en delad linje om någon av de delade linjerna används.

Anm. För information om de funktioner som din telefon eller Cisco 7914-expansionsmodulen har, se den dokumentation som medföljde telefonen eller kontakta systemadministratören.

Beroende på det antal linjer som du konfigurerar visas linjerna i en, två eller tre kolumner. Utför samtalskontrolluppgifter på dessa linjer genom att använda menyerna längst upp i fönstret eller genom att använda sammanhangsberoende menyer, kortkommandon eller musen.

Anm. Om du bara har ett samtal i fönstret markeras samtalet såvida du inte väljer en tom rad i rutan Samtalsdetaljer.

Närliggande avsnitt

- Menyrad, sidan 1-12
- Använda fönstret Samtalskontroll, sidan 4-1
- Hantera samtal, sidan 2-1

Fönstret Allanrop

Det här fönstret innehåller rutan Detaljer för allanrop. I den visas listan med inkommande samtal som har placerats i kö och sänts till operatörerna men inte besvarats. Varje operatör som är tillgänglig kan besvara ett allanrop. När en operatör har besvarat ett allanrop flyttas samtalet från fönstret Allanrop till fönstret Samtalskontroll för operatören som besvarade samtalet. Om operatören har ett aktivt samtal sätter operatörskonsolen det aktiva samtalet i förfrågan när operatören besvarar allanropet.

Allanrop-posten i rutan Allanrop består av följande information:

- Anknytningsnumret (huvudnumret) som rings av den som ringer allanropet
- Anknytningsnumret och användarnamnet för samtalet som sänds
- Tiden som samtalet har placerats i kö

Närliggande avsnitt

- Menyrad, sidan 1-12
- Använda fönstret Samtalskontroll, sidan 4-1
- Hantera samtal, sidan 2-1

Fönstret Snabbval

Snabbvalsposter, som konfigureras per operatör, visas i flikarna för snabbvals-grupper i fönstret Snabbval. Varje snabbvalspost visar följande information:

- Linjens läge, som indikeras av samma ikoner som visas i fönstret Samtalskontroll (se Tabell 1-1 på sida 1-9).
- Personens namn
- Telefonnummer
- Anteckningar, som är ett valfritt fält

Närliggande avsnitt

- Menyrad, sidan 1-12
- Använda fönstret Snabbval, sidan 5-1
- Hantera samtal, sidan 2-1

Fönstret Katalog

Fönstret Katalog visar linjestatus, efternamn, förnamn, telefonnummer och avdelningsinformation som finns i Cisco CallManagers användarkatalog. Operatörskonsolen uppdaterar automatiskt katalogen med det intervall som systemadministratören konfigurerar. Du kan manuellt ladda om katalogen genom att klicka på knappen Ladda om.

När du utför en katalogsökning baserat på förnamn, efternamn eller avdelning visas posterna dynamiskt när du anger kriterierna i fältet. Du kan utföra en avancerad sökning genom att klicka på knappen Avancerad sökning och ange lämplig information om användaren i fälten. Efter posterna på sökskärmen kan du sortera posterna i stigande eller fallande ordning och avgöra linjestatus, som den anges av samma ikoner som används i de andra fönstren.

Närliggande avsnitt

- Menyrad, sidan 1-12
- Använda fönstret Katalog, sidan 6-1
- Hantera samtal, sidan 2-1

Samtals-/linjestatus för fönstren Samtalskontroll, Katalog och Snabbval

Varje linje- och operatörslinjeknapp i fönstret Samtalskontroll indikerar ett av följande lägen, som de representeras av de ikoner som finns i Tabell 1-1.

Tabell 1-1 Samtals- eller linjeläge

Linje-/samtalsläge	Motsvarande ikon	Fönster-/operatörslinjeknapp
Ett samtal ringer på den linjen.		Visas i fönstren Samtalskontroll, Katalog och Snabbval
Ett samtal ringer på den linjen.		Visas på operatörslinjeknappen
Linjen är aktiv.		Visas på operatörslinjeknappen
Linjen är upptagen.		Visas i fönstren Samtalskontroll, Snabbval och Katalog

Tabell 1-1 Samtals- eller linjeläge (forts.)

Linje-/samtalsläge	Motsvarande ikon	Fönster-/operatörslinjeknapp
Linjen har ett samtal som väntar. Det finns tre ikoner för detta läge. När du först ställer ett samtal under förfrågan visas ikonen i grönt. Om samtalet förblir under förfrågan i 60 sekunder så ändras ikonfärgen till gul. Om samtalet förblir under förfrågan i 120 sekunder så ändras ikonfärgen till röd. Systemadministratören kan ändra ikonernas tidsvärde.	 	Visas i fönstret Samtalskontroll
Linjen är ledig.		Visas i fönstren Katalog och Snabbval och på operatörslinjeknappen
Den delade linjen används. En delad linje representerar samma anknytnings-nummer på flera telefoner. Cisco CallManager Attendant styr inte samtal till en operatör på en delad linje om någon av de delade linjerna används.		Visas i fönstret Samtalskontroll

Tabell 1-1 Samtals- eller linjeläge (forts.)

Linje-/samtalsläge	Motsvarande ikon	Fönster-/operatörslinjeknapp
Okänt linjeläge.		Visas i fönstren Samtalskontroll, Snabbval och Katalog och på operatörslinjeknappen
Linjens status anger att användaren konfigurerade Vidarebefordra alla samtal till röstmeddelande på Cisco IP-telefonen.		Visas i fönstret Katalog när antalet sökposter är mindre än 10.
Linjens status anger att användaren konfigurerat vidarebefordran av samtal till ett visst anknytnings-nummer.		Visas i fönstren Katalog och Snabbval

Fönstret Parkerade samtal

Detta fönster innehåller rutan Detaljer om parkerat samtal som visar samtal som du parkerat på en samtalsparkeringsanknytning. Parkering av ett samtal ställer ett samtal under förfrågan så att det kan hämtas från en annan telefon i systemet. Om du t.ex. befinner dig i ett aktivt samtal på din telefon kan du parkera samtalet till en samtalsparkeringsanknytning såsom 1234. En person som finns på en annan telefonanknytning i ditt system kan då ringa 1234 för att återta samtalet.

Parkerade samtal-posten i rutan Detaljer om parkerat samtal består av följande information:

- Anknytningsnumret för det samtal som du parkerade
- Samtalsparkeringsanknytningen där du parkerade samtalet
- Anknytningsnumret för den operatörstelefon som parkerade samtalet

Informationen i rutan Detaljer om parkerat samtal kan t.ex. vara ”2000 parkerat på 4000 av 3000”. Denna information anger att operatören på anknytningsnummer 3000 parkerade samtalet på anknytningsnummer 2000 till den anknytning som Cisco CallManager valt, vilket i detta fall var samtalsparkeringsanknytning 4000. Samtalet på anknytningsnummer 2000 förblir under förfrågan tills användaren besvarar samtalet eller tills det parkerade samtalet går tillbaka till operatören.

Anm. Cisco CallManager väljer samtalsparkeringsanknytningen som är baserad på den konfiguration som systemadministratören angivit i Cisco CallManager Administration.

Från fönstret för parkerade samtal kan du visa och hämta alla samtal som parkerats av alla operatörer som är anslutna till operatörsservern. Du kan inte visa och hämta samtal som parkerats innan du loggade in till operatörskonsolen.

Om användaren inte besvarar det samtal som är parkerat på samtalsparkerings-anknytningen, förblir det parkerade samtalet på anknytningen under en förinställd tidsperiod, vanligtvis 60 sekunder, som konfigureras manuellt av system-administratören i Cisco CallManager Administration. Efter det går samtalet automatiskt tillbaka till rutan med samtalskontrolldetaljer.

Om du vill hämta det parkerade samtalet manuellt kan du göra det genom att använda knappen Återställ parkering i verktygsfältet Samtalskontroll, alternativet Återställ parkering på den sammanhangsberoende menyn eller Åtgärder-menyn, eller kortkommandot för Återställ parkering. När du har återställt det parkerade samtalet visas samtalet i rutan med samtalskontrolldetaljer.

Närliggande avsnitt

- Använda fönstret Parkerade samtal, sidan 7-1
- Hantera samtal, sidan 2-1

Menyrad

Från menyraden kan du gå online/offline, logga ut, redigera kortkommandon, ändra konsolens textstorlek och färgschema, styra fönstrets storlek och placering, utföra samtalskontrolluppgifter och få direkthjälp.

Närliggande avsnitt

- Använda menyraden, sidan 3-1

Verktygsfältet Samtalskontroll

Verktygsfältet Samtalskontroll visar en uppsättning knappar för de vanligaste samtalsuppgifterna som operatören utför. Operatörskonsolen aktiverar bara knapparna i verktygsfältet Samtalskontroll när du kan utföra samtalskontroll-uppgifter med dem. När du klickar på en knapp aktiverar det automatiskt motsvarande menyalternativ på menyraden eller den sammanhangsberoende menyn.

Se Tabell 1-2 för samtalskontrolluppgifter och motsvarande knappar:

Tabell 1-2 Verktygsfältet Samtalskontroll

Samtalskontroll-knappar	Samtalskontrolluppgifter
	Offline/Online **Anm.** Denna samtalskontrollknapp växlar och därför kan du klicka på samma knapp för att utföra två samtalskontrolluppgifter. Se följande avsnitt för mer information: • Logga in och gå online, sidan 1-21 • Gå offline, logga ut och avsluta, sidan 1-23
	Ring Se ”Ringa ett samtal” på sidan 2-6 för mer information.
	Besvara Se ”Besvara ett samtal” på sidan 2-2 för mer information.

Tabell 1-2 Verktygsfältet Samtalskontroll (forts.)

Samtalskontroll-knappar	Samtalskontrolluppgifter
	Lägg på Se ”Avsluta ett samtal” på sidan 2-5 för mer information.
 	Förfrågan/Åter **Anm.** Denna samtalskontrollknapp växlar och därför kan du klicka på samma knapp för att utföra två samtalskontrolluppgifter. Se följande avsnitt för mer information: • Ställa ett samtal under förfrågan, sidan 2-3 • Återställa ett samtal från förfrågan (Åter), sidan 2-4
	Överför Se ”Överföra samtal” på sidan 2-7 för mer information.
	Bevakad överföring Se ”Bevakad överföring” på sidan 2-9 för mer information.
	Direktöverföra Se ”Direktöverföra” på sidan 2-10 för mer information.

Tabell 1-2 Verktygsfältet Samtalskontroll (forts.)

Samtalskontroll-knappar	Samtalskontrolluppgifter
	Delta Se ”Delta i samtal” på sidan 2-11 för mer information.
 	Parkera/Återställ parkering **Anm.** Du kan bara utföra denna samtalskontrolluppgift om Cisco CallManager-servern som är ansluten till operatörskonsolen kör en version av Cisco CallManager som är version 3.3 eller senare. Kontakta system-administratören för mer information. Dessa ikoner visas bara i verktygsfältet Samtals-kontroll om du kör en kompatibel version av Cisco CallManager Release 3.3 på den server som är ansluten till operatörskonsolen. **Anm.** Denna samtalskontrollknapp växlar och därför kan du klicka på samma knapp för att utföra två samtalskontrolluppgifter. **Anm.** Om du besvarar ett aktivt samtal i rutan Samtalsdetaljer visas ikonen Parkera och verktygstipstexten. När ett parkerat samtal visas i rutan Detaljer om parkerat samtal visas ikonen Återställ parkering och verktygstipstexten. Se följande avsnitt för mer information: • Parkera ett samtal, sidan 2-13 • Återställa ett parkerat samtal, sidan 2-15

Tabell 1-2 Verktygsfältet Samtalskontroll (forts.)

Samtalskontroll-knappar	Samtalskontrolluppgifter
	Konferens Se ”Initiera ett ad hoc-konferenssamtal” på sidan 2-12 för mer information.
	Vidarebefordra samtal till röstmeddelande Se ”Vidarebefordra samtal till röstmeddelande” på sidan 2-16.

Du kan ändra verktygsfältets position. Placeringsvalen omfattar följande:

- Vänster – Verktygsfältet visas längs den vänstra sidan i fönstret Cisco CallManager Attendant.
- Överkant – Verktygsfältet visas mellan menyraden och fönstret Samtalskontroll.
- Höger – Verktygsfältet visas längs den högra sidan i fönstret Cisco CallManager Attendant.
- Ner – Verktygsfältet visas längs med den nedre kanten i det vänstra hörnet av fönstret Cisco CallManager Attendant under statusfältet.

Tips Om du vill få en påminnelse om hur en viss knapp fungerar använder du den verktygstipstext som visas när muspekaren svävar över knappen.

Gör så här om du vill ändra var verktygsfältet visas i fönstret:

Procedur

Steg 1 Högerklicka i verktygsfältet Samtalskontroll och välj **Position**.

Steg 2 I följande lista väljer du den position som du vill att verktygsfältet ska visas i:

- Vänster
- Överkant
- Höger
- Ner

Du har nu ändrat verktygsfältets position.

Närliggande avsnitt

- Hantera samtal, sidan 2-1

Sammanhangsberoende menyer

Varje fönster omfattar en uppsättning med sammanhangsberoende menyer som visas när du högerklickar med musen i fönstret. Med hjälp av dessa menyer kan du utföra uppgifter såsom att lägga till snabbvalsposter och ändra textstorlek.

Närliggande avsnitt

- Hantera samtal, sidan 2-1
- Använda fönstret Samtalskontroll, sidan 4-1
- Använda fönstret Snabbval, sidan 5-1
- Använda fönstret Katalog, sidan 6-1
- Använda fönstret Parkerade samtal, sidan 7-1

Statusfält

Statusfältet visar följande information:

- Överst-ikonen

  Figur 1-2 visar överst-ikonen.

Figur 1-2 Överst, ikon

  När fönstret Samtalskontroll minimeras, eller befinner sig bakom ett annat fönster, kan du med ikonen Överst i statusfältets nedre högra hörn snabbt visa fönstret Samtalskontroll när du får ett inkommande samtal eller ringer ett utgående samtal från operatörstelefonen.

- Samtalskontrollstatus (Försöker, Samtalskontroll fungerar)
- Statusikonen Offline/Online
- IP-adressen eller värdnamnet för den operatörsserver som är ansluten till operatörskonsolen

Närliggande avsnitt

- Cisco CallManager Attendant-gränssnittet, sidan 1-2

Knappsatsen för ring/överför/konferens

Du kan ringa/överföra samtal eller upprätta ett konferenssamtal genom att använda en av flera metoder. Om du vill kan du utföra dessa uppgifter med knappsatsen. Knappsatsen innehåller följande:

- Ett fält där du kan ange det nummer som du vill ringa upp
- En ruta där du kan söka efter en användare i katalogen
- En knapp med vars hjälp du kan slutföra transaktionen (t.ex. överföra ett samtal eller upprätta ett konferenssamtal)

Närliggande avsnitt

- Hantera samtal, sidan 2-1

Starta Cisco CallManager Attendant för första gången

När du startar Cisco CallManager Attendant för första gången krävs det att du anger och verifierar informationen i dialogrutan Inställningar. Systemadministratören tillhandahåller informationen.

Starta Cisco CallManager Attendant så här:

Procedur

Steg 1 Dubbelklicka på ikonen Cisco CallManager Attendant på skrivbordet eller välj **Start > Program > Cisco CallManager Attendant**.

Figur 1-3 visar ikonen för Cisco CallManager Attendant.

Figur 1-3 Ikonen för Cisco CallManager Attendant

Steg 2 Innan du loggar in till datorn klickar du på knappen **Inställningar**.

Dialogrutan Inställningar innehåller flikarna Grundläggande och Avancerade.

Dialogrutan Inställningar visas och du anmodas att ange följande information på fliken Grundläggande:

- Serverns värdnamn eller IP-adress
- Telefonens anknytningsnummer

Steg 3 Ange lämplig information i fälten.

Steg 4 Om du inte vill konfigurera inställningar som visas på fliken Avancerade klickar du på **OK**.

Med hjälp av fliken Avancerade kan du konfigurera en hörbar ringsignal som spelas genom datorns ljudkort, aktivera spårning för felsökning och konfigurera alternativa inställningar.

Steg 5 Klicka på fliken **Avancerade**.

Systemadministratören måste tillhandahålla den information som du skriver i fälten som visas.

Steg 6 Om du vill ändra sökväg för den lokala katalogfilen, ange då den nya sökvägen i fältet Sökväg för lokal katalogfil.

Anm. Den lokala katalogfilen, som definieras som användarlistfilen, tillhandahåller den kataloginformation som visas i fönstren.

Steg 7 Om du vill ändra intervallet för när operatörskonsolen laddar om katalogfilen anger du ett nytt intervall (i sekunder) i fältet Intervall för katalogomladdning.

Steg 8 Om du vill ändra samtalsbehandlingsserverns värdnamn eller IP-adress, ange lämplig information i fältet CallManagerns värdnamn eller IP-adress.

Steg 9 Ange lokal IP-adress för operatörskonsolen i fältet Lokal värd-IP-adress (för linjeläge).

Anm. Om operatörens dator har två nätverkskort (NIC) kan systemadministratören ange den IP-adress som ska ta emot uppdateringarna om linjeläge.

Om administratören vill ta emot linjestatus på en särskild UDP-port av säkerhetsskäl kan administratören ange UDP-porten i formatet IP-address:Port i fältet Lokal värd-IP-adress (för linjestatus).

Steg 10 Markera kryssrutan **Aktivera loggning**.

Steg 11 Utför följande procedur om du vill konfigurera en hörbar ringsignal, ett ”pip”, som uppmärksammar dig på samtal med hjälp av datorns ljudkort:

a. Klicka på **Ringsignalinställning för hörbar varning**.

b. Klicka på alternativknappen **Ingen ringsignal**, **Ring en gång** eller **Ring kontinuerligt**:

c. Klicka på **OK**.

Steg 12 Klicka på **Spara**. Du kan nu logga in och gå online.

Logga in och gå online

När du loggar in till operatörsdatorn anger du ditt användarnamn och lösenord. Välj vilket språk du vill visa det grafiska användargränssnittet på.

Utför följande steg när du vill logga in, gå online och hantera samtal:

Procedur

Steg 1 Om du inte redan har gjort det dubbelklickar du på ikonen Cisco CallManager Attendant på skrivbordet och väljer **Start > Program > Cisco CallManager Attendant**.

Steg 2 När du instrueras att göra så anger du användarnamn och lösenord för operatörskonsolen i dialogrutan för inloggning.

Tips Markera kryssrutan Kom ihåg användar-ID och lösenord om du vill spara denna information så att du inte behöver ange den varje gång du loggar in till operatörskonsolen.

Steg 3 Den första gången du loggar in till operatörskonsolen visas texten i dialogrutan för inloggning på det språk som operativsystemet stöder. Du kan bara visa språk som ditt operativsystem stöder. Om du inte kan visa det valda språket kontaktar du systemadministratören.

I listrutan Språk väljer du det språk som du vill att användargränssnittet ska visas på.

I efterföljande inloggningsdialogrutor visas texten automatiskt på det språk som du valt i föregående inloggning.

Viktigt Om en del av texten visas på engelska efter det att du valt ett annat språk, se avsnittet ”Felsökning” på sidan 9-1.

Tips Klicka på knappen Inställningar om du vill gå igenom och ändra de inställningar som är konfigurerade för operatörskonsolen. För information om hur du ändrar inställningar, se avsnittet ”Starta Cisco CallManager Attendant för första gången” på sidan 1-19.

Steg 4 Klicka på **Logga in**.

När du loggar in kontrollerar Cisco CallManager Attendant den information som finns i dialogrutan Inställningar.

Inloggningen gör det möjligt för dig att använda Cisco CallManager Attendant för att besvara, ringa och hantera samtal, att visa linjestatus, använda katalogen och att konfigurera och använda snabbvalsposter.

Det är systemadministratören som anger ditt användar-ID och lösenord för Cisco CallManager Attendant. Kontakta systemadministratören om du inte kan logga in.

Anm. Operatörskonsolen sparar användarnamnet för den operatör som senast använde operatörskonsol på datorn.

Steg 5 I verktygsfältet Samtalskontroll klickar du på knappen **Online** eller så väljer du **Arkiv > Online**.

När du går online ändras färgen för pilarna på knappen från grönt till vitt och menyalternativet Online ändras till Offline. Statusfältet längst ner i konsolen anger att du är online.

Cisco Telephony Call Dispatcher får ett meddelande om att du finns tillgänglig att besvara samtal. I statusfältet bör det stå ”Samtalskontroll fungerar”.

Gå offline, logga ut och avsluta

När du inte använder Cisco CallManager Attendant ska du gå offline så att Cisco Telephony Call Dispatcher vet att du inte finns tillgänglig att hantera samtal från anknytningsnummer som konfigurerats specifikt för operatörskonsolen. Var medveten om att du ändå kan besvara samtal som kommer till ditt personliga telefonnummer på Cisco IP-telefonen.

Anm. Var medveten om att knapparna och menyalternativen för Online/Offline är sammanhangsberoende. Om du är online visas knappen och menyalternativet Offline. Om du är offline visas knappen och menyalternativet Online.

- Om du behöver stoppa hanteringen av samtal under en kort tidsperiod, klicka på knappen **Offline** i verktygsfältet Samtalskontroll eller välj **Arkiv > Offline**.
- När du vill återuppta hanteringen av samtal, klicka på knappen **Online** i verktygsfältet Samtalskontroll eller välj **Arkiv > Online**.
- Avsluta Cisco CallManager Attendant helt och hållet och stäng programfönstret genom att välja **Arkiv > Logga ut** eller **Arkiv > Avsluta**.

  När du väljer Arkiv > Logga ut avslutar du programmet och dialogrutan för inloggning till Cisco CallManager Attendant visas automatiskt. När du väljer Arkiv > Avsluta avslutar du programmet och ingen dialogruta visas.

Hantera samtal

När du vill hantera samtal med Cisco CallManager Attendant kan du använda musen, verktygsfältsknapparna, menyraden, kortkommandona eller den Cisco IP-telefon som associeras med Cisco CallManager Attendant för att utföra dessa funktioner.

Detta kapitel innehåller instruktioner för följande aktiviteter:

- Besvara ett samtal, sidan 2-2
- Ställa ett samtal under förfrågan, sidan 2-3
- Återställa ett samtal från förfrågan (Åter), sidan 2-4
- Avsluta ett samtal, sidan 2-5
- Ringa ett samtal, sidan 2-6
- Överföra samtal, sidan 2-7
- Delta i samtal, sidan 2-11
- Initiera ett ad hoc-konferenssamtal, sidan 2-12
- Parkera ett samtal, sidan 2-13
- Återställa ett parkerat samtal, sidan 2-15
- Vidarebefordra samtal till röstmeddelande, sidan 2-16
- Använda kortkommandon, sidan 2-16

Besvara ett samtal

När Cisco CallManager Attendant tar emot ett inkommande samtal visas det samtalet i rutan Samtalsdetaljer i fönstret Samtalskontroll. Du besvarar samtal från fönstret Samtalskontroll med någon av de metoder som anges i Tabell 2-1. Du kan inte besvara samtal från fönstret Snabbval eller Katalog.

Anm. När du besvarar ett nytt samtal ställer det automatiskt det aktiva samtalet under förfrågan.

Anm. Information om att besvara allanrop från fönstret Allanrop finns i ”Besvara ett allanrop” på sidan 8-1.

Tabell 2-1 Besvara ett samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Högerklicka på samtalet och välj **Besvara**.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Klicka på knappen **Besvara**.
Åtgärder-menyn	Välj **Besvara**.
Använda musen	Dubbelklicka på samtalet i fönstret Samtalskontroll. Använd musen för att dra det markerade samtalet till knappen **Besvara**.
Kortkommandon	Tryck på kortkommandot som är konfigurerat för att besvara ett samtal. Som standard anges **Ctrl + A**.
Cisco IP-telefonen	Använd Cisco IP-telefonen för att besvara samtalet.

Ställa ett samtal under förfrågan

Du kan ställa ett aktivt samtal under förfrågan om du vill ta emot ett annat inkommande samtal eller kontrollera om avsedd mottagare finns tillgänglig. När du ställer ett samtal under förfrågan i fönstret Samtalskontroll visas ikonen för förfrågan i samtalslägesområdet och den aktiva ikonen visas på knappen Operatörslinje.

Du sätter samtal i förfrågan från fönstret Samtalskontroll med någon av de metoder som anges i Tabell 2-2.

Anm. Du kan inte ställa samtal under förfrågan från fönstret Snabbval eller Katalog.

Tabell 2-2 Ställa ett samtal under förfrågan

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Högerklicka på samtalet och välj **Förfrågan**.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Klicka på samtalet och klicka sedan på knappen **Förfrågan**.
Åtgärder-menyn	Klicka på samtalet, på Åtgärder-menyn väljer du **Förfrågan**.
Använda musen	Använd musen för att dra det aktiva samtalet till knappen **Förfrågan**. Dubbelklicka på det aktiva samtalet.
Kortkommandon	Klicka på samtalet och tryck sedan på kortkommandot som är konfigurerat för att ställa ett samtal under förfrågan. Som standard anges **Ctrl + L**.
Cisco IP-telefonen	Använd Cisco IP -telefonen för att ställa samtalet under förfrågan.

Återställa ett samtal från förfrågan (Åter)

När du hämtar tillbaka ett samtal från förfrågan ansluts den som ringer upp till dig. När du hämtar tillbaka ett samtal under förfrågan i fönstret Samtalskontroll visas den aktiva ikonen i linjestatusområdet och den aktiva ikonen visas på knappen Operatörslinje.

Du hämtar ett samtal från förfrågan i fönstret Samtalskontroll med någon av de metoder som anges i Tabell 2-3.

Anm. Du kan inte hämta tillbaka samtal från förfrågan i fönstret Snabbval eller Katalog.

Tabell 2-3 Hämta ett samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Högerklicka på samtalet under förfrågan, välj **Åter**.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Klicka på samtalet under förfrågan, klicka sedan på knappen **Åter**.
Åtgärder-menyn	Klicka på samtalet som är under förfrågan, på Åtgärder-menyn väljer du **Åter**.
Använda musen	Genom att använda musen drar du samtalet under förfrågan till knappen **Åter** i verktygsfältet Samtalskontroll. Återställ samtalet genom att dubbelklicka på samtalet under förfrågan.
Kortkommandon	Klicka på samtalet under förfrågan och tryck sedan på kortkommandot som är konfigurerat för att hämta ett samtal från förfrågan. Som standard anges **Ctrl + L**.
Cisco IP-telefonen	Använd Cisco IP -telefonen för att återställa samtalet från förfrågan.

Avsluta ett samtal

När Cisco CallManager Attendant frånkopplar samtalet försvinner det samtalet ur rutan Samtalsdetaljer i fönstret Samtalskontroll. Du besvarar samtal från fönstret Samtalskontroll med någon av de metoder som anges i Tabell 2-4.

Anm. Du kan inte avsluta samtal från fönstret Snabbval eller Katalog.

Tabell 2-4 Avsluta ett samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Högerklicka på samtalet och välj **Lägg på**.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Klicka på samtalet och klicka sedan på knappen **Lägg på**.
Åtgärder-menyn	Klicka på samtalet, på Åtgärder-menyn väljer du **Lägg på**.
Använda musen	Använd musen för att dra det aktiva samtalet till knappen **Lägg på**.
Kortkommandon	Klicka på samtalet och tryck på kortkommandot som är konfigurerat för att avsluta ett samtal. Som standard anges **Ctrl + H**.
Cisco IP-telefonen	Använd Cisco IP-telefonen för att avsluta samtalet.

Ringa ett samtal

Du kan ringa samtal när det finns en tillgänglig linje i fönstret Samtalskontroll. Du kan ringa samtal till katalog eller snabbvalsposter eller till ett externt telefonnummer. Du kan ringa samtal med någon av de metoder som anges i Tabell 2-5.

Tabell 2-5 Ringa ett samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Högerklicka på katalogen eller snabbvalsposten och välj **Ring**.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Klicka på katalogen eller snabbvalsposten och klicka på knappen **Ring**.
Åtgärder-menyn	Klicka på katalogen eller snabbvalsposten, från Åtgärder-menyn väljer du **Ring**.
Använda musen	Dubbelklicka på katalogen eller snabbvalsposten för att ringa det numret automatiskt. Dra katalog- eller snabbvalsposten till knappen **Ring** i verktygsfältet Samtalskontroll, rutan Samtalsdetaljer eller knappen **Operatörslinje** i fönstret samtalskontroll.
Kortkommandon	Klicka på katalogen eller snabbvalsposten. Tryck på kortkommandot som är konfigurerat för att ringa ett samtal och klicka sedan på **Ring**. Som standard anges **Ctrl + D**. Använd de numeriska tangenterna på datorns tangentbord för att ringa ett nummer och tryck sedan på **Enter** eller på kortkommandot som är konfigurerat för att ringa ett samtal. Som standard anges **Ctrl + D**. Klicka på en av operatörslinjeknapparna, om du har flera konfigurerade knappar, för att öppna linjen. Ange sedan telefonnumret genom att använda ringknappsatsen. Slutför samtalet genom att klicka på **OK** eller tryck på **Enter**. Du tar fram knappsatsen genom att trycka på kortkommandot som är konfigurerat för att ringa ett samtal. Som standard anges **Ctrl + D**.

Tabell 2-5 Ringa ett samtal (forts.)

Metod	Uppgift
Knappsatsen	**1.** Utför en av följande uppgifter: Tryck på **Ctrl + D** på datorns tangentbord. Välj **Ring** på Åtgärder-menyn. **2.** Utför en av följande uppgifter: Ange det nummer som du vill ringa. Sök i katalogen efter det nummer/den användare som du vill kontakta. Klicka på katalogposten. **3.** Klicka på knappen **Ring**.
Cisco IP-telefonen	Använd Cisco IP-telefonen för att ringa numret.

Överföra samtal

När du överför ett aktivt samtal kopplas den som ringer upp till den person som du utser. I Cisco CallManager Attendant kan du antingen utföra en överföring, en bevakad överföring eller en direktöverföring enligt vad som definieras i följande avsnitt.

- Överföra samtal, sidan 2-8
- Bevakad överföring, sidan 2-9
- Direktöverföra, sidan 2-10

Du utför en överföring, en bevakad överföring eller direktöverföring i valfritt fönster genom att använda kortkommandon, sammanhangsberoende menyer, menyraden eller musen.

Anm. Se avsnittet ”Felsökning” på sidan 9-1 om du får felmeddelanden som gäller överföring av samtal.

Överföra samtal

När du utför en överföring kan du inte tala med den som ska ta emot samtalet innan du överför samtalet.

Om du vill överföra ett samtal med knappsatsen för överföring använder du någon av metoderna som anges i Tabell 2-6.

Tabell 2-6 Överföra ett samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Klicka på det samtal som du vill överföra, högerklicka på en snabbvals- eller katalogpost och välj **Överför**.
Använda musen	Dra det samtal som du vill överföra till en snabbvals- eller katalogpost.
Standardkort-kommando	**1.** Klicka på det samtal som du vill överföra. **2.** Tryck på tangenterna på datorns tangentbord för att ange det nummer som du vill överföra samtalet till. **3.** Tryck på **Ctrl + X** för att slutföra överföringen.
Knappsatsen	**1.** Utför en av följande uppgifter: Högerklicka på det samtal som du vill överföra. Välj sedan **Överför** på den sammanhangsberoende menyn. Klicka på det samtal som du vill överföra, klicka sedan på knappen **Överför** i verktygsfältet Samtalskontroll. Klicka på det samtal som du vill överföra, välj sedan **Överför** på Åtgärder-menyn. Klicka på det samtal som du vill överföra och tryck sedan på **Ctrl + X**. **2.** När knappsatsen för överföring visas anger du det nummer som du vill överföra samtalet till. **3.** Klicka på **OK**.

Bevakad överföring

Med en bevakad överföring kan du tala med den som ska ta emot samtalet innan du överför det. Använd någon av metoderna som anges i Tabell 2-7 om du vill utföra en bevakad överföring av ett samtal.

Tabell 2-7 Bevakad överföring

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Klicka på det samtal som du vill överföra, högerklicka sedan på en snabbvals- eller katalogpost och välj **Bevakad överföring**.
Standardkort-kommando	**1.** Klicka på det samtal som du vill överföra. **2.** Tryck på tangenterna på datorns tangentbord för att ange det nummer som du vill överföra samtalet till. **3.** Tryck på **Ctrl + T**.
Knappsatsen	**1.** Utför en av följande uppgifter: Högerklicka på det samtal som du vill överföra. Välj sedan **Bevakad överföring** på den sammanhangsberoende menyn. Klicka på det samtal som du vill överföra, klicka sedan på knappen **Bevakad överföring** i verktygsfältet Samtalskontroll. Klicka på det samtal som du vill överföra, välj sedan **Bevakad överföring** på Åtgärder-menyn. Klicka på det samtal som du vill överföra och tryck sedan på **Ctrl + T**. **2.** När knappsatsen för överföring visas anger du det nummer som du vill överföra samtalet till. **3.** Klicka på **OK**. Du ställde det aktiva samtalet i fönstret Samtalskontroll under förfrågan. **4.** Fråga användaren om du ska överföra samtalet. **5.** Överför samtalet under förfrågan genom att använda en av metoderna från steg 1.

Direktöverföra

Med en direktöverföring kan du slå samman två samtal till samma samtal. Om du vill använda direktöverföringsfunktionen i fönstret Samtalsdetaljer måste du välja det aktiva samtalet och ett annat samtal på samma linje.

Om du vill direktöverföra ett samtal använder du någon av metoderna som anges i Tabell 2-8.

Tabell 2-8 Direktöverföra

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Markera de samtal i fönstret Samtalskontroll som du vill överföra genom att hålla ned Ctrl-tangenten och klicka på samtalen, högerklicka och sedan välja **Direkt överföra** på den sammanhangsberoende menyn.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Ctrl+klicka på de samtal du vill överföra och klicka sedan på knappen **Direktöverföring**.
Åtgärder-menyn	Ctrl+klicka på de samtal du vill överföra, välj sedan **Direktöverföring** på Åtgärder-menyn.
Standardkort-kommando	1. Ctrl+klicka på det samtal som du vill överföra. 2. Tryck på **Ctrl + R** för att slutföra överföringen.

Delta i samtal

Delta slår samman en grupp samtal och operatören till en konferens. Om du vill använda deltafunktionen måste du välja det aktiva samtalet och andra samtal på samma linje.

Du kan delta i samtal genom att använda någon av metoderna som beskrivs i Tabell 2-9.

Anm. Information om att slå samman två aktiva samtal utan operatören finns i ”Direktöverföra” på sidan 2-10.

Tabell 2-9 Delta i samtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	Markera de samtal i fönstret Samtalskontroll som du vill delta i genom att hålla ned Ctrl-tangenten och klicka på samtalen. Högerklicka sedan och välj **Delta** på den sammanhangsberoende menyn.
Verktygsfältet Samtalskontroll	Ctrl+klicka på de samtal du vill delta i och klicka sedan på knappen **Delta**.
Åtgärder-menyn	Ctrl+klicka på de samtal du vill delta i och välj sedan **Delta** på Åtgärder-menyn.
Standardkort-kommando	1. Ctrl+klicka på det samtal som du vill delta i. 2. Tryck på **Ctrl + J** för att slutföra åtgärden.

Initiera ett ad hoc-konferenssamtal

Med hjälp av Cisco CallManager Attendant kan du, som den som styr konferensen, skapa en konferens som inte har arrangerats i förväg. Under en ad hoc-konferens ringer du upp och lägger till varje deltagare i konferensen.

Du initierar en ad hoc-konferens i valfritt fönster genom att använda någon av metoderna som anges i Tabell 2-10.

Anm. Du kan initiera ett ad hoc-konferenssamtal från valfritt fönster. När du har ett konferenssamtal i snabbvals- eller katalogfönstret och utför en av metoderna, såsom att klicka på knappen Konferens eller välja menyalternativet Konferens, läggs deltagaren till i konferenssamtalet och ansluter den användare som är vald i katalogen eller i snabbvalsgruppen till konferensen.

Tabell 2-10 Initiera ett ad hoc-konferenssamtal

Metod	Uppgift
Sammanhangs-beroende meny	När du har valt det samtal som du vill lägga till i konferensen kan du högerklicka på en snabbvals- eller katalogpost och välja **Konferens**.
Använda musen	Dra en snabbvals- eller katalogpost till knappen **Konferens**.
Standardkort-kommando	1. Besvara samtalet. 2. Tryck på tangenterna på datorns tangentbord för att ange det anknytningsnummer som du vill lägga till i konferensen. 3. Tryck på **Ctrl + C** för att initiera konferenssamtalet.

Tabell 2-10 Initiera ett ad hoc-konferenssamtal (forts.)

Metod	Uppgift
Knappsatsen	**1.** Utför en av följande uppgifter: Högerklicka på samtalet och välj **Konferens** på den sammanhangsberoende menyn. Klicka på tillämpligt samtal, klicka på knappen **Konferens** i verktygsfältet Samtalskontroll. Klicka på tillämpligt samtal, välj **Åtgärder > Konferens**. Klicka på tillämpligt samtal, tryck på **Ctrl + C** på datorns tangentbord. **2.** När konferensknappsatsen visas anger du anknytningsnumret för den användare som du vill lägga till i konferensen. Klicka på **OK**. **3.** Klicka på knappen **Konferens**, välj **Åtgärder > Konferens** eller tryck på **Ctrl + C** på datorns tangentbord.

Parkera ett samtal

Med hjälp av funktionen Parkera samtal kan du ställa ett samtal under förfrågan så att det kan hämtas från en annan telefon i systemet. Om du t.ex. befinner dig i ett aktivt samtal på din telefon kan du parkera samtalet till en samtalsparkeringsanknytning såsom 1234. En person som finns på en annan telefonanknytning i ditt system kan då ringa 1234 för att återta samtalet.

Parkerade samtal-posten i rutan Detaljer om parkerat samtal består av följande information:

- Anknytningsnumret för det samtal som du parkerade
- Samtalsparkeringsanknytningen där du parkerade samtalet
- Anknytningsnumret för den operatörstelefon som parkerade samtalet

Informationen i rutan Detaljer om parkerat samtal kan t.ex. vara ”2000 parkerat på 4000 av 3000”. Denna information anger att operatören på anknytningsnummer 3000 parkerade samtalet på anknytningsnummer 2000 till den anknytning som Cisco CallManager valt, vilket i detta fall var samtalsparkeringsanknytning 4000. Samtalet på anknytningsnummer 2000 förblir under förfrågan tills användaren besvarar samtalet eller tills det parkerade samtalet går tillbaka till operatören.

Anm. Cisco CallManager väljer samtalsparkeringsanknytningen som är baserad på den konfiguration som systemadministratören angivit i Cisco CallManager Administration.

Parkera ett samtal så här:

Procedur

Steg 1 Utför en av följande uppgifter:

- Högerklicka på samtalet som du vill parkera, välj sedan **Parkera samtal** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Klicka sedan på knappen **Parkera samtal** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Välj sedan **Parkera samtal** på Åtgärder-menyn.
- Tryck på det kortkommando på datorns tangentbord som är konfigurerat för att parkera ett samtal. Som standard anges **Ctrl + P**.
- I fönstret Samtalskontroll drar du samtalet som du vill parkera till fönstret Parkerade samtal.

Steg 2 Dialogrutan visar det anknytningsnummer som samtalet är parkerat på. Klicka på **OK**.

Det parkerade samtalet visas i rutan Detaljer om parkerat samtal.

Steg 3 Kontakta den användare som ska hämta det parkerade samtalet.

Återställa ett parkerat samtal

Om användaren inte besvarar samtalet som är parkerat på samtalsparkerings-anknytningen kan du hämta det parkerade samtalet från samtalsparkerings-anknytningen.

Från fönstret för parkerade samtal kan du visa och hämta alla samtal som parkerats av alla operatörer som är anslutna till operatörsservern. Du kan inte visa och hämta samtal som parkerats innan du loggade in till operatörskonsolen.

Återställ ett parkerat samtal genom att utföra följande procedur:

Procedur

Steg 1 Om användaren inte besvarar samtalet utför du en av följande uppgifter för att återställa det parkerade samtalet:

- Högerklicka på det samtal som du vill parkera. Välj sedan **Återställ parkering** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Klicka sedan på knappen **Återställ parkering** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. På Åtgärder-menyn väljer du **Återställ parkering**.
- Tryck på det kortkommando på datorns tangentbord som är konfigurerat för att återställa ett parkerat samtal. Som standard anges **Ctrl + P**.

Steg 2 I den dialogruta som visas väljer du vilket anknytningsnummer du vill återställa. Klicka på **Åter**.

Det aktiva samtalet visas i rutan med samtalskontrolldetaljer.

Steg 3 Informera den som ringer upp om situationen.

Alternativa metoder (kortkommandon)

- På datorns tangentbord kan du trycka på tangenterna för anknytningsnumret för det samtal som du vill återställa och sedan trycka på kortkommandot som är konfigurerat för att återställa ett parkerat samtal. Som standard anges **Ctrl + P**. Det parkerade samtalet går automatiskt tillbaka till rutan med samtalskontrolldetaljer.
- Från fönstret Parkerade samtal kan du dra ett parkerat samtal till en operatörslinjeknapp för att återställa det parkerade samtalet.

Vidarebefordra samtal till röstmeddelande

Utför följande procedur för att vidarebefordra ett samtal till röstmeddelande:

Steg 1 Besvara samtalet.

Steg 2 Utför en av följande metoder:

- Högerklicka på samtalet och välj sedan **Röstmeddelande** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på knappen **Röstmeddelande** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- På Åtgärder-menyn väljer du **Röstmeddelande**.
- Tryck på kortkommandot som är konfigurerat för att vidarebefordra ett samtal till röstmeddelande. Som standard anges **Ctrl + V**.

Steg 3 Du ställer automatiskt samtalet under förfrågan och knappsatsen visas. Ange anknytningsnumret för den person som du vill kontakta och klicka sedan på **Ring**.

Steg 4 Rutan Samtalskontroll visar att du överför samtalet till röstmeddelande. Vänta på att överföringen ska ske.

Systemadministratören konfigurerar den tid det tar att överföra samtalet till röstmeddelande. Om du vill ändra tiden kontaktar du systemadministratören.

Använda kortkommandon

Med hjälp av de kortkommandon som konfigurerats för Cisco CallManager Attendant kan du effektivt utföra samtalskontrolluppgifter. Använd Tabell 2-11 som en vägledning när du utför kortkommandon.

Tips Skriv ut en kopia av den här sidan och sätt fast den på bildskärmen eller skrivbordet som referens.

Tabell 2-11 Kortkommandon

Önskat resultat	Systemets standard-kortkommando[1]	Kortkommando som konfigurerats av operatör[2]
Besvara samtal	Ctrl + A	
Ringa samtal	Ctrl + D	
Avsluta samtal	Ctrl + H	
Ställa samtal under förfrågan	Ctrl + L	
Återställa samtal från förfrågan (Åter)	Ctrl + L	
Parkera ett samtal	Ctrl + P	
Återställa ett parkerat samtal	Ctrl + P	
Överför	Ctrl + X	
Bevakad överföring	Ctrl + T	
Direktöverföra	Ctrl + R	
Delta	Ctrl + J	
Konferenssamtal	Ctrl + C	
Vidarebefordra samtal till röstmeddelande	Ctrl + V	
Använda uppringningssiffror	Ctrl + S	

1. Operatörskonsolen anger automatiskt standardkortkommandot.
2. Om du vill ändra systemets standardkortkommandon anger du det kortkommando som du konfigurerat i kolumnen Kortkommando som konfigurerats av operatör.

Anm. Du kan ändra valfritt standardkortkommando. Se avsnittet ”Använda menyraden” på sidan 3-1 för mer information.

Använda menyraden

Detta kapitel innehåller följande ämnen:

- Använda Arkiv-menyn, sidan 3-1
- Använda menyn Redigera, sidan 3-2
- Använda menyn Visa, sidan 3-3
- Använda Åtgärder-menyn, sidan 3-6
- Använda Slå siffror, sidan 3-7
- Använda Hjälp-menyn, sidan 3-8

Använda Arkiv-menyn

Från Arkiv-menyn kan du gå online/offline, logga ut och avsluta programmet. För detaljerad information om dessa uppgifter, se följande avsnitt:

- Logga in och gå online, sidan 1-21
- Gå offline, logga ut och avsluta, sidan 1-23

Använda menyn Redigera

På menyn Redigera kan du skapa dina egna kortkommandon, lägga till, modifiera och ta bort snabbvalsposter/-grupper samt visa/redigera inställningar, vilket är en valfri uppgift. Se följande avsnitt:

- Skapa och redigera kortkommandon, sidan 3-2
- Skapa, redigera och ta bort snabbvalsgrupper och -poster, sidan 3-3
- Visa och redigera inställningar, sidan 3-3

Skapa och redigera kortkommandon

Med Cisco CallManager Attendant kan du skapa eller modifiera kortkommandon så att de passar dig. Dessa kortkommandon sparas när du avslutar operatörs-konsolen. Du kan skapa kortkommandon för alla alternativ som finns tillgängliga via menyraden.

Skapa och modifiera kortkommandon så här:

Procedur

Steg 1 På menyn Redigera väljer du **Kortkommandon...**.

Steg 2 Från listan i området Kommandon i dialogrutan väljer du kommandot för vilket du vill skapa eller redigera ett kortkommando.

Steg 3 I fältet Tangent anger du det eller de tangentnedslag som du ska använda för kortkommandot.

Steg 4 Markera kryssrutan **Ctrl**, **Skift** eller **Alt** (eller en kombination).

Steg 5 Klicka på **Spara**, **Spara och stäng** eller **Avbryt**.

Anm. När du klickar på Spara kan du skapa eller redigera ytterligare ett kortkommando.

När dialogrutan stängts visas kortkommandot vid sidan om menyalternativet. Det visas dessutom ovanför fältet Tangent när du väljer kommandot från området Kommando i dialogrutan.

Skapa, redigera och ta bort snabbvalsgrupper och -poster

För information om hur du skapar, redigerar och tar bort snabbvalsgrupper och -poster via menyn Redigera, se avsnittet ”Använda fönstret Snabbval” på sidan 5-1.

Visa och redigera inställningar

På menyn Redigera kan du eller systemadministratören ändra de inställningar som påverkar din förmåga att använda Cisco CallManager Attendant. Dessa inställningar gör det möjligt för operatörskonsolen att ha ett samspel med operatörskonsolens server och den katalog som innehåller all kataloginformation som finns i fönstret Katalog.

Cisco rekommenderar att du bara ändrar dessa inställningar om systemadministratören instruerar dig att göra det.

Visa och redigera inställningar så här:

Procedur

Steg 1 På menyn Redigera väljer du **Inställningar...**.

Steg 2 För information om hur du konfigurerar eller ändrar inställningarna, se avsnittet ”Starta Cisco CallManager Attendant för första gången” på sidan 1-19.

Använda menyn Visa

På menyn Visa kan du ändra storleken på den text som visas i fönstren eller ändra den färg som visas på konsolen. Se följande avsnitt:

- Ändra textstorleken, sidan 3-4
- Ändra färgschemat, sidan 3-5
- Låsa fönstrets storlek och layout, sidan 3-5
- Välja standardfönsterlayout, sidan 3-6

Ändra textstorleken

Med Cisco CallManager Attendant kan du ändra textstorleken så att den passar dig. Du kan ändra den textstorlek som visas i alla fönster eller ändra den textstorlek som visas i ett visst fönster.

Ändra storleken på den text som visas i fönstren så här:

Procedur

Steg 1 Beroende på vad du föredrar utför du en av följande uppgifter:

- Om du vill ändra den textstorlek som visas i alla fönster, välj **Textstorlek** på menyn Visa.
- Om du vill ändra den textstorlek som visas i ett visst fönster, högerklicka i fönstret och välj **Textstorlek** på den sammanhangsberoende menyn.

Steg 2 Välj ett av följande alternativ:

- Störst
- Större
- Mellan
- Minst
- Mindre

Textstorleken ändras i fönstret/fönstren.

Ändra färgschemat

Med Cisco CallManager Attendant kan du ändra färgschemat för operatörskonsolen så att det är som du vill ha det. När du använder operatörskonsolen för första gången visas standardfärgschemat som är blått och vitt.

Om du vill ändra det färgschema som visas gör så här:

Procedur

Steg 1 På menyn Visa väljer du **Färgscheman**.

Steg 2 Välj ett av följande alternativ:

- Standard, som är blått och vitt
- Brun
- Smaragd
- Grå
- Kontrast, som visas som vitt mot en ljusgrå bakgrund

Färgschemat ändras på operatörskonsolen.

Låsa fönstrets storlek och layout

Du kan låsa fönstrets storlek och layout genom att välja **Visa > Lås fönster**. Denna åtgärd garanterar att fönstrets storlek inte ändras och att fönstren visas exakt som du vill att de ska visas.

Tips Lås upp layouten genom att välja **Visa > Lås upp fönster**.

Tips Du kan välja alternativet Standard fönsterlayout även om du låser fönstrets position, fönstren förblir låsta.

Välja standardfönsterlayout

I Cisco CallManager Attendant kan du maximera och minimera alla fönster som visas. När du ändrar fönstrets layout till standard kan det verka som om fönstret Cisco CallManager Attendant krymper och innehåller de tre fönstren, menyraden, verktygsfältet Samtalskontroll och statusfältet.

Anm. Om du minimerar ett fönster innan du väljer alternativet Standardfönsterlayout maximeras fönstret när du har gjort ditt val.

Om du gör ändringar i textstorleken och färgschemat innan du väljer alternativet Standardfönsterlayout finns dessa ändringar kvar efter det att du gjort valet.

Om du vill ändra fönsterlayouten till standard väljer du **Redigera > Standardfönsterlayout**.

Använda Åtgärder-menyn

Från Åtgärder-menyn utför du samtalskontrolluppgifter. För information om hur du utför samtalskontrolluppgifter genom att använda Åtgärder-menyn, se avsnittet ”Hantera samtal” på sidan 2-1.

Anm. Skärmen visar bara de aktiverade alternativen som finns tillgängliga för användning. Om ett alternativ är inaktiverat kan du inte använda det.

Använda Slå siffror

När du får en automatiserad röstinstruktion, såsom Cisco IP AutoAttendant, att utföra en uppgift genom att använda Cisco IP-telefonen eller operatörsdatorns numeriska knappsats måste du använda knappsatsen Slå siffror för att utföra den uppgiften.

Exempel: Använda knappsatsen Slå siffror

Om du ringer till ett annat företag och en automatiserad röstinstruktion talar om för dig att du ska ”trycka på 1 för att ringa anknytningen” utför du en av de olika metoderna att visa knappsatsen och sedan trycker du på 1.

Tips Du kan klicka på musen eller trycka på tangentbordet när du använder knappsatsen Slå siffror.

Utför följande procedur när du vill använda knappsatsen Slå siffror:

Procedur

Steg 1 Visa knappsatsen Slå siffror genom att utföra en av följande uppgifter:

a. Välj **Åtgärder > Slå siffror**.

b. Tryck på **Ctrl + S**.

Steg 2 Utför en av följande uppgifter när knappsatsen Slå siffror visas:

a. Om du skickar ett samtal till röstmeddelande anger du anknytningsnumret för en användare i din katalog och sedan anger du lämpliga alfanumeriska tecken eller symboler i fältet, beroende på begäran från den automatiserade röstinstruktionen.

b. Om du ringt ett externt anknytningsnummer och får en automatiserad röstinstruktion anger du lämpliga alfanumeriska tecken eller symboler i fältet, beroende på begäran från den automatiserade röstinstruktionen.

Steg 3 När du slutfört uppgifterna klickar du på **Stäng**.

Alternativ metod (kortkommando)

Om du vill kan du ange att du vill slå siffror utan att använda knappsatsen Slå siffror. När du får den automatiserade röstinstruktionen trycker du på lämpliga tangenter på datorns tangentbord. Tryck sedan på **Ctrl + S**.

Använda Hjälp-menyn

Cisco CallManager Attendant tillhandahåller direkthjälp och enkel åtkomst till den senaste operatörskonsolens plugin för uppgradering. Om du får ett meddelande efter inloggning som talar om att du inte kan nå servern måste du uppgradera operatörskonsolen till den version som finns tillgänglig genom Cisco CallManager Administration. När du har påbörjat uppgraderingsprocessen via Hjälp-menyn kontaktar du systemadministratören för information om hur du slutför uppgraderingsprocessen.

Inskaffa direkthjälp och konsol- och serverversion så här:

Procedur

Steg 1 Skaffa direkthjälp genom att välja **Hjälp > Hjälp för Cisco CallManager Attendant**.

Direkthjälpen visas.

Steg 2 Välj **Hjälp > Om Cisco CallManager Attendant** för att utföra en av följande uppgifter:

- Skaffa den version av operatörskonsolen och servern som är ansluten till operatörskonsolen.

  När du har fått versionerna klickar du på **OK**.

- Uppgradera till operatörskonsolens senaste version.

  När du instrueras att göra så klickar du på **Ja** för att bekräfta att du vill uppgradera. Vänta tills fönstret Installationsprogram för Cisco CallManager Attendant har laddats. Följ anvisningarna i fönstren för att slutföra uppgraderingen eller kontakta systemadministratören för information om hur du utför denna uppgift.

Använda fönstret Samtalskontroll

När du ringer eller besvarar ett samtal visas samtalsläget, anknytningsnumret för det inkommande samtalet, personens namn (om det finns tillgängligt), operatörens anknytningsnummer och den tid som förflutit i rutan Samtalsdetaljer i fönstret Samtalskontroll.

Detta avsnitt beskriver följande ämnen:

- Ringa samtal från fönstret Samtalskontroll, sidan 4-2
- Utföra samtalskontrolluppgifter från fönstret Samtalskontroll, sidan 4-2

Ringa samtal från fönstret Samtalskontroll

Ring ett samtal från fönstret Samtalskontroll så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på knappen **Operatörslinje** i det övre högra hörnet som visar anknytningsnumret för den Cisco IP-telefon som styr Cisco CallManager Attendant.

Steg 2 I dialogrutan anger du det nummer som du vill ringa.

Steg 3 Klicka på **OK** eller **Avbryt**.

Tips Om du vill ringa ett samtal till en snabbvals- eller katalogpost, dra snabbvals- eller katalogposten till knappen Operatörslinje i det övre högra hörnet i fönstret Samtalskontroll.

Utföra samtalskontrolluppgifter från fönstret Samtalskontroll

Du kan utföra följande samtalskontrolluppgifter från fönstret Samtalskontroll:

- Besvara ett samtal
- Ställa ett samtal under förfrågan/fortsätta ett samtal
- Utföra en överföring, en bevakad överföring eller en direktöverföring av ett samtal
- Vidarebefordra samtal till röstmeddelande
- Upprätta ett konferenssamtal
- Delta i samtal
- Parkera ett samtal

För information om hur du utför dessa uppgifter i fönstret Samtalskontroll, se avsnittet ”Hantera samtal” på sidan 2-1.

Använda fönstret Snabbval

Detta kapitel beskriver följande uppgifter:

- Lägga till en snabbvalsgrupp, sidan 5-2
- Ändra namn på snabbvalsgrupp, sidan 5-3
- Ta bort snabbvalsgrupp, sidan 5-3
- Lägga till en snabbvalspost, sidan 5-4
- Redigera snabbvalspost, sidan 5-5
- Ta bort snabbvalspost, sidan 5-6
- Använda snabbvalsposter för att utföra samtalskontrolluppgifter, sidan 5-7

Du delar upp snabbvalsposterna i olika kategorier i snabbvalsgrupper. Dessa snabbvalsgrupper visas som individuella flikar i fönstret Snabbval. Eftersom flikarna kan läggas ovanpå varandra kan du ha hur många grupper som helst. Dessutom kan du lägga till så många poster i en grupp som du vill ha.

Innan du använder snabbvalsposter för att utföra samtalskontrolluppgifter måste du lägga till minst en snabbvalsgrupp och inkludera minst en post i gruppen. Du kan också byta namn på fliken Gruppexempel och sedan lägga till poster. Se avsnittet ”Ändra namn på snabbvalsgrupp” på sidan 5-3 för mer information.

Tips När du högerklickar på flikarna i fönstret Snabbval kan du snabbt lägga till, redigera eller ta bort snabbvalsgruppen.

Lägga till en snabbvalsgrupp

Du delar upp snabbvalsposterna genom att konfigurera dem i snabbvalsgrupper. Du kan t.ex. lägga till en snabbvalsgrupp som heter ”Personalavdelningen” och inkludera olika personer på personalavdelningen som snabbvalsposter.

Anm. Du kan lägga till så många snabbvalsgrupper som du vill ha eftersom Cisco CallManager Attendant kan lägga grupperna ovanpå varandra i fönstret Snabbval.

Snabbvalsgrupper visas inte i alfabetisk ordning, istället visas de i den ordning som du konfigurerar dem i fönstret Snabbval. Om du t.ex. konfigurerar snabbvalsgruppen ”Personalavdelningen” först och sedan konfigurerar snabbvalsgruppen ”Utveckling”, visas gruppen ”Personalavdelningen” till vänster eftersom du konfigurerade den först.

Lägg till en snabbvalsgrupp i fönstret Snabbval så här:

Procedur

Steg 1 Utför en av följande två uppgifter:

- I fönstret Snabbval högerklickar du med musen och väljer **Ny snabbvalsgrupp...** på den sammanhangsberoende menyn.
- På menyn Redigera väljer du **Snabbval > Ny snabbvalsgrupp...**.

Steg 2 I fältet Gruppnamn i dialogrutan anger du det nya gruppnamnet, klicka sedan på **Spara**.

Dialogrutan stängs automatiskt och den nya fliken visas i fönstret Snabbval.

Steg 3 Du kan nu byta namn på snabbvalsgruppen, ta bort gruppen eller lägga till snabbvalsposter i snabbvalsgruppen.

Ändra namn på snabbvalsgrupp

Du kan byta namn på en snabbvalsgrupp när som helst och av valfri orsak. Tänk på möjligheten att ändra namnet ”Gruppexempel” som automatiskt visas i fönstret Snabbval när du loggar in till operatörskonsolen.

Ändra namnet på en snabbvalsgrupp så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på fliken för den snabbvalsgrupp som du vill byta namn på.

Steg 2 I fönstret Snabbval högerklickar du på musen och väljer **Byt namn på snabbvalsgrupp** på den sammanhangsberoende menyn.

Steg 3 I fältet Gruppnamn i dialogrutan anger du det nya gruppnamnet, klicka sedan på **Spara**.

Dialogrutan stängs automatiskt och fliken med det nya namnet visas i fönstret Snabbval.

Ta bort snabbvalsgrupp

Du kan ta bort en snabbvalsgrupp när som helst om så behövs. Var medveten om att när du tar bort snabbvalsgruppen tar du även bort alla de poster som är konfigurerade inom den gruppen.

Ta bort en snabbvalsgrupp så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på fliken för den snabbvalsgrupp som du vill ta bort.

Steg 2 Utför en av följande två uppgifter:

- I fönstret Snabbval högerklickar du med musen och väljer **Ta bort snabbvalsgrupp** på den sammanhangsberoende menyn.
- På menyn Redigera väljer du **Snabbval > Ta bort snabbvalsgrupp**.

Steg 3 När du tillfrågas huruvida du vill ta bort gruppen klickar du på **Ja**, **Nej** eller **Avbryt**.

Viktigt Om du klickar på Ja garanterar det att du tar bort alla snabbvalsposter i snabbvalsgruppen.

När du klickar på Ja försvinner fliken från fönstret Snabbval.

Tips När du klickar på snabbvalsfliken visas snabbvalsgruppens namn i det övre vänstra hörnet i fönstret Snabbval.

Lägga till en snabbvalspost

Snabbvalsposter omfattar namn, telefonnummer och anteckningar för den person som du lagt till i snabbvalsgruppen. Om du lägger till snabbvalsposter kan du snabbt ringa samtal, överföra samtal, utföra bevakade överföringar samt initiera konferenser med den person som är associerad med snabbvalsposten.

Du behöver inte ange någon information i fältetAnteckningar men Cisco CallManager Attendant kräver att du anger namn ochtelefonnummer för varje snabbvalspost.

Lägg till en snabbvalspost i fönstret Snabbval så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på den snabbvalsflik där du vill lägga till posten.

Steg 2 Utför en av följande två uppgifter:

- I fönstret Snabbval högerklickar du på musen och väljer **Lägg till snabbval...** på den sammanhangsberoende menyn.
- På menyn Redigera väljer du **Snabbval > Lägg till snabbval...**.

Steg 3 När dialogrutan visas anger du namn, telefonnummer och eventuella anteckningar i de lämpliga fälten.

Steg 4 Klicka på **Spara** eller **Spara och stäng**.

Anm. När du klickar på Spara kan du omedelbart lägga till ytterligare en snabbvalspost i snabbvalsgruppen.

Dialogrutan stängs och snabbvalsposten visas i fönstret Snabbval.

Tips Om du vill kan du lägga till en snabbvalspost genom att dra en katalogpost från fönstret Katalog och släppa den i fönstret Snabbval.

Redigera snabbvalspost

Du kan redigera namn, telefonnummer eller anteckningar för en snabbvalspost när som helst om så behövs. Du behöver inte ange någon information i fältet Anteckningar men Cisco CallManager Attendant kräver att du anger namn och telefonnummer för varje snabbvalspost.

Redigera en snabbvalspost så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på den snabbvalsflik där du vill redigera posten.

Steg 2 Klicka på den snabbvalsflik som du vill uppdatera.

Steg 3 Utför en av följande två uppgifter:

- I fönstret Snabbval högerklickar du på musen och väljer **Lägg till snabbval...** på den sammanhangsberoende menyn.
- På menyn Redigera väljer du **Snabbval > Redigera snabbval**.

Steg 4 När dialogrutan visas redigerar du namn, telefonnummer och eventuella anteckningar som du tidigare angivit i de tillämpliga fälten.

Steg 5 Spara informationen genom att klicka på **Spara**.

Dialogrutan stängs automatiskt och den uppdaterade snabbvalsposten visas i fönstret Snabbval.

Ta bort snabbvalspost

Du kan ta bort en snabbvalspost när som helst om så behövs. När du tar bort snabbvalsposten tar du bort hela posten. Du kan inte ta bort enstaka fält i posten. Om du vill ta bort anteckningar (som är det enda fält där du kan ta bort information) bör du istället redigera snabbvalsposten.

När du tar bort en snabbvalspost tar det inte bort hela snabbvalsgruppen. Ta bort en snabbvalspost så här:

Procedur

Steg 1 Klicka på den snabbvalsflik där du vill ta bort posten.

Steg 2 Klicka på den snabbvalspost som du vill ta bort.

Steg 3 Utför en av följande två uppgifter:

- I fönstret Snabbval högerklickar du med musen och väljer **Ta bort snabbval** på den sammanhangsberoende menyn.
- På menyn Redigera väljer du **Snabbval > Ta bort snabbval**.

Steg 4 När du tillfrågas huruvida du vill ta bort posten, klicka på **Ja**, **Nej** eller **Avbryt**.

När du klickar på Ja försvinner snabbvalsposten från fönstret Snabbval.

Sortera poster i snabbvalsgrupp

Du sorterar snabbvalsposter enligt namn genom att klicka på rubriken Namn i fönstret Snabbval. Den upp-pil som visas i rubriken indikerar att du sorterar posterna i stigande ordning, nerpilen indikerar att du sorterar i fallande ordning.

Använda snabbvalsposter för att utföra samtalskontrolluppgifter

Följande samtalskontrolluppgifter påverkar användaren, dvs den snabbvalspost som visas i fönstret Snabbval:

- Ringa ett samtal till användaren
- Överföra ett samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användaren
- Konsultera användaren och överför sedan ett samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användaren
- Inkludera användaren i ett konferenssamtal som finns i fönstret Samtalskontroll
- Överföra det samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användarens röstmeddelandefunktion

För mer information om hur du utför dessa samtalskontrolluppgifter, se avsnittet ”Hantera samtal” på sidan 2-1.

Använda fönstret Katalog

Cisco CallManager Attendant har en katalog, eller lista, med företagets telefonanknytningar. Du kan använda den här katalogen för att slå upp anknytningsnummer och ringa samtal eller se om en telefon är upptagen.

Cisco CallManager Attendant-katalogen använder Cisco CallManagers användarkatalog eller den lista med användare som du angav på fliken Avancerade i dialogrutan Inställningar. Du kan söka efter alla användare som är identifierade i användarområdet i Cisco CallManager Administration. Det är systemadministratören som upprätthåller Cisco CallManager-katalogen. Be systemadministratören att uppdatera databasen om du behöver lägga till personer eller ytterligare information i katalogen.

Fönstret Katalog tillhandahåller följande information:

- Status – visar om linjen är ledig, ringer, aktiv eller okänd.
- Telefon – visar telefonanknytningen.
- Förnamn, Efternamn och Avdelning – visar ytterligare information om en telefonanknytning. Om något av dessa fält är tomt har systemadministratören inte angivit informationen i användarområdet i Cisco CallManager Administration. Systemadministratören kan uppdatera dessa fält åt dig.

Detta avsnitt innehåller följande avsnitt:

- Söka efter ett specifikt namn i katalogen, sidan 6-2
- Ladda om katalogen, sidan 6-3
- Sortera katalogen, sidan 6-3
- Ändra kolumners ordningsföljd i fönstret Katalog, sidan 6-3
- Använda katalogposter för att utföra samtalskontrolluppgifter, sidan 6-3

Söka efter ett specifikt namn i katalogen

När du försöker söka efter ett specifikt namn i katalogen kan du använda fälten Efternamn eller Förnamn eller den nedrullningsbara listrutan Avdelning för att göra det. Om du snabbt vill nå en person kan det vara en bra idé att använda listrutan Avdelning först, om den finns med, och sedan begränsa sökningen genom att använda fälten Efternamn eller Förnamn. När du anger information i de tillämpliga fälten försöker Cisco CallManager Attendant att hitta den personen, även om du bara anger en del av informationen. Du kan klicka på knappen Radera när som helst för att ta bort de katalogposter som visas under rubrikerna eller i fälten.

Du kan utföra en avancerad sökning genom att klicka på knappen Avancerad sökning och ange lämplig information om personen i fälten.

Exempel: Söka efter ett namn

Katalogen försöker hitta posten medan du anger information i fälten. Om du vill hitta en användare med efternamnet ”Claesson” kan du skriva bokstäverna ”Cla” i fältet Efternamn för att rulla katalogen till närmast matchande post.

Sök efter ett specifikt namn i katalogen så här:

Procedur

Steg 1 Använd en av följande metoder när du vill hitta en person:

- Ange för- och efternamn i tillämpliga fält.
- Välj avdelningen under **Välj en** eller **Visa alla användare** i den nedrullningsbara listrutan Avdelning.

  Alternativet Visa alla användare visas bara om du inte har fler än 1000 kataloganvändare i katalogen. Om du väljer Välj en visas en speciell avdelning i företaget.

  När du har valt avdelning kan du begränsa sökningen genom att ange för- och efternamn i tillämpliga fält.
- Du kan utföra en avancerad sökning genom att klicka på knappen **Avancerad sökning**, ange lämplig information om personen i fälten och klicka på **Sök**.

Steg 2 Om du vill radera alla katalogposter som visas eller radera för- och efternamnet, klicka på knappen **Radera**.

Ladda om katalogen

Operatörskonsolen uppdaterar automatiskt katalogen med det intervall som systemadministratören konfigurerar. Du kan manuellt ladda om katalogen genom att klicka på knappen Ladda om.

Sortera katalogen

Katalogrubrikerna visar katalogposternas nuvarande ordning (stigande eller fallande). Du sorterar katalogen genom att klicka på pil upp eller ner i valfri rubrik i fönstret Katalog.

Ändra kolumners ordningsföljd i fönstret Katalog

Du kan ändra i vilken ordning kolumnerna visas i fönstret Katalog när som helst om så behövs. Utför denna uppgift genom att dra kolumnrubriken till den nya platsen i fönstret.

Anm. Du kan inte dra kolumnerna utanför fönstret Katalog.

Använda katalogposter för att utföra samtalskontrolluppgifter

Följande samtalskontrolluppgifter påverkar användaren dvs den kataloguppgift som visas i fönstret Katalog:

- Ringa ett samtal till användaren
- Överföra ett samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användaren
- Konsultera användaren och överför sedan ett samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användaren

- Inkludera användaren i ett konferenssamtal som finns i fönstret Samtalskontroll
- Överföra det samtal som finns i fönstret Samtalskontroll till användarens röstmeddelandefunktion

För mer information om hur du utför dessa samtalskontrolluppgifter, se avsnittet ”Hantera samtal” på sidan 2-1.

Använda fönstret Parkerade samtal

Anm. Detta fönster visas bara om du kör Cisco CallManager Release 3.3 eller senare på den server som är ansluten till operatörskonsolen.

Detta kapitel innehåller följande ämnen:

- Parkera ett samtal, sidan 7-2
- Återställa ett parkerat samtal, sidan 7-3
- Använda fönstret Parkerade samtal för att utföra samtalskontrolluppgifter, sidan 7-4

Närliggande avsnitt

- Fönstret Parkerade samtal, sidan 1-11 (för beskrivande information)

Parkera ett samtal

Med hjälp av funktionen Parkera samtal kan du ställa ett samtal under förfrågan så att det kan hämtas från en annan telefon i systemet. Parkera ett samtal genom att använda följande procedur:

Procedur

Steg 1 Utför en av följande uppgifter:

- Högerklicka på samtalet som du vill parkera, välj sedan **Parkera samtal** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Klicka sedan på knappen **Parkera samtal** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Välj sedan **Parkera samtal** på Åtgärder-menyn.
- Tryck på **Ctrl + P** på datorns tangentbord.
- I fönstret Samtalskontroll drar du samtalet som du vill parkera till fönstret Parkerade samtal.

Steg 2 Dialogrutan visar den samtalsparkeringsanknytning som samtalet är parkerat på. Klicka på **OK**.

Det parkerade samtalet visas i rutan Detaljer om parkerat samtal.

Steg 3 Kontakta den användare som ska hämta det parkerade samtalet.

Återställa ett parkerat samtal

Om användaren inte besvarar samtalet som är parkerat på samtalsparkeringsanknytningen kan du hämta det parkerade samtalet från samtalsparkeringsanknytningen.

Återställ ett parkerat samtal genom att utföra följande procedur:

Procedur

Steg 1 Om användaren inte besvarar samtalet utför du en av följande uppgifter för att återställa det parkerade samtalet:

- Högerklicka på det samtal som du vill parkera. Välj sedan **Återställ parkering** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. Klicka sedan på knappen **Återställ parkering** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Klicka på det samtal som du vill parkera. På Åtgärder-menyn väljer du **Återställ parkering**.
- Tryck på **Ctrl + P** på datorns tangentbord.

Steg 2 I den dialogruta som visas väljer du vilket anknytningsnummer du vill återställa. Klicka på **Återställ parkering**.

Det aktiva samtalet visas i rutan med samtalskontrolldetaljer.

Steg 3 Informera den som ringer upp om situationen.

Alternativa metoder (kortkommandon)

- På datorns tangentbord kan du trycka på tangenterna för anknytningsnumret för det samtal som du vill återställa och sedan trycka på **Ctrl + P**. Det parkerade samtalet går automatiskt tillbaka till rutan med samtalskontrolldetaljer.
- Från fönstret Parkerade samtal kan du dra ett parkerat samtal till rutan med samtalskontrolldetaljer för att återställa det parkerade samtalet.

Använda fönstret Parkerade samtal för att utföra samtalskontrolluppgifter

Följande samtalskontrolluppgift påverkar det parkerade samtal som visas i fönstret Parkerade samtal:

- Återställa ett parkerat samtal till operatören och fönstret Samtalskontroll

För mer information om hur du utför dessa samtalskontrolluppgifter, se avsnittet ”Hantera samtal” på sidan 2-1.

Använda fönstret Allanrop

Administratören kan konfigurera Cisco CallManager Attendant att placera inkommande samtal i en kö och sända samtalen till operatörer som är tillgängliga när samtalet kommer eller som blir tillgängliga innan samtalet besvaras. Du kan se allanropen i fönstret Allanrop. Samtalet finns kvar i fönstret Allanrop tills en operatör besvarar samtalet. Du besvarar allanrop genom att använda kort-kommandon, sammanhangsberoende menyer, menyraden eller musen.

Detta kapitel innehåller följande:

- Besvara ett allanrop, sidan 8-1

Närliggande avsnitt

- Fönstret Allanrop, sidan 1-7 (för beskrivande information)

Besvara ett allanrop

Med operatörskonsolen kan du visa och besvara allanrop som inte har besvarats. Besvara ett köplacerat samtal så här:

- Högerklicka på det samtal som du vill besvara. Välj sedan **Besvara** på den sammanhangsberoende menyn.
- Klicka på det samtal som du vill besvara. Klicka sedan på knappen **Besvara** i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Klicka på det samtal som du vill besvara. Välj sedan **Besvara** på Åtgärder-menyn.

- Dubbelklicka på samtalet i fönstret Allanrop och använd musen för att dra det markerade samtalet till knappen **Besvara**.
- Dra samtalet från fönstret Allanrop till en operatörslinjeknapp.
- Tryck på **Ctrl + A** på datorns tangentbord.

Närliggande avsnitt

- Fönstret Allanrop, sidan 1-7 (för beskrivande information)

Felsökning

Den här kapitlet innehåller felsökningsinformation för Cisco CallManager Attendant. Om du vill ha hjälp med problem som inte anges i det här kapitlet kontaktar du systemadministratören.

Inloggningen misslyckades. Hur löser jag detta problem?

Kontakta systemadministratören för att verifiera och uppdatera användar-ID och lösenord för Cisco CallManager Attendant.

Jag fick ett meddelande om att inga linjer finns tillgängliga för att ringa ett samtal.

Alla linjer konfigurerade för användning är upptagna. Innan du ringer ett samtal måste du vänta tills en av linjerna blir tillgänglig.

Jag fick ett meddelande om att jag inte kan ansluta till samma operatörsterminal.

Detta meddelande innebär att du inte kan ringa en linje som är konfigurerad på Cisco IP-telefonen från en annan linje på samma telefon.

Jag fick ett meddelande att den valda linjen inte finns tillgänglig.

Varje linje stöder endast det konfigurerade antalet samtal samtidigt. Om du t ex konfigurerade en linje att stödja 2 samtal samtidigt och du använder Linje 1 för att överföra ett samtal och du ställde ett annat samtal under förfrågan på samma linje, är linjen som du valde inte tillgänglig för användning. Linjen förblir otillgänglig tills du slutför en av uppgifterna.

Jag fick ett felmeddelande om att operatörsterminalen är nere.

Se till att du anslutit Cisco IP -telefonen ordentligt till nätverket.

Jag fick felmeddelanden om att jag inte kan överföra samtalet.

När du inte kan överföra ett samtal kan du få följande felmeddelanden:

- Försök att överföra samtal som inte finns eller som inte längre är aktivt
- Försök att överföra till okänd destination
- Den andra änden lade på det samtal som överfördes
- Överföringsdestinationen är upptagen
- Överföringsdestinationen fungerar inte
- Det gick inte att överföra samtalet på grund av internt fel.

Jag fick ett meddelande om att jag ska logga ut och logga in på Cisco CallManager Attendant om anknytningsnumren på min telefon har ändrats.

Om du loggar in på eller ut från Cisco IP -telefon genom att använda Cisco CallManager Extension Mobility medan du är inloggad på Cisco CallManager Attendant, återställs Cisco IP -telefonen och samtalskontrollstatusen för operatörskonsolen går ned. Du måste logga ut från Cisco CallManager Attendant. När du loggar in igen på Cisco CallManager Attendant, måste du ange det aktuella anknytningsnumret för telefonen i fältet Anknytningsnummer för din telefon i dialogrutan Inställningar.

Jag ser inte rätt uppsättning linjeknappar på min telefon.

Operatörskonsolen uppdaterar inte automatiskt linjeinformationen från din telefon. När systemadministratören återställer din telefon visas ett meddelande i operatörskonsolen om att du måste logga ut från och in på operatörskonsolen. När du har loggat ut och in visas rätt uppsättning linjeknappar.

En del text visas på engelska medan annan text visas på det språk som jag valde i dialogrutan Cisco CallManager Attendant.

Systemadministratören måste installera senaste språkinstallation som finns tillgänglig för ditt valda språk. Administratören kan läsa om detta i dokumentationen för Cisco IP Telephony Locale Installer som finns tillgänglig på webben.

A

Allanrop, fönster
  beskrivning **8-1**
Arkiv-menyn **3-1**
Avancerad sökning, knapp **6-2**
avsluta Cisco CallManager Attendant **1-23**
avsluta ett samtal **2-5**

B

Besvara, knapp **2-2**
besvara ett samtal **2-2**
bevakad överföring **2-9**
Bevakad överföring, knapp **2-9**

C

CallManager Attendant, Cisco
  använda gränssnittet **1-2**
  avsluta **1-23**
  fönster **1-5**
  gränssnitt (tabell) **1-3**
  hantera samtal **2-1**
  Inställningar, dialogruta **1-4**
  katalog **6-1**
  logga in **1-21**
  Logga in, dialogruta **1-4**
  logga ut **1-23**
  starta **1-19**

D

Delta, knapp **2-11**
delta i ett samtal **2-11**
direktöverföra **2-10**
Direktöverföra, knapp **2-10**
dokument
  avsedda användare **viii**
  förord **vii**
  konventioner **ix**
  relaterad dokumentation **ix**
  syfte **vii**
  uppställning **viii**
dokumentation
  relaterad **ix**

F

frånkoppla ett samtal 2-5
färgschema på menyn Visa 3-5
fönster
  Allanrop 1-7, 8-1
  Cisco CallManager Attendant 1-5
  katalog- 1-8, 6-1
  Parkerade samtal 1-11
  Samtalskontroll 1-5, 4-1
  Snabbval 1-7, 5-1, 7-1
  standardlayout 3-6
Fönstret Allanrop, beskrivning 1-7
Fönstret Parkerade samtal 1-11
förfrågan
  hämta ett samtal från förfrågan 2-4
  ställa ett samtal under 2-3
Förfrågankappen 2-3

G

gränssnitt, CallManager Attendant, Cisco (tabell) 1-3
gränssnittet, använda 1-2

H

hitta användare 6-2
Hjälp, meny 3-8
hämta ett parkerat samtal 2-15, 7-3
hörbar varning, ringsignalinställningar
  beskrivning 1-19

I

ikoner
  samtalskontroll 1-13
  överst 1-18
ikon för Överst 1-18
Inställningar, dialogruta 1-4
inställningar, visa och redigera 3-3

K

katalog
  använda 6-1
  använda poster för samtalskontrolluppgifter (tabell) 6-3
  sortera 6-3
  söka efter ett specifikt namn 6-2

Katalog, fönster
beskrivning 1-8, 6-1
samtals-/linjestatus 1-9
ändra kolumnernas ordningsföljd 6-3
knapp
Avancerad sökning 6-2
Besvara 2-2
Bevakad överföring 2-9
Delta 2-11
Direktöverföra 2-10
Förfrågan 2-3
Lägg på 2-5
Online/Offline 1-21
Ring 2-6
Röstmeddelande 2-16
Samtalskontroll 1-13
Åter 2-4
Överför 2-8
knappsats, beskrivning 1-18
kolumner, ändra ordningsföljd i fönstret Katalog 6-3
komma igång 1-1
kortkommandon
skapa och redigera 3-2
standard (tabell) 2-16
tangentsekvenser (tabell) 2-16

L

layout, standardfönster 3-6
logga in 1-21
Logga in, dialogruta 1-4
logga in till Cisco CallManager Attendant 1-21
logga ut ur Cisco CallManager Attendant 1-23
lägga på ett samtal 2-5
Lägg på, knapp 2-5

M

meny
Arkiv 3-1
Hjälp 3-8
Redigera 3-2
Visa
beskrivning 3-3
färgschema 3-5
standardfönsterlayout 3-6
textstorlek 3-4
Åtgärder 3-6
menyer, sammanhangsberoende 1-17
menyrad
använda 3-1
beskrivning 1-12

N

namn, hitta i katalogen 6-2

O

obevakad överföring 2-8
offline, gå 1-21
online, gå 1-21
Online/Offline-knappen 1-21

P

parkera ett samtal 2-13

R

Redigera, meny 3-2
Ring, knapp 2-6
ringa samtal 2-6
  från fönstret Samtalskontroll 4-2
  metoder 2-6
ringa upp 2-6
röstmeddelande
  vidarebefordra samtal till 2-16
Röstmeddelande, knapp 2-16

S

sammanhangsberoende menyer 1-17
samtal
  besvara 2-2
  delta 2-11
  frånkoppla (avsluta) 2-5
  hantera 2-1
  hämta ett samtal från förfrågan 2-4
  parkera 2-13
  ringa upp 2-6
  ställa ett samtal under förfrågan 2-3
  vidarebefordra 2-16
  vidarebefordra samtal till röstmeddelande 2-16
  återställa ett parkerat samtal 2-15, 7-3
  överföra 2-7
Samtalskontroll
  fönster
    beskrivning 4-1
    komponenter 1-5
    ringa samtal 4-2
    samtals-/linjestatus 1-9
    utföra uppgifter 4-2
  ikoner 1-13
  knappar 1-13

placera verktygsfält 1-13
verktygsfält
beskrivning 1-13
knappar och uppgifter (tabell) 1-13
samtalskontrolluppgifter, använda katalogposter för att utföra (tabell) 6-3
Slå siffror, knappsats 3-7
Snabbval, fönster
beskrivning 1-7, 5-1, 7-1
byta namn på snabbvalsgrupp 5-3
lägga till snabbvalsgrupp 5-2
lägga till snabbvalspost 5-4
redigera snabbvalspost 5-5
samtals-/linjestatus 1-9
snabbvalsposter
utföra samtalskontrolluppgifter (tabell) 5-7, 7-4
sortera poster i snabbvalsgrupp 5-7
ta bort snabbvalsgrupp 5-3
ta bort snabbvalspost 5-6
snabbvalsgrupper
byta namn på 5-3
lägga till 5-2
skapa, redigera, ta bort 3-3
sortera poster 5-7
ta bort 5-3
snabbvalsposter
lägga till 5-4
redigera 5-5
ta bort 5-6
snabbvalsposter, utföra samtalskontrolluppgifter (tabell) 5-7, 7-4
sortera katalogen 6-3
standardfönsterlayout på menyn Visa 3-6
standardkortkommandon (tabell) 2-16
starta Cisco CallManager Attendant 1-19
statusfält 1-18

T

textstorlek på menyn Visa 3-4

V

verktygsfält, Samtalskontroll
beskrivning 1-13
knappar och uppgifter (tabell) 1-13
vidarebefordra samtal till röstmeddelande 2-16
Visa, meny
beskrivning 3-3
färgschema 3-5
standardfönsterlayout 3-6
textstorlek 3-4

Å

Åter, knapp 2-4
Åtgärder, meny 3-6

Ä

ändra position för verktygsfältet
Samtalskontroll 1-13

Ö

Överför, knapp 2-8

överföra ett samtal

bevakad överföring 2-9

direkt 2-10

obevakad överföring 2-8