



Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzerhandbuch

Version 1.5(1)

Hauptsitz

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

Dokumentennummer: OL-9286-01



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

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

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

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

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

CCSP, CCVP, das Cisco Square Bridge-Logo, Follow Me Browsing und StackWise sind Marken von Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn und iQuick Study sind Servicemarken von Cisco Systems, Inc. und Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, das Networkers-Logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient und TransPath sind eingetragene Marken von Cisco Systems Inc. und/oder von Partnergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf dieser Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine partnerschaftliche Beziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0601R)

Cisco Unified CallManager Attendant Console - Benutzerhandbuch
Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



Einleitung vii

Zweck vii

Zielgruppe viii

Aufbau viii

Weiteres Dokumentationsmaterial ix

Konventionen x

Dokumentationsmaterial anfordern x

 Cisco.com xi

 Dokumentation bestellen xi

Feedback zur Dokumentation xii

Technische Unterstützung anfordern xii

 Cisco-Website für technische Unterstützung xiii

 Serviceanforderungen einreichen xiii

 Serviceanforderungen einstufen xiv

Zusätzliche Dokumentationsmaterialien und Informationen anfordern xv

KAPITEL 1

Erste Schritte 1-1

Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzeroberfläche 1-2

 Cisco Unified CallManager Attendant Console – Dialogfeld „Einstellungen“ 1-4

 Cisco Unified CallManager Attendant Console – Dialogfeld „Anmelden“ 1-4

 Fenster „Cisco Unified CallManager Attendant Console“ 1-5

 Fenster „Anrufsteuerung“ 1-5

 Fenster „Broadcast-Anrufe“ 1-7

 Fenster „Kurtzwahleinträge“ 1-8

 Fenster „Verzeichnis“ 1-8

Anruf-/Leitungsstatus für die Fenster „Anrufsteuerung“, „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“	1-9
Fenster „Geparkte Anrufe“	1-11
Menüleiste	1-13
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	1-13
Kontextmenüs	1-18
Statusleiste	1-19
Tastenfeld zum Wählen, für die Übergabe und für Konferenzfunktionen	1-20
Zugriffshilfe	1-20
Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-23
Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen	1-26
Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden	1-28

KAPITEL 2

Anrufe verarbeiten 2-1

Anrufe annehmen	2-2
Anrufe in die Warteschleife stellen	2-3
Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)	2-4
Anrufe beenden	2-5
Anrufe einleiten	2-6
Anrufe übergeben	2-8
Anruf übergeben	2-8
Angemeldete Übergabe	2-10
Direkte Übergabe	2-12
Anrufe zusammenführen	2-13
Ad-hoc-Konferenzen einleiten	2-14
Anrufe parken	2-15
Geparkte Anrufe zurücksetzen	2-17
Anrufe an ein Voicemail-System weiterleiten	2-18
Tastenkombinationen verwenden	2-19

KAPITEL 3**Menüleiste verwenden 3-1**

Menü „Datei“ verwenden 3-1

Menü „Bearbeiten“ verwenden 3-2

Tastenkombinationen erstellen und bearbeiten 3-2

Kurzwahlgruppen und -einträge erstellen, bearbeiten und löschen 3-3

Einstellungen anzeigen und bearbeiten 3-3

Menü „Ansicht“ verwenden 3-4

Textgröße ändern 3-4

Farbschema ändern 3-5

Fenstergröße und Layout sperren 3-5

Standard-Fensterlayout wählen 3-6

Menü „Vorgänge“ verwenden 3-6

Wahlziffern verwenden 3-7

Menü „Hilfe“ verwenden 3-8

KAPITEL 4**Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden 4-1**

Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ einleiten 4-2

Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ steuern 4-3

KAPITEL 5**Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden 5-1**

Kurzwahlgruppen hinzufügen 5-2

Kurzwahlgruppen umbenennen 5-3

Kurzwahlgruppen löschen 5-3

Kurzwahleinträge hinzufügen 5-4

Kurzwahleinträge bearbeiten 5-6

Kurzwahleinträge löschen 5-7

Einträge in Kurzwahlgruppen sortieren 5-8

Kurzwahleinträge für die Anrufsteuerung verwenden 5-8

KAPITEL 6

Fenster „Verzeichnis“ verwenden 6-1

Verzeichnis nach einem bestimmten Namen durchsuchen 6-2

Verzeichnis neu laden 6-3

Verzeichnis sortieren 6-4

Spalten im Fenster „Verzeichnis“ neu sortieren 6-4

Verzeichniseinträge für die Anrufsteuerung verwenden 6-4

KAPITEL 7

Fenster „Geparkte Anrufe“ verwenden 7-1

Anruf parken 7-2

Geparkte Anrufe zurücksetzen 7-3

Fenster „Geparkte Anrufe“ für Anrufsteuerungs-Tasks verwenden 7-4

KAPITEL 8

Fenster „Broadcast-Anrufe“ verwenden 8-1

Broadcast-Anrufe annehmen 8-2

KAPITEL 9

Fehlerbehebung 9-1

INDEX



Einleitung

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

- [Zweck, Seite vii](#)
- [Zielgruppe, Seite viii](#)
- [Aufbau, Seite viii](#)
- [Weiteres Dokumentationsmaterial, Seite ix](#)
- [Konventionen, Seite x](#)
- [Dokumentationsmaterial anfordern, Seite x](#)
- [Feedback zur Dokumentation, Seite xii](#)
- [Technische Unterstützung anfordern, Seite xii](#)
- [Zusätzliche Dokumentationsmaterialien und Informationen anfordern, Seite xv](#)

Zweck

Das *Benutzerhandbuch für die Cisco Unified CallManager Attendant Console* soll Ihnen bei folgenden Aufgaben helfen:

- Einführung in die Benutzeroberfläche und die Funktionen der Cisco Unified CallManager Attendant Console
- Cisco Unified CallManager Attendant Console starten und sich anmelden

- In den Online-Modus zur Bearbeitung von Anrufen wechseln, die an den Attendant gerichtet sind
- Cisco Unified CallManager Attendant Console zum Annehmen, Einleiten und Übergeben von Anrufen verwenden
- Kurzwahltasten konfigurieren und verwenden
- Telefonnummern suchen, Anrufe übergeben und den Leitungsstatus mit Hilfe des Verzeichnisses abrufen

Zielgruppe

Dieses Handbuch dient den Benutzern der Cisco Unified CallManager Attendant Console als Referenz und bietet ihnen Anleitungen. Als Systemverwalter finden Sie im *Installations- und Administrationshandbuch für Cisco Unified CallManager Attendant Console* die dieser Version entsprechenden Informationen zur Installation und Konfiguration.

Aufbau

[Tabelle 1](#) gibt einen Überblick über die Kapitel dieses Handbuchs:

Tabelle 1 Handbuchüberblick

Kapitel	Beschreibung
Kapitel 1, „Erste Schritte“	Bietet einen Überblick über die Cisco Unified CallManager Attendant Console sowie Anweisungen zum Einrichten der Umgebung, zum Starten der Attendant Console, zum Anmelden und zur Anrufverarbeitung.
Kapitel 2, „Anrufe verarbeiten“	In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie mit Hilfe der Schaltflächen für die Anrufsteuerung, über die Menüleiste, mittels Tastenkombinationen und mit der Maus Anrufe einleiten, annehmen und übergeben.

Tabelle 1 Handbuchüberblick (Fortsetzung)

Kapitel 3, „Menüleiste verwenden“	In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt: Herstellen und Trennen einer Online-Verbindung, Abmelden, Bearbeiten von Tastenkombinationen, Ändern der Textgröße und des Farbschemas der Konsole, Anrufsteuerungs-Tasks, Verwenden des Tastenfelds sowie Aufrufen der Online-Hilfe.
Kapitel 4, „Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden“	In diesem Kapitel wird beschrieben, wie die Anrufsteuerungs-Tasks im Fenster „Anrufsteuerung“ durchgeführt werden.
Kapitel 5, „Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden“	In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie Kurzwahlgruppen und -einträge konfigurieren und diese Einträge für die Durchführung von Anrufsteuerungs-Tasks verwenden können.
Kapitel 6, „Fenster „Verzeichnis“ verwenden“	Dieses Kapitel befasst sich mit dem Verzeichnis. Sie erfahren, wie Sie das Verzeichnis nach Telefonnummern durchsuchen können, die in der Datenbank von Cisco Unified CallManager konfiguriert wurden.
Kapitel 7, „Fenster „Geparkte Anrufe“ verwenden“	Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie über das Fenster „Geparkte Anrufe“ Anrufe parken und geparkte Anrufe wieder zurückholen.
Kapitel 8, „Fenster „Broadcast-Anrufe“ verwenden“	Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie über das Fenster „Broadcast-Anrufe“ Anrufe annehmen können.
Kapitel 9, „Fehlerbehebung“	Dieses Kapitel enthält einige häufig auftretende Szenarien und bietet jeweils Erklärungen oder Lösungsmöglichkeiten.

Weiteres Dokumentationsmaterial

Informationen zu verwandten Cisco Unified-Kommunikationsanwendungen und -Produkten finden Sie hier:

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

Konventionen

In Hinweisen werden folgende Konventionen verwendet:



Hinweis

Dies bedeutet, dass *der Leser auf etwas hingewiesen wird*. Hinweise enthalten nützliche Vorschläge oder Verweise auf Unterlagen, die nicht zur Dokumentation gehören.

In Tipps werden folgende Konventionen verwendet:



Tip

Bedeutet, dass *nützliche Tipps folgen*.

In Warnhinweisen werden folgende Konventionen verwendet:



Vorsicht

Dies bedeutet, dass *der Leser etwas beachten muss*. In dieser Situation könnte eine unsachgemäße Durchführung einer Maßnahme zu einer Beschädigung des Geräts und zum Verlust von Daten führen.

Dokumentationsmaterial anfordern

Cisco-Dokumentationen und weiteres Informationsmaterial können von Cisco.com heruntergeladen werden. Bei Cisco können Sie außerdem auf verschiedene Weise technische Unterstützung und weitere technische Hilfsmittel anfordern. In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie Dokumentationsmaterial von Cisco Systems Inc. anfordern können.

Cisco.com

Sie können unter folgender URL auf das aktuellste Cisco-Dokumentationsmaterial zugreifen:

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

Sie können unter folgender URL auf die Cisco-Website zugreifen:

<http://www.cisco.com>

Über folgende URL können Sie auf internationale Cisco-Websites zugreifen:

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

Dokumentation bestellen

Anleitungen zum Bestellen von Dokumentationsmaterial finden Sie unter folgender URL:

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

Die Cisco-Dokumentation wird folgendermaßen zur Verfügung gestellt:

- Registrierte Benutzer von Cisco.com (Cisco-Direktkunden) können Cisco-Produktdokumentationen mit Hilfe des Bestelltools bestellen:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Nicht registrierte Benutzer von Cisco.com können die Dokumentation über einen örtlichen Kundenbeauftragten bestellen oder die Firmenzentrale von Cisco Systems (Kalifornien, USA) unter +1 408 526-7208 bzw. die gebührenfreie Nummer +1 800 553-NETS (6387, nur in den USA und Kanada) anrufen.

Feedback zur Dokumentation

Sie können Ihre Kommentare zur technischen Dokumentation an bug-doc@cisco.com senden.

Sie können Ihre Kommentare über die Antwortkarte hinter dem Deckblatt (falls vorhanden) per Post schicken oder an die folgende Adresse schreiben:

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

Für Ihre Kommentare bedanken wir uns im Voraus.

Technische Unterstützung anfordern

Allen Kunden, Partnern und Händlern mit gültigen Cisco-Serviceverträgen bietet die Abteilung für technische Unterstützung von Cisco rund um die Uhr vielfach ausgezeichnete Dienstleistungen im Bereich der technischen Unterstützung. Die Cisco-Website für technische Unterstützung auf Cisco.com bietet umfangreiche Online-Support-Ressourcen. Zusätzlich können Sie sich an die Mitarbeiter des Cisco Technical Assistance Center (TAC) wenden, um telefonische Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie nicht über einen gültigen Cisco-Servicevertrag verfügen, wenden Sie sich an Ihren Händler.

Cisco-Website für technische Unterstützung

Auf der Cisco-Website für technische Unterstützung sind Online-Dokumente und Tools aufgeführt, mit deren Hilfe Sie Fehler beheben und technische Probleme lösen können, die bei Cisco-Produkten und -Technologien auftreten. Die Website ist unter dieser URL rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr verfügbar.

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

Um auf alle Tools auf der Cisco-Website für technische Unterstützung zugreifen zu können, benötigen Sie eine Benutzer-ID und ein Kennwort für Cisco.com. Wenn Sie einen gültigen Servicevertrag, aber keine Benutzer-ID oder kein Kennwort besitzen, können Sie sich unter folgender URL registrieren:

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

Serviceanforderungen einreichen

Mit dem online verfügbaren TAC Service Request Tool können Sie Serviceanforderungen der Stufen S3 und S4 am schnellsten einreichen. (Bei S3- und S4-Serviceanforderungen handelt es sich um Probleme, die Ihr Netzwerk nur minimal beeinträchtigen oder für die Sie Produktinformationen benötigen.) Nachdem Sie die Situation beschrieben haben, empfiehlt das TAC Service Request Tool automatisch Lösungen für das Problem. Wenn sich Ihr Problem nicht mit den empfohlenen Ressourcen lösen lässt, wird Ihr Fall einem Cisco TAC-Techniker zugewiesen. Das TAC Service Request Tool können Sie unter folgender URL aufrufen:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Bei S1- und S2-Serviceanforderungen oder wenn Sie keinen Internetzugang haben, wenden Sie sich telefonisch an Cisco TAC. (Bei S1- und S2-Serviceanforderungen handelt es sich um Probleme, bei denen das Netzwerk in Ihrer Produktionsumgebung schwer beeinträchtigt oder zusammengebrochen ist.) S1- und S2-Serviceanforderungen werden unverzüglich Cisco TAC-Technikern zugeteilt, die Ihnen helfen, einen einwandfreien Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten.

Unter folgenden Telefonnummern können Sie eine Serviceanforderung per Telefon übermitteln:

Asien-Pazifik: +61 2 8446 7411 (Australien: 1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553 2447

Eine vollständige Auflistung der Cisco TAC-Kontaktadressen finden Sie unter folgender URL:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Serviceanforderungen einstufen

Um sicherzustellen, dass alle Serviceanforderungen in einem standardisierten Format gemeldet werden, hat Cisco mehrere Schweregrade für die Problemfälle entwickelt.

Schweregrad 1 (S1): Ihr Netzwerk ist ausgefallen oder es kommt zu erheblichen Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs. Cisco stellt rund um die Uhr alle erforderlichen Ressourcen bereit, damit Sie das Problem gemeinsam lösen können.

Schweregrad 2 (S2): Die Netzwerkleistung ist erheblich beeinträchtigt bzw. wesentliche Aspekte des Geschäftsbetriebs werden aufgrund einer unzulänglichen Leistung der Cisco-Produkte negativ beeinflusst. Cisco stellt für die Dauer der üblichen Geschäftszeiten Ressourcen bereit, um das Problem gemeinsam zu lösen.

Schweregrad 3 (S3): Die Netzwerkleistung ist beeinträchtigt. Die meisten Geschäftsvorgänge können aber weiterhin erledigt werden. Cisco stellt für die Dauer der üblichen Geschäftszeiten alle Ressourcen bereit, damit Sie gemeinsam einen zufrieden stellenden Zustand wiederherstellen können.

Schweregrad 4 (S4): Sie benötigen Informationen oder Hilfe zu den Funktionen, zur Installation oder zur Konfiguration von Cisco-Produkten. Ihre Geschäftsvorgänge sind kaum oder überhaupt nicht beeinträchtigt.

Zusätzliche Dokumentationsmaterialien und Informationen anfordern

Informationen über Cisco-Produkte, Technologien und Netzwerklösungen können Sie über verschiedene Online-Quellen beziehen oder als Schriftmaterial erhalten.

- *Cisco Marketplace* bietet eine Reihe von Cisco-Büchern, Referenzhandbüchern und Werbeatikeln mit dem Unternehmenslogo. Den Online-Store des Unternehmens, Cisco Marketplace, finden Sie unter folgender URL:

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

- Im *Cisco Product Catalog* (Produktkatalog von Cisco) sind sowohl die Netzwerkprodukte von Cisco Systems als auch die Unterlagen zur Produktbestellung und Kundenbetreuung aufgeführt. Sie können unter folgender URL auf den Cisco Product Catalog zugreifen:

<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- *Cisco Press* veröffentlicht eine breite Palette an allgemeinem Informationsmaterial zu Netzwerken, Schulungen und Zertifizierungen. Diese Veröffentlichungen können sowohl von neuen als auch von erfahrenen Benutzern gewinnbringend eingesetzt werden. Aktuelle Cisco Press-Titel und weitere Informationen finden Sie bei Cisco Press unter folgender URL:

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet* ist eine Zeitschrift von Cisco Systems für technisch interessierte Benutzer, die ihre Investitionen in Internet- und Netzwerktechnologien effizienter nutzen möchten. Packet erscheint vierteljährlich und behandelt die neuesten Branchentrends, technologische Neuheiten sowie Produkte und Lösungen von Cisco. Außerdem enthält die Zeitschrift Tipps für die Netzwerkeinrichtung und zur Fehlerbehebung, Konfigurationsbeispiele, Kunden-Fallbeispiele, Informationen zu Zertifizierung und Schulung sowie Links zu vielen informativen Online-Ressourcen. Die Zeitschrift „Packet“ finden Sie unter folgender URL:

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

- *iQ Magazine* ist eine vierteljährlich erscheinende Veröffentlichung von Cisco Systems mit wertvollen Informationen für wachsende Unternehmen in Bezug auf den Einsatz von Technologien zur Gewinnsteigerung, die Optimierung der Geschäftsvorgänge und die Erweiterung von Dienstleistungen. In der Zeitschrift wird beschrieben, welche Probleme in den Unternehmen hierbei auftreten und mit welchen Technologien sie diese lösen können. Dazu werden echte Fallbeispiele aus der Wirtschaft herangezogen und Unternehmensstrategien vorgestellt, mit denen die Leser fundierte Entscheidungen über Technologie-Investitionen treffen können. Das „iQ Magazine“ finden Sie unter folgender URL:

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

- *Das Internet Protocol Journal* ist ein vierteljährlich von Cisco Systems veröffentlichtes Journal, das sich primär an technische Fachleute richtet, die sich mit dem Entwurf, der Entwicklung und dem Betrieb von Intranets und dem Internet befassen. Das „Internet Protocol Journal“ finden Sie unter folgender URL:

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

- Cisco bietet erstklassige Netzwerkschulungen an. Aktuelle Angebote hierzu können Sie unter folgender URL einsehen:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Erste Schritte

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

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

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzeroberfläche, Seite 1-2](#)
- [Zugriffshilfe, Seite 1-20](#)
- [Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console, Seite 1-23](#)
- [Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen, Seite 1-26](#)
- [Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden, Seite 1-28](#)

Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzeroberfläche

Beim Programmstart wird das Dialogfeld „Einstellungen“ geöffnet. Sie werden aufgefordert, den Namen des Cisco Unified CallManager-Servers sowie die Nummer des Telefons anzugeben, das mit der Attendant Console verwendet wird. Das Dialogfeld „Anmelden“ der Cisco Unified CallManager Attendant Console wird angezeigt. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein. Nach der Anmeldung beim Server wird die Cisco Unified CallManager Attendant Console angezeigt. Die Benutzeroberfläche ist in Fenster, Menüleiste, Symbolleiste und Statusleiste gegliedert, auf die im Folgenden eingegangen wird.

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

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

Wenn Ihr PC mit einer Soundkarte und Lautsprechern ausgestattet ist, können Sie akustische Signaltöne konfigurieren, die Sie auf verschiedene Anruferereignisse hinweisen.

Die Attendant Console bietet Unterstützung für vorhandene Touchscreens.

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



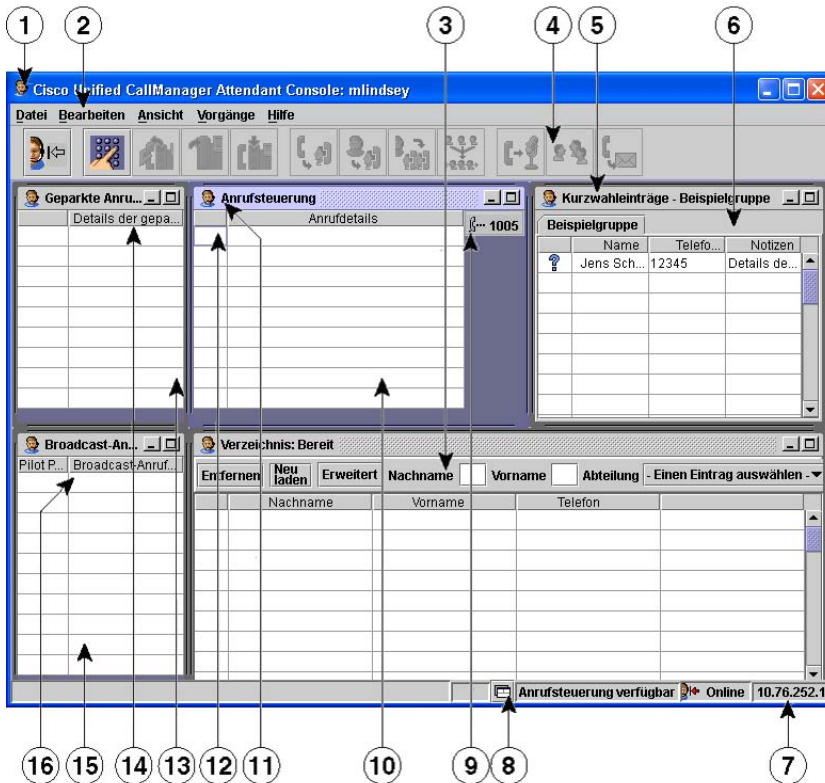
Tipp

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

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

Abbildung 1-1 zeigt die Benutzeroberfläche der Cisco Unified CallManager Attendant Console. Einzelne Komponenten sind hervorgehoben und erklärt.

Abbildung 1-1 Benutzeroberfläche der Cisco Unified CallManager Attendant Console



1	Fenster der Cisco Unified CallManager Attendant Console	9	Schaltfläche für die Operatorleitung
2	Menüleiste	10	Bereich „Anrufdetails“
3	Fenster „Verzeichnis“	11	Fenster „Anrufsteuerung“
4	Symbolleiste „Anrufsteuerung“	12	Bereich „Anrufstatus“
5	Fenster „Kurzwahleinträge“	13	Bereich „Details der geparkten Anrufe“
6	Registerkarte für Kurzwahlgruppen	14	Fenster „Geparkte Anrufe“
7	IP-Adresse des Servers	15	Bereich „Broadcast-Anrufe“
8	Pop-to-Top-Symbol	16	Fenster „Broadcast-Anrufe“

Cisco Unified CallManager Attendant Console – Dialogfeld „Einstellungen“

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

Mit Hilfe der Registerkarte „Erweitert“ können Sie Fehlerursachen nachvollziehen. Wenn Ihr PC mit einer Soundkarte und Lautsprechern ausgestattet ist, können Sie akustische Signaltöne konfigurieren, die Sie auf verschiedene Anrufereignisse hinweisen. Damit in Dialogfeldern Informationen zum Status der Attendant Console angezeigt werden, können Sie Meldungen zur Zugriffshilfe aktivieren. Außerdem können Sie Anrufe in eine Warteschleife stellen, wenn das Tastenfeld aktiv ist.

Verwandte Themen

- [Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console, Seite 1-23](#)
- [Zugriffshilfe, Seite 1-20](#)

Cisco Unified CallManager Attendant Console – Dialogfeld „Anmelden“

Im Dialogfeld „Anmelden“ der Cisco Unified CallManager Attendant Console werden Sie aufgefordert, Ihren Attendant-Benutzernamen und das zugehörige Kennwort einzugeben. In diesem Dialogfeld können Sie Folgendes ausführen:

- Festlegen, dass Ihr Benutzername und Ihr Kennwort in der Attendant Console gespeichert werden
- Die Einstellungen bezüglich der Verwendung der Cisco Unified CallManager Attendant Console ändern
- Die Sprache für die Benutzeroberfläche der Attendant Console festlegen

Verwandte Themen

- [Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen, Seite 1-26](#)
- [Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden, Seite 1-28](#)

Fenster „Cisco Unified CallManager Attendant Console“

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

Verwandtes Thema

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzeroberfläche, Seite 1-2](#)

Fenster „Anrufsteuerung“

Das Fenster „Anrufsteuerung“ enthält die folgenden Komponenten:

- Bereich „Anrufdetails“: Hier werden der Verbindungsstatus, die Telefonnummer des eingehenden Anrufs, der Name des Anrufers (falls vorhanden), die Telefonnummer des Attendants und ggf. die vom Attendant vorgenommene Aktion angezeigt.

Ein Eintrag im Bereich „Anrufdetails“ könnte beispielsweise „2000 an 4000, weitergeleitet von 3000“ lauten. Dieser Eintrag gibt an, dass der Benutzer mit der Telefonnummer 3000 den Anruf von Telefonnummer 2000 an den Attendant mit der Telefonnummer 4000 weitergeleitet hat.

- Zeitanzeige für aktive oder in der Warteschleife befindliche Anrufe: Im Bereich „Anrufdetails“ zeigt ein Timer an, ob die Zeit für den aktiven bzw. den in der Warteschleife befindlichen Anruf abgelaufen ist.
Wenn Sie einen Anruf annehmen, zeigt der Timer automatisch die Zeit an, während der der Anruf aktiv war.
Wenn Sie einen Anruf in die Warteschleife stellen, wird der Timer zurückgesetzt und zeigt die Zeit an, während der sich der Anruf in der Warteschleife befunden hat.
Wenn Sie den Anruf aus der Warteschleife zurückholen, zeigt der Timer automatisch die Gesamtzeit an, die der Anruf im Bereich „Anrufdetails“ aufgeführt war, wobei auch der Zeitraum eingeschlossen ist, in dem sich der Anruf in der Warteschleife und in einem aktiven Status befand.
- Schaltflächen für die Operatorleitung: Rechts oben im Fenster werden der Leitungsstatus sowie die Telefonnummer des Cisco Unified IP-Telefons des Attendants angezeigt.

Im Bereich „Anrufdetails“ werden die Leitungen des Cisco Unified IP-Telefons angezeigt, die mit der Cisco Unified CallManager Attendant Console verwaltet werden. Die Anzahl der im Fenster verfügbaren Leitungen hängt davon ab, wie viele Leitungen vom Systemverwalter für das Cisco Unified IP-Telefon konfiguriert werden. Bei einem Cisco Unified IP-Telefon 7960 mit zwei 7914-Erweiterungsmodulen für Cisco Unified IP-Telefone können bis zu 34 Leitungen angezeigt werden, sofern jeder Leitung vom Systemverwalter eine Verzeichnisnummer zugewiesen wurde.

Im Bereich „Anrufdetails“ werden außerdem die Anrufe angezeigt, die auf einer gemeinsam genutzten Leitung aktiv sind. Eine gemeinsam genutzte Leitung steht für die gleiche Telefonnummer auf mehreren Telefonen. Wenn eine gemeinsam genutzte Leitung verwendet wird, wird im Fenster „Anrufsteuerung“ der Cisco Unified CallManager Attendant Console ein Symbol hierfür angezeigt (siehe [Tabelle 1-1 auf Seite 1-9](#)). Die Cisco Unified CallManager Attendant Console leitet Anrufe nicht an einen Attendant auf einer gemeinsam genutzten Leitung weiter, falls eine der gemeinsam genutzten Leitungen verwendet wird.



Hinweis

Informationen zum Funktionsumfang Ihres Telefons oder des Erweiterungsmoduls 7914 für Cisco Unified IP-Telefone finden Sie in der Dokumentation zum Telefon oder Sie erhalten diese von Ihrem Systemverwalter.

Je nach Anzahl der konfigurierten Leitungen werden die Leitungen in einer, zwei oder drei Spalten angezeigt. Die Anrufe auf diesen Leitungen können über die Menüs am oberen Fensterrand, über Kontextmenüs, Tastenkombinationen oder per Maus verwaltet werden.

**Hinweis**

Wird nur ein Anruf im Fenster angezeigt, wird er farblich hervorgehoben, sofern keine leere Zeile im Bereich „Anruferdetails“ markiert wird.

Verwandte Themen

- [Menüleiste, Seite 1-13](#)
- [Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden, Seite 4-1](#)
- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1.](#)

Fenster „Broadcast-Anrufe“

Dieses Fenster enthält den Bereich „Broadcast-Anruferdetails“, in dem die eingehenden Anrufe angezeigt werden, die sich in einer Warteschlange befinden und die an die Attendants übertragen, jedoch nicht angenommen wurden. Jeder verfügbare Attendant kann Broadcast-Anrufe annehmen. Nachdem ein Attendant einen Broadcast-Anruf angenommen hat, wird der Anruf vom Fenster „Broadcast-Anrufe“ in das Fenster „Anrufsteuerung“ des Attendants verschoben, der den Anruf angenommen hat. Falls ein Attendant einen aktiven Anruf bedient, wird dieser aktive Anruf von der Attendant Console in eine Warteschleife gestellt, wenn der Attendant den Broadcast-Anruf annimmt.

Der Eintrag „Broadcast-Anrufe“ im Bereich „Broadcast-Anruferdetails“ enthält folgende Informationen:

- Die Telefonnummer (den Pilotpunkt), die der Broadcast-Anrufer gewählt hat.
- Die Telefonnummer und den Benutzernamen des Broadcast-Anrufs.
- Die Uhrzeit, zu der der Anruf in die Warteschlange gestellt wurde.

Verwandte Themen

- [Menüleiste, Seite 1-13](#)
- [Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden, Seite 4-1](#)
- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Fenster „Kurzwahleinträge“

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

- Den Leitungsstatus mit denselben Symbolen wie im Fenster „Anrufsteuerung“ (Siehe [Tabelle 1-1 auf Seite 1-9.](#))
- Den Namen des Anrufers
- Die Telefonnummer
- Notizen (optionales Feld)

Verwandte Themen

- [Menüleiste, Seite 1-13](#)
- [Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden, Seite 5-1](#)
- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Fenster „Verzeichnis“

Im Fenster „Verzeichnis“ werden Leitungsstatus, Nachname, Vorname, Telefonnummer sowie Abteilungsinformationen aus dem Cisco Unified CallManager-Benutzerverzeichnis angezeigt. Die Attendant Console aktualisiert das Verzeichnis automatisch in dem vom Systemverwalter konfigurierten Abstand. Sie können das Verzeichnis manuell neu laden, indem Sie auf die Schaltfläche „Neu laden“ klicken.

Bei der Verzeichnissuche nach Vorname, Nachname oder Abteilung werden die Einträge dynamisch angezeigt, während die Suchkriterien in das Feld eingegeben werden. Sie können eine erweiterte Suche durchführen, indem Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ klicken und in den Feldern die entsprechenden Informationen für den Benutzer eingeben. Wenn alle Suchergebnisse vorliegen, können Sie die Einträge in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren oder den Leitungsstatus bestimmen. Dazu werden dieselben Symbole wie in den anderen Fenstern angezeigt.

Verwandte Themen

- [Menüleiste, Seite 1-13](#)
- [Fenster „Verzeichnis“ verwenden, Seite 6-1](#)
- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Anruf-/Leitungsstatus für die Fenster „Anrufsteuerung“, „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“

Auf den Schaltflächen der Leitungen bzw. der Operatorleitungen im Fenster „Anrufsteuerung“ wird einer der folgenden Statuswerte angezeigt. Der Status wird durch eines der in [Tabelle 1-1](#) aufgeführten Symbole dargestellt.

Tabelle 1-1 Anruf- oder Leitungsstatus

Leistungs-/Anrufstatus	Symbol	Fenster/Schaltfläche für die Operatorleitung
Eingehender Anruf auf dieser Leitung		Wird in den Fenstern „Anrufsteuerung“, „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“ angezeigt.
Eingehender Anruf auf dieser Leitung		Wird auf der Schaltfläche für die Operatorleitung angezeigt
Die Leitung ist aktiv.		Wird auf der Schaltfläche für die Operatorleitung angezeigt.
Die Leitung ist belegt.		Wird in den Fenstern „Anrufsteuerung“, „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

Tabelle 1-1 Anruf- oder Leitungsstatus (Fortsetzung)

Leitungs-/Anrufstatus	Symbol	Fenster/Schaltfläche für die Operatorleitung
Die Leitung wird gehalten. Zur Anzeige dieses Status werden drei Symbole verwendet. Wenn Sie einen Anruf zunächst in die Warteschleife stellen, leuchtet das Symbol grün. Verbleibt der Anruf 60 Sekunden lang in der Warteschleife, wechselt die Farbe des Symbols auf gelb. Verbleibt der Anruf 120 Sekunden lang in der Warteschleife, wechselt die Farbe des Symbols auf rot. Der Systemverwalter kann die Zeiteinstellung der Symbole verändern.	  	Wird im Fenster „Anrufsteuerung“ angezeigt.
Leitung wird nicht genutzt.		Wird in den Fenstern „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“ und auf der Schaltfläche für die Operatorleitung angezeigt.
Die gemeinsam genutzte Leitung wird verwendet. Eine gemeinsam genutzte Leitung steht für die gleiche Telefonnummer auf mehreren Telefonen. Die Cisco Unified CallManager Attendant Console leitet Anrufe nicht an einen Attendant auf einer gemeinsam genutzten Leitung weiter, falls eine der gemeinsam genutzten Leitungen verwendet wird.		Wird im Fenster „Anrufsteuerung“ angezeigt.

Tabelle 1-1 Anruf- oder Leitungsstatus (Fortsetzung)

Leitungs-/Anrufstatus	Symbol	Fenster/Schaltfläche für die Operatorleitung
Der Leitungsstatus ist unbekannt.		Wird in den Fenstern „Anrufsteuerung“, „Verzeichnis“ und „Kurzwahleinträge“ sowie auf der Schaltfläche für die Operatorleitung angezeigt.
Der Status der Leitung zeigt an, dass der Benutzer auf dem Cisco Unified IP-Telefon „Alle Anrufe umleiten“ an ein Sprachnachrichtensystem konfiguriert hat.		Wird im Fenster „Verzeichnis“ angezeigt, wenn die Anzahl der Sucheinträge unter 10 liegt.
Der Status der Leitung zeigt an, dass der Benutzer die Rufumleitung für eine bestimmte Telefonnummer konfiguriert hat.		Wird im Fenster „Verzeichnis“ angezeigt.

Fenster „Geparkte Anrufe“

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

Die Einträge für geparkte Anrufe im Bereich „Details der geparkten Anrufe“ enthalten folgende Informationen:

- Die Telefonnummer des geparkten Anrufs
- Der Anschluss für geparkte Anrufe, auf dem Sie den Anruf geparkt haben
- Die Telefonnummer des Attendant-Telefons, von dem aus der Anruf geparkt wurde

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



Hinweis

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

Im Fenster „Geparkte Anrufe“ können Sie alle Anrufe anzeigen und annehmen, die von allen mit dem Attendant-Server verbundenen Attendants geparkt wurden. Sie können geparkte Anrufe erst dann anzeigen lassen und annehmen, wenn Sie sich bei der Attendant Console angemeldet haben.

Wenn der Benutzer den auf dem Anschluss für geparkte Anrufe geparkten Anruf nicht entgegennimmt, verbleibt der Anruf für eine vorbestimmte Dauer, i. d. R. 60 Sekunden, auf dem Anschluss. (Die Verweildauer wird manuell von Ihrem Systemverwalter in der Cisco Unified CallManager-Verwaltung konfiguriert.) Anschließend wird der Anruf automatisch wieder unter „Anrufdetails“ angezeigt.

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

Verwandte Themen

- [Fenster „Geparkte Anrufe“ verwenden, Seite 7-1](#)
- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Menüleiste

Über die Menüleiste können folgende Funktionen aufgerufen werden: Statuswechsel zwischen „Online“ und „Offline“, Abmelden, Bearbeiten von Tastenkombinationen, Ändern der Textgröße und des Farbschemas der Konsole, Durchführen von Anrufsteuerungs-Tasks sowie Aufrufen der Online-Hilfe.

Verwandtes Thema

- [Menüleiste verwenden, Seite 3-1](#)

Symbolleiste „Anrufsteuerung“

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

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

Tabelle 1-2 *Symbolleiste „Anrufsteuerung“*

Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Anrufsteuerungs-Tasks
	Offline/Online Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Anrufsteuerungs-Tasks ausgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten: • Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen, Seite 1-26 • Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden, Seite 1-28
	Wählen Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Anrufe einleiten“ auf Seite 2-6.
	Annehmen Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Anrufe annehmen“ auf Seite 2-2.
	Auflegen Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Anrufe beenden“ auf Seite 2-5.

Tabelle 1-2 Symbolleiste „Anrufsteuerung“ (Fortsetzung)

Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Anrufsteuerungs-Tasks
	Halten/Heranholen Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Anrufsteuerungs-Tasks ausgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten: • Anrufe in die Warteschleife stellen, Seite 2-3 • Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen), Seite 2-4
	
	Übergeben Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Anrufe übergeben“ auf Seite 2-8.
	Angemeldete Übergabe Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Angemeldete Übergabe“ auf Seite 2-10.
	Direkte Übergabe Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Direkte Übergabe“ auf Seite 2-12.
	Zusammenführen Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Anrufe zusammenführen“ auf Seite 2-13.

Tabelle 1-2 *Symbolleiste „Anrufsteuerung“ (Fortsetzung)*

Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Anrufsteuerungs-Tasks
	Parken/Parken zurücksetzen Hinweis Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn auf dem mit der Attendant Console verbundenen Cisco Unified CallManager-Server Cisco Unified CallManager Version 3.3 oder höher installiert ist. Wenden Sie sich bei weiteren Fragen an den Systemverwalter. Diese Symbole stehen nur in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ zur Verfügung, wenn eine kompatible Version von Cisco Unified CallManager Version 3.3 auf dem Server installiert ist, der mit der Attendant Console verbunden ist. Hinweis Dies ist eine veränderliche Schaltfläche, über die beide Anrufsteuerungs-Tasks ausgeführt werden können. Hinweis Wenn Sie im Bereich „Anrufdetails“ einen aktiven Anruf annehmen, werden das Symbol „Parken“ und der Kurzinfo-Text angezeigt. Wenn ein geparkter Anruf im Bereich „Details der geparkten Anrufe“ erscheint, werden das Symbol „Parken zurücksetzen“ und der Kurzinfo-Text angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten: Anrufe parken, Seite 2-15 Geparkte Anrufe zurücksetzen, Seite 2-17

Tabelle 1-2 Symbolleiste „Anrufsteuerung“ (Fortsetzung)

Schaltflächen für die Anrufsteuerung	Anrufsteuerungs-Tasks
	Konferenz Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Ad-hoc-Konferenzen einleiten“ auf Seite 2-14.
	Anruf an das Voicemail-System weiterleiten Siehe „Anrufe an ein Voicemail-System weiterleiten“ auf Seite 2-18.

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

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

**Tipp**

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

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

Vorgehensweise

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

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

- Links
- Oben
- Rechts
- Unten

Die Position der Symbolleiste wurde geändert.

Verwandtes Thema

- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Kontextmenüs

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

Verwandte Themen

- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)
- [Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden, Seite 4-1](#)
- [Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden, Seite 5-1](#)
- [Fenster „Verzeichnis“ verwenden, Seite 6-1](#)
- [Fenster „Geparkte Anrufe“ verwenden, Seite 7-1](#)

Statusleiste

Folgende Informationen werden in der Statusleiste angezeigt:

- Das Pop-to-Top-Symbol

[Abbildung 1-2](#) zeigt das Pop-to-Top-Symbol.

Abbildung 1-2 Pop-to-Top-Symbol



Wenn das Fenster „Anrufsteuerung“ verkleinert oder hinter einem anderen Fenster verborgen ist, können Sie es mit Hilfe des Pop-to-Top-Symbols unten rechts in der Statusleiste rasch wieder in den Vordergrund holen, wenn ein Anruf eingeht oder ein ausgehender Anruf über das Attendant-Telefon eingeleitet wird.



Hinweis Drücken Sie „Alt + P“, um die Pop-to-Top-Funktion zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

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

Verwandtes Thema

- [Cisco Unified CallManager Attendant Console – Benutzeroberfläche, Seite 1-2](#)

Tastenfeld zum Wählen, für die Übergabe und für Konferenzfunktionen

Sie können einen Anruf auf verschiedene Art und Weise einleiten und übergeben sowie ein Konferenzgespräch durchführen. Verwenden Sie hierzu das Tastenfeld. Das Tastenfeld setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

- Ein Feld, in das Sie die gewünschte Nummer eingeben können
- Ein Bereich, in dem Sie einen Benutzer im Verzeichnis suchen können
- Eine Taste, über die Sie die Transaktion durchführen können (z. B. einen Anruf übergeben oder ein Konferenzgespräch durchführen)

Verwandtes Thema

- [Anrufe verarbeiten, Seite 2-1](#)

Zugriffshilfe

Die Cisco Unified CallManager Attendant Console verfügt über Funktionen wie die Unterstützung von Screen-Readern, akustische Signaltöne und Tastenkombinationen für die Navigation, um sehbehinderten oder blinden Attendants die Bedienung der Attendant Console zu erleichtern.

Unterstützung von Screen-Readern

Attendants können die Cisco Unified CallManager Attendant Console mit einem Screen-Reader wie z. B. JAWS verwenden. Der Screen-Reader bietet dem Attendant Zugang zu Informationen über den Status der Attendant Console sowie zu dem Text, der in den Fenstern der Attendant Console angezeigt wird.

Akustische Signaltöne

Attendants können akustische Signaltöne aktivieren, die anzeigen, dass der Attendant Anrufe empfängt (eingehende und Broadcast), trennt, parkt oder in die Warteschleife stellt, und die angeben, wie lange Anrufe bereits in der Warteschleife sind. Für jedes Anrufereignis wird ein akustischer Signalton ausgegeben. Das Unterverzeichnis „audio“ der Anwendung Cisco Unified CallManager Attendant Console enthält die Dateien mit den akustischen Signaltönen. Standardmäßig befindet sich das Verzeichnis unter „C:\Programme\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio“. Um die akustischen Signaltöne zu aktivieren, markieren Sie im Dialogfeld „Attendant-Einstellungen“ das Kontrollkästchen **Warntöne aktivieren**. In [Tabelle 1-3](#) werden die akustischen Signaltöne beschrieben.

Tabelle 1-3 Akustische Signaltöne

Ereignis	Beschreibung des akustischen Signaltons
Eingehender Anruf	Glockenton
Eingehender Broadcast-Anruf	Drei Glockentöne
Geparkter Anruf	Glockenton gefolgt von Besen
Getrennter Anruf	Dumpfer Ton
Anruf in Warteschleife	Absteigende Tonfolge (2 Töne)
Farbe des Symbols für Warteschleife wechselt zu gelb	Drei langsame Klicktöne und ein Glockenton
Farbe des Symbols für Warteschleife wechselt zu rot	Sechs schnelle Klicktöne und ein Glockenton

Weitere Informationen zum Aufrufen des Dialogfelds „Attendant-Einstellungen“ finden Sie unter [„Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console“](#) auf Seite 1-23.

Meldungen zur Zugriffshilfe

Damit in Dialogfeldern Informationen zum Status der Attendant Console angezeigt werden, z. B. über die Anrufsteuerung, können Sie Meldungen zur Zugriffshilfe aktivieren. Diese Meldungen können dann von einem auf Ihrem PC installierten Screen-Reader vorgelesen werden. Wenn Meldungen zur Zugriffshilfe ausgegeben werden sollen, aktivieren Sie im Dialogfeld „Attendant-Einstellungen“ das Kontrollkästchen **Meldungen zur Zugriffshilfe anzeigen**. Weitere Informationen zum Aufrufen des Dialogfelds „Attendant-Einstellungen“ finden Sie unter [„Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console“](#) auf Seite 1-23.

Anruf unter Verwendung des Tastenfelds in die Warteschleife stellen

Während einer Übergabe, einer angemeldeten Übergabe oder einer Konferenz können Sie einen Anruf in die Warteschleife stellen, damit die Gesprächsteilnehmer den Screen-Reader nicht hören können, wenn Sie das Tastenfeld verwenden oder das Verzeichnis durchsuchen. Um Anrufe während einer Übergabe, einer angemeldeten Übergabe oder einer Konferenz in die Warteschleife zu stellen, aktivieren Sie im Dialogfeld „Attendant-Einstellungen“ das Kontrollkästchen **Anruf halten, wenn das Tastenfeld benutzt wird**. Weitere Informationen zum Aufrufen des Dialogfelds „Attendant-Einstellungen“ finden Sie unter [„Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console“](#) auf Seite 1-23.

Tastenkombinationen

Mit den Tastenkombinationen für die Cisco Unified CallManager Attendant Console können Sie in der Benutzeroberfläche navigieren und Anrufsteuerungstasks mit Hilfe der Tastatur ausführen. Sie können zwischen den Fenstern der Attendant Console und zwischen den Feldern eines einzelnen Dialogfelds wechseln. Außerdem können Sie alle Anrufsteuerungstasks mit Hilfe der Tastatur durchführen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [„Tastenkombinationen verwenden“](#) auf Seite 2-19.

Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console

Beim ersten Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console müssen Sie Informationen im Dialogfeld „Einstellungen“ eingeben bzw. die vorhandenen Angaben überprüfen. Die notwendigen Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemverwalter.

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

Vorgehensweise

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

[Abbildung 1-3](#) zeigt das Symbol der Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Abbildung 1-3 Symbol der Cisco Unified CallManager Attendant Console



- Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen**, bevor Sie sich am PC anmelden. Das Dialogfeld „Einstellungen“ enthält die Registerkarten „Standard“ und „Erweitert“.

Das Dialogfeld „Einstellungen“ wird geöffnet. Geben Sie auf der Registerkarte „Standard“ die erforderlichen Informationen an:

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

- Schritt 3** Geben Sie die entsprechenden Informationen in die Felder ein.

Schritt 4 Wenn Sie keine der Einstellungen auf der Registerkarte „Erweitert“ konfigurieren möchten, klicken Sie auf **OK**.

Sie können einen akustischen Signalton konfigurieren, der über die PC-Soundkarte wiedergegeben wird. Sie können Fehlerursachen nachvollziehen oder alternative Einstellungen über die Registerkarte „Erweitert“ konfigurieren.

Schritt 5 Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweitert**.

Die erforderlichen Angaben für die angezeigten Felder erhalten Sie von Ihrem Systemverwalter.

Schritt 6 Zum Ändern des Pfads für die lokale Verzeichnisdatei geben Sie den neuen Pfad im Feld „Pfadname der lokalen Verzeichnisdatei“ ein.



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

Schritt 7 Geben Sie ein neues Intervall (in Sekunden) im Feld „Verzeichnis-Neuladungsintervall“ ein, um zu ändern, in welchen Abständen die Attendant Console die Verzeichnisdatei neu lädt.

Schritt 8 Geben Sie zum Ändern des Host-Namens und der IP-Adresse des Servers, über den die Anrufe bearbeitet werden, im Feld „Host-Namen oder IP-Adressen des Anrufverarbeitungsservers“ die erforderlichen Daten ein.

Schritt 9 Geben Sie die lokale IP-Adresse der Attendant Console in das Feld für die lokale Host-IP-Adresse (für den Leitungsstatus) ein.



Hinweis Wenn der Attendant-PC mit zwei Netzwerkkarten ausgestattet ist, kann Ihr Systemverwalter die IP-Adresse angeben, die den aktualisierten Leitungsstatus empfangen soll.

Falls der Verwalter aus Sicherheitsgründen den Leitungsstatus eines bestimmten UDP-Port abfragen möchte, kann er den UDP-Port im Format „IP-Adresse:Port“ im Feld „IP-Adresse des lokalen Host (für Leitungsstatus)“ angeben.

- Schritt 10** Aktivieren Sie durch Markieren des Kontrollkästchens **Trace aktivieren** die zugehörige Option.
- Schritt 11** Wenn die Attendant Console beim Empfangen, Parken und Halten sowie zur Anzeige der Dauer, die ein Anruf bereits in der Warteschleife ist, Töne über die Soundkarte des PCs ausgeben soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Warntöne aktivieren**.
- Schritt 12** Wenn die Attendant Console Dialogfelder mit Informationen zum Status der Attendant Console anzeigen soll, z. B. über die Anrufsteuerung, aktivieren Sie die Option **Meldungen zur Zugriffshilfe anzeigen**.



Hinweis Die Statusanzeige der Attendant Console enthält dieselben Informationen, die auch in den Meldungen zur Zugriffshilfe ausgegeben werden. Wenn Sie einen Screen-Reader verwenden, können Sie die Meldungen zur Zugriffshilfe aktivieren, damit Sie mit Hilfe des Screen-Readers über den Status der Attendant Console informiert werden.

- Schritt 13** Wenn die Attendant Console während einer Übergabe, einer angemeldeten Übergabe oder einer Konferenz Anrufe unter Verwendung des Tastenfelds in die Warteschleife stellen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anruf halten, wenn das Tastenfeld benutzt wird**.
- Der Anrufer hört ggf. die Warteschleifenmelodie, wenn eine solche konfiguriert ist.



Hinweis Wenn Sie einen Screen-Reader verwenden, können Sie das Kontrollkästchen **Anruf halten, wenn das Tastenfeld benutzt wird** aktivieren, damit die Anrufer den Screen-Reader nicht hören, wenn Sie das Tastenfeld verwenden oder das Verzeichnis durchsuchen.

- Schritt 14** Klicken Sie auf **Speichern**. Sie können sich jetzt anmelden und eine Online-Verbindung herstellen.
-

Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen

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

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

Vorgehensweise

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

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



Tipp

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

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

Wählen Sie im Dropdown-Listefeld „Sprache“ die Sprache, in der die Benutzeroberfläche angezeigt werden soll.

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



Vorsicht

Sollte noch deutscher Text angezeigt werden, nachdem Sie eine andere Sprache ausgewählt haben, lesen Sie [„Fehlerbehebung“ auf Seite 9-1](#).

**Tipp**

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Einstellungen“, um die Einstellungen für die Attendant Console zu prüfen oder zu ändern. Weitere Informationen zum Ändern von Einstellungen finden Sie unter [„Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console“ auf Seite 1-23](#).

Schritt 4 Klicken Sie auf **Anmelden**.

Wenn Sie sich anmelden, werden die im Dialogfeld „Einstellungen“ angegebenen Informationen von der Cisco Unified CallManager Attendant Console überprüft.

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

Ihr Benutzername und Ihr Kennwort für die Cisco Unified CallManager Attendant Console werden vom Systemverwalter eingerichtet. Sollten Sie sich nicht anmelden können, wenden Sie sich an den Systemverwalter.

**Hinweis**

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

Schritt 5 Klicken Sie in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf die Schaltfläche **Online-Verbindung herstellen** oder wählen Sie **Datei > Online-Verbindung herstellen**.

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

Der Cisco Unified Telephony Call Dispatcher erhält eine Meldung, dass Sie jetzt Anrufe annehmen können. In der Statusleiste sollte „Anrufsteuerung verfügbar“ stehen.

Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden

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



Hinweis

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

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

Mit dem Befehl „Datei > Abmelden“ beenden Sie die Anwendung und das Anmeldedialogfeld der Cisco Unified CallManager Attendant Console wird automatisch angezeigt. Mit dem Befehl „Datei > Beenden“ beenden Sie die Anwendung. In diesem Fall wird kein Dialogfeld angezeigt.



Anrufe verarbeiten

Das Verarbeiten von Anrufen mit der Cisco Unified CallManager Attendant Console erfolgt per Maus, mit den Schaltflächen der Symbolleiste, über die Menüleiste, per Tastenkombination oder über das Cisco Unified IP-Telefon in Verbindung mit der Cisco Unified CallManager Attendant Console.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Anrufe annehmen, Seite 2-2](#)
- [Anrufe in die Warteschleife stellen, Seite 2-3](#)
- [Anruf aus der Warteschleife zurückholen \(heranholen\), Seite 2-4](#)
- [Anrufe beenden, Seite 2-5](#)
- [Anrufe einleiten, Seite 2-6](#)
- [Anrufe übergeben, Seite 2-8](#)
- [Anrufe zusammenführen, Seite 2-13](#)
- [Ad-hoc-Konferenzen einleiten, Seite 2-14](#)
- [Anrufe parken, Seite 2-15](#)
- [Geparkte Anrufe zurücksetzen, Seite 2-17](#)
- [Anrufe an ein Voicemail-System weiterleiten, Seite 2-18](#)
- [Tastenkombinationen verwenden, Seite 2-19](#)

Anrufe annehmen

Bei Eingang eines Anrufs in der Cisco Unified CallManager Attendant Console wird dieser im Bereich „Anrufdetails“ im Fenster „Anrufsteuerung“ angezeigt. Anrufe können über das Fenster „Anrufsteuerung“ mit Hilfe der in [Tabelle 2-1](#) aufgeführten Vorgehensweisen angenommen werden. Über das Fenster „Kurzwahleinträge“ oder „Verzeichnis“ können keine Anrufe angenommen werden.



Hinweis

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



Hinweis

Weitere Informationen zum Annehmen von Anrufen über das Fenster „Broadcast-Anrufe“ finden Sie unter [„Broadcast-Anrufe annehmen“](#) auf Seite 8-2.

Tabelle 2-1 Anrufe annehmen

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie Annehmen .
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie auf die Schaltfläche Annehmen .
Menü „Vorgänge“	Wählen Sie Annehmen aus.
Verwenden der Maus	Doppelklicken Sie im Fenster „Anrufsteuerung“ auf den Anruf. Ziehen Sie den markierten Anruf mit der Maus auf die Schaltfläche Annehmen .
Tastenkombination	Drücken Sie die Tastenkombination, die für das Annehmen von Anrufen konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist Strg + A .
Cisco Unified IP-Telefon	Nehmen Sie den Anruf über das Cisco Unified IP-Telefon an.

Anrufe in die Warteschleife stellen

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

Anrufe können über das Fenster „Anrufsteuerung“ mit Hilfe der in [Tabelle 2-2](#) aufgeführten Vorgehensweisen in eine Warteschlange gestellt werden.



Hinweis

Über die Fenster „Kurzwahleinträge“ und „Verzeichnis“ können keine Anrufe in die Warteschleife gestellt werden.

Tabelle 2-2 Anrufe in die Warteschleife stellen

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie Halten .
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie auf den Anruf und anschließend auf die Schaltfläche Halten .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie auf den Anruf und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Halten .
Verwenden der Maus	Ziehen Sie den aktiven Anruf mit Hilfe der Maus auf die Schaltfläche Halten . Doppelklicken Sie auf den aktiven Anruf.
Tastenkombination	Klicken Sie auf den Anruf. Drücken Sie dann die Tastenkombination, die für das Versetzen von Anrufen in die Warteschleife konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist Strg + L .
Cisco Unified IP-Telefon	Stellen Sie den Anruf mit Hilfe des Cisco Unified IP-Telefons in die Warteschleife.

Anruf aus der Warteschleife zurückholen (heranholen)

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

Anrufe können über das Fenster „Anrufsteuerung“ mit Hilfe der in [Tabelle 2-3](#) aufgeführten Vorgehensweisen aus einer Warteschlange zurückgeholt werden.



Hinweis

Über die Fenster „Kurzwahleinträge“ und „Verzeichnis“ können keine Anrufe aus der Warteschleife zurückgeholt werden.

Tabelle 2-3 Anruf heranholen

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf und wählen Sie dann Heranholen .
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf und dann auf die Schaltfläche Heranholen .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie auf den in der Warteschleife befindlichen Anruf und wählen Sie dann im Menü „Vorgänge“ die Option Heranholen aus.
Verwenden der Maus	Ziehen Sie den Anruf in der Warteschleife mit Hilfe der Maus auf die Schaltfläche Heranholen in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“. Doppelklicken Sie auf den Anruf in der Warteschleife, um ihn wieder aufzunehmen.
Tastenkombination	Klicken Sie auf den Anruf in der Warteschleife. Drücken Sie dann die Tastenkombination, die für das Zurückholen von Anrufen aus der Warteschleife konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist Strg + L .
Cisco Unified IP-Telefon	Holen Sie den Anruf über das Cisco Unified IP-Telefon aus der Warteschleife zurück.

Anrufe beenden

Wenn die Verbindung von der Cisco Unified CallManager Attendant Console getrennt wird, wird der zugehörige Eintrag aus dem Bereich „Anrufrdetails“ im Fenster „Anrufsteuerung“ entfernt. Anrufe können über das Fenster „Anrufsteuerung“ mit Hilfe der in [Tabelle 2-4](#) aufgeführten Vorgehensweisen beendet werden.

**Hinweis**

Über das Fenster „Kurzwahleinträge“ oder „Verzeichnis“ können Anrufe nicht beendet werden.

Tabelle 2-4 Anrufe beenden

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie die Option Auflegen .
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie auf den Anruf und dann auf die Schaltfläche Auflegen .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie auf den Anruf und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Auflegen .
Verwenden der Maus	Ziehen Sie den aktiven Anruf mit Hilfe der Maus auf die Schaltfläche Auflegen .
Tastenkombination	Klicken Sie auf den Anruf und drücken Sie die Tastenkombination, die für das Beenden eines Anrufs konfiguriert ist. Die Standardtastenkombination ist Strg + H .
Cisco Unified IP-Telefon	Beenden Sie das Gespräch über das Cisco Unified IP-Telefon.

Anrufe einleiten

Anrufe können eingeleitet werden, wenn im Fenster „Anrufsteuerung“ eine Leitung frei ist. Sie können Anrufe an Verzeichniseinträge, Kurzwahleinträge oder eine externe Telefonnummer einleiten. Anrufe können mit Hilfe der in [Tabelle 2-5](#) aufgeführten Vorgehensweisen eingeleitet werden.

Tabelle 2-5 Anrufe einleiten

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Verzeichnis- oder Kurzwahleintrag und wählen Sie die Option Wählen .
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie auf den Verzeichnis- oder Kurzwahleintrag und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Wählen .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie auf den Verzeichnis- oder Kurzwahleintrag und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Wählen .
Verwenden der Maus	Doppelklicken Sie auf das Verzeichnis oder den Kurzwahleintrag. Die Nummer wird dann automatisch gewählt. Ziehen Sie den Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auf die Schaltfläche Wählen in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ oder auf die Schaltfläche für die Operatorleitung im Fenster „Anrufsteuerung“.

Tabelle 2-5 Anrufe einleiten (Fortsetzung)

Methode	Schritte
Tastenkombination	Klicken Sie auf den Verzeichnis- oder Kurzwahleintrag. Drücken Sie die Tastenkombination, die für das Einleiten von Anrufen konfiguriert wurde. Klicken Sie dann auf Wählen. Die Standardtastenkombination ist Strg + D. Geben Sie die Telefonnummer über die Zahlentasten auf der Tastatur des Computers ein und drücken Sie anschließend die Eingabetaste oder die Tastenkombination, die für das Einleiten von Anrufen konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist Strg + D. Klicken Sie auf eine Schaltfläche für die Operatorleitungen, falls mehrere Schaltflächen konfiguriert wurden, um eine freie Leitung zu erhalten. Geben Sie anschließend über das Tastenfeld die gewünschte Telefonnummer ein oder wählen Sie in der Verzeichnisliste eine Nummer aus und klicken Sie auf OK oder drücken Sie die Eingabetaste, um den Anruf einzuleiten. Drücken Sie die Tastenkombination, die für das Einleiten von Anrufen konfiguriert wurde, um auf das Tastenfeld zuzugreifen. Die Standardtastenkombination ist Strg + D.
Tastenfeld	- Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Drücken Sie die Tastenkombination Strg + D. Wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Wählen. - Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Geben Sie die Nummer ein, die gewählt werden soll. Suchen Sie das Verzeichnis für die Nummer bzw. den Benutzer, den Sie anrufen möchten. Klicken Sie auf den Verzeichniseintrag. - Klicken Sie auf die Schaltfläche Wählen oder drücken Sie die Eingabetaste.
Cisco Unified IP-Telefon	Wählen Sie die Telefonnummer über das Cisco Unified IP-Telefon.

Anrufe übergeben

Bei Übergabe eines aktiven Anrufs wird der Anrufer vom System mit der von Ihnen zugewiesenen Person verbunden. Anrufe können mit der Cisco Unified CallManager Attendant Console übergeben, nach Anmeldung bzw. direkt übergeben werden. Die Vorgehensweisen werden nachfolgend erläutert:

- [Anruf übergeben, Seite 2-8](#)
- [Angemeldete Übergabe, Seite 2-10](#)
- [Direkte Übergabe, Seite 2-12](#)

Die Übergabe, angemeldete bzw. direkte Übergabe von Anrufen kann von jedem Fenster aus erfolgen. Sie können dazu Tastenkombinationen, Kontextmenüs, die Menüleiste oder die Maus verwenden.



Hinweis

Wenn Sie bei Anrufübergaben Fehlermeldungen erhalten, lesen Sie [„Fehlerbehebung“ auf Seite 9-1](#).

Anruf übergeben

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

Verwenden Sie eine der in [Tabelle 2-6](#) aufgeführten Vorgehensweisen, um eine Anrufübergabe über das Tastenfeld für die Übergabe durchzuführen.

Tabelle 2-6 Anrufe übergeben

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag und wählen Sie die Option Übergeben
Verwenden der Maus	Ziehen Sie den Anruf, den Sie übergeben möchten, auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag.

Tabelle 2-6 Anrufe übergeben

Methode	Schritte
Standardtastenkombination	1. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf. 2. Geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. 3. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + X, um die Übergabe auszuführen.
Tastenfeld	1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Übergeben. Klicken Sie auf den Anruf, den Sie übergeben möchten. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf Übergeben. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Übergeben. Klicken Sie auf den Anruf, der übergeben werden soll, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + X. 2. Geben Sie über das anschließend angezeigte Tastenfeld für die Übergabe die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. 3. Klicken Sie auf OK.

Angemeldete Übergabe

Bei einer angemeldeten Anrufübergabe können Sie vor der Übergabe des Anrufs mit dem Empfänger Rücksprache halten. Verwenden Sie eine der in [Tabelle 2-7](#) aufgeführten Vorgehensweisen, um einen Anruf mit Anmeldung zu übergeben.

Tabelle 2-7 *Angemeldete Übergabe*

Methode	Schritte
Kontextmenü	Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag und wählen Sie die Option Angemeldete Übergabe .
Standardtastenkombination	1. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf. 2. Geben Sie die Nummer, an die Sie den Anruf übergeben möchten, über die PC-Tastatur ein. 3. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + T.

Tabelle 2-7 Angemeldete Übergabe

Methode	Schritte
Tastenfeld	1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zu übergebenden Anruf. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option Angemeldete Übergabe. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf Angemeldete Übergabe. Klicken Sie auf den zu übergebenden Anruf und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Angemeldete Übergabe. Klicken Sie auf den Anruf, der übergeben werden soll, und drücken Sie die Tastenkombination Strg + T. 2. Geben Sie über das anschließend angezeigte Tastenfeld für die Übergabe die Nummer des Anschlusses ein, an den der Anruf übergeben werden soll. 3. Klicken Sie auf OK. Der aktive Anruf im Fenster „Anrufsteuerung“ wird in die Warteschleife gestellt. 4. Fragen Sie den Empfänger, ob der Anruf übergeben werden soll. 5. Gehen Sie wie unter 1. beschrieben vor, um den in der Warteschleife befindlichen Anruf zu übergeben.

Direkte Übergabe

Bei einer direkten Übergabe können Sie zwei Anrufe zu einem einzigen Anruf verbinden. Sie müssen den aktiven Anruf sowie einen weiteren Anruf auf derselben Leitung wählen, um die Funktion für die direkte Übergabe im Fenster „Anruferdetails“ zu verwenden.

Anrufe können mit Hilfe der in [Tabelle 2-8](#) aufgeführten Vorgehensweisen direkt übergeben werden.

Tabelle 2-8 Direkte Übergabe

Methode	Schritte
Kontextmenü	Wählen Sie im Fenster „Anrufsteuerung“ die Anrufe aus, die Sie übergeben möchten, indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten und auf die Anrufe klicken. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste und wählen Sie im Kontextmenü die Option Direkte Übergabe aus.
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die übergeben werden sollen, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Direkte Übergabe .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die übergeben werden sollen, und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Direkte Übergabe .
Standardtastenkombination	1. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die übergeben werden sollen. 2. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + R, um die Übergabe abzuschließen.

Anrufe zusammenführen

Die Funktion „Zusammenführen“ führt mehrere Anrufe sowie den Attendant zu einer Konferenz zusammen. Sie müssen den aktiven Anruf sowie weitere Anrufe auf derselben Leitung wählen, um die Funktion „Zusammenführen“ zu verwenden.

Anrufe können mit Hilfe der in [Tabelle 2-9](#) beschriebenen Vorgehensweisen zusammengeführt werden.



Hinweis

Informationen zum Zusammenführen von zwei aktiven Anrufen ohne Einbeziehung des Attendants finden Sie unter [„Direkte Übergabe“ auf Seite 2-12](#).

Tabelle 2-9 Anrufe zusammenführen

Methode	Schritte
Kontextmenü	Wählen Sie im Fenster „Anrufsteuerung“ die Anrufe aus, die Sie zusammenführen möchten, indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten und auf die Anrufe klicken. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste und wählen Sie im Kontextmenü die Option Zusammenführen aus.
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die zusammengeführt werden sollen, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Zusammenführen .
Menü „Vorgänge“	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die zusammengeführt werden sollen, und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option Zusammenführen .
Standardtastenkombination	1. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf die Anrufe, die zusammengeführt werden sollen. 2. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + J, um die Anrufe zusammenzuführen.

Ad-hoc-Konferenzen einleiten

Als Konferenzleiter können Sie über die Cisco Unified CallManager Attendant Console eine Konferenz aufbauen, die nicht vorbereitet wurde. Im Fall von Ad-hoc-Konferenzen können Sie die Teilnehmer anrufen und sie zur Konferenz hinzuschalten.

Ad-hoc-Konferenzen können über ein beliebiges Fenster mit Hilfe der in [Tabelle 2-10](#) aufgeführten Vorgehensweisen eingeleitet werden.



Hinweis

Ad-hoc-Konferenzen können über jedes Fenster eingeleitet werden. Wenn Sie über das Kurzwahl- oder Verzeichnisfenster eine Konferenz einleiten, fügen Sie den in der Verzeichnis- oder Kurzwahlgruppe ausgewählten Konferenzteilnehmer durch Klicken auf die Schaltfläche „Konferenz“ oder Auswählen der Menüoption „Konferenz“ zur Konferenz hinzu.

Tabelle 2-10 Ad-hoc-Konferenzen einleiten

Methode	Schritte
Kontextmenü	Nachdem Sie den Anruf ausgewählt haben, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten, können Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag klicken und die Option Konferenz auswählen.
Verwenden der Maus	Ziehen Sie einen Kurzwahl- oder Verzeichniseintrag auf die Schaltfläche Konferenz .
Standardtastenkombination	1. Nehmen Sie den Anruf an. 2. Geben Sie die Telefonnummer, die Sie der Konferenz hinzufügen möchten, über die PC-Tastatur ein. 3. Drücken Sie die Tastenkombination Strg + N, um die Telefonkonferenz einzuleiten.

Tabelle 2-10 Ad-hoc-Konferenzen einleiten (Fortsetzung)

Methode	Schritte
Tastenfeld	1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie im Kontextmenü die Option Konferenz. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf die Schaltfläche Konferenz. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und wählen Sie Vorgänge > Konferenz. Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und drücken Sie die Tastenkombination Strg + N. 2. Geben Sie anschließend die Telefonnummer des Benutzers ein, den Sie der Konferenz hinzufügen möchten. Klicken Sie auf OK. 3. Klicken Sie auf die Schaltfläche Konferenz und wählen Sie Vorgänge > Konferenz oder drücken Sie die Tastenkombination Strg + N.

Anrufe parken

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

Die Einträge für geparkte Anrufe im Bereich „Details der geparkten Anrufe“ enthalten folgende Informationen:

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

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



Hinweis

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

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf zu parken.

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf **Anruf parken**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü „Vorgänge“ die Option **Anruf parken**.
- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Tastenkombination, die für das Parken von Anrufen konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist **Strg + P**.
- Ziehen Sie den Anruf, den Sie parken möchten, vom Fenster „Anrufsteuerung“ in das Fenster „Geparkte Anrufe“.

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

Der geparkte Anruf wird im Bereich „Details der geparkten Anrufe“ angezeigt.

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

Geparkte Anrufe zurücksetzen

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

Im Fenster „Geparkte Anrufe“ können Sie alle Anrufe anzeigen und annehmen, die von allen mit dem Attendant-Server verbundenen Attendants geparkt wurden. Sie können geparkte Anrufe erst dann anzeigen lassen und annehmen, wenn Sie sich bei der Attendant Console angemeldet haben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen geparkten Anruf zurückzuholen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt, führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den geparkten Anruf zurückzuholen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Parken zurücksetzen**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf **Parken zurücksetzen**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie parken möchten. Wählen Sie dann im Menü „Vorgänge“ die Option **Parken zurücksetzen**.
- Drücken Sie auf der PC-Tastatur die Tastenkombination, die für das Zurückholen von geparkten Anrufen konfiguriert wurde. Die Standard-tastenkombination ist **Strg + P**.

Schritt 2 Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie zurücksetzen möchten, im eingblendeten Dialogfeld aus. Klicken Sie auf **Zurücksetzen**.

Der aktive Anruf wird im Bereich „Anrufdetails“ angezeigt.

Schritt 3 Informieren Sie den Anrufer.

Alternative Methoden (Tastenkombinationen)

- Geben Sie über die PC-Tastatur die Telefonnummer des Anrufs ein, den Sie zurückholen möchten, und drücken Sie anschließend die Tastenkombination, die für das Zurückholen von geparkten Anrufen konfiguriert wurde. Die Standardtastenkombination ist **Strg + P**. Der geparkte Anruf wird automatisch in den Bereich „Anrufrdetails“ zurückgeholt.
- Sie können einen geparkten Anruf aus dem Fenster „Geparkte Anrufe“ auf die Schaltfläche für die Operatorleitung ziehen, um ihn zurückzuholen.

Anrufe an ein Voicemail-System weiterleiten

Um einen Anruf an ein Sprachnachrichtensystem weiterzuleiten, führen Sie folgende Schritte aus:

Schritt 1 Nehmen Sie den Anruf an.

Schritt 2 Führen Sie eine der folgenden Methoden durch:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf und wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Voicemail**.
- Klicken Sie in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf die Schaltfläche **Voicemail**.
- Wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option **Voicemail**.
- Drücken Sie auf der Tastatur des PCs die Tastenkombination, die für das Weiterleiten eines Anrufs an ein Sprachnachrichtensystem konfiguriert ist. Die Standardtastenkombination ist **Strg + O**.

Schritt 3 Der Anruf wird automatisch in eine Warteschleife gestellt und das Tastenfeld wird angezeigt. Geben Sie die Telefonnummer der Person ein, zu der Sie Kontakt aufnehmen möchten und klicken Sie dann auf die Option **Wählen**.

Schritt 4 Im Fenster „Anrufsteuerung“ wird angezeigt, dass der Anruf an das Sprachnachrichtensystem übergeben wird. Warten Sie, bis die Übergabe abgeschlossen ist.

Der Systemverwalter konfiguriert die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf an das Sprachnachrichtensystem zu übergeben. Informieren Sie den Systemverwalter, wenn Sie die Zeit ändern möchten.

Tastenkombinationen verwenden

Die für die Cisco Unified CallManager Attendant Console konfigurierten Tastenkombinationen ermöglichen es Ihnen, Anrufsteuerungs-Tasks auszuführen und effizient in der Benutzeroberfläche der Attendant Console zu navigieren. Anweisungen zum Ausführen von Anrufsteuerungs-Tasks mit Hilfe von Tastenkombinationen finden Sie in [Tabelle 2-11](#). Anweisungen zum Navigieren in der Benutzeroberfläche mit Hilfe von Tastenkombinationen finden Sie in [Tabelle 2-12](#).

Tabelle 2-11 Tastenkombinationen für die Anrufsteuerung

Gewünschtes Ergebnis	Standardtastenkombination¹	Vom Attendant konfigurierte Tastenkombination²
Anruf annehmen	Strg + A	
Anruf einleiten	Strg + D	
Anruf beenden	Strg + H	
Anruf in Warteschleife stellen	Strg + L	
Anruf aus Warteschleife zurückholen (heranholen)	Strg + L	
Anruf parken	Strg + P	
Parken zurücksetzen	Strg + P	
Übergabe	Strg + X	
Angemeldete Übergabe	Strg + T	
Direkte Übergabe	Strg + R	
Anrufe zusammenführen	Strg + J	
Telefonkonferenz	Strg + N	
Anruf an das Voicemail-System weiterleiten	Strg + O	
Wahlziffern verwenden	Strg + S	

1. Bei der Attendant Console wird die Standardtastenkombination automatisch eingerichtet.
2. Wenn Sie die Standardtastenkombinationen des Systems ändern möchten, geben Sie die Tastenkombination ein, die Sie in der Spalte „Vom Attendant konfigurierte Tastenkombination“ konfiguriert haben.

**Hinweis**

Weitere Informationen zum Ändern der Standardtastenkombinationen finden Sie unter [„Tastenkombinationen erstellen und bearbeiten“ auf Seite 3-2.](#)

Tabelle 2-12 Tastenkombinationen für die Navigation

Gewünschtes Ergebnis	System-Tastenkombination
Zwischen Fenstern wechseln	Strg + F6
In das Fenster „Anrufsteuerung“ wechseln	Strg + Umschalt + L
In das Fenster „Broadcast-Anrufe“ wechseln	Strg + Umschalt + B
In das Fenster „Verzeichnis“ wechseln	Strg + Umschalt + D
In das Fenster „Geparkte Anrufe“ wechseln	Strg + Umschalt + P
In das Fenster „Kurtzwahleinträge“ wechseln	Strg + Umschalt + S
In einer Tabelle zur nächsten Zelle springen	Tabulatortaste
In einer Tabelle zur nächsten Zeile springen	Abwärtspfeil
In einer Tabelle zur vorherigen Zeile springen	Aufwärtspfeil
In andere Bereiche des Fensters wechseln, darunter auch Bildlaufleisten (wenn vorhanden)	Strg + Tabulatortaste
Hinweis Gelegentlich erfüllt die Tastenkombination „Strg + Tabulatortaste“ dieselbe Funktion wie nur die Tabulatortaste.	
Hinweis Wenn Sie zur Bildlaufleiste des Tastenfelds wechseln, müssen Sie die Tabulatortaste drücken, um in das Feld „Rufnummer eingeben“ zu springen.	
Abwärts blättern	Abwärtspfeil
Hinweis Um in einem Fenster abwärts blättern zu können, müssen Sie sicherstellen, dass der Fokus auf der Bildlaufleiste liegt. Drücken Sie so oft „Strg + Tabulatortaste“, bis Sie zur Bildlaufleiste wechseln.	

Tabelle 2-12 Tastenkombinationen für die Navigation (Fortsetzung)

Gewünschtes Ergebnis	System-Tastenkombination
Aufwärts blättern Hinweis Um in einem Fenster aufwärts blättern zu können, müssen Sie sicherstellen, dass der Fokus auf der Bildlaufleiste liegt. Drücken Sie so oft „Strg + Tabulatortaste“, bis Sie zur Bildlaufleiste wechseln.	Aufwärtspfeil
Zur nächsten Registerkarte wechseln Hinweis Um in einem Fenster zur nächsten Registerkarte wechseln zu können, müssen Sie sicherstellen, dass der Fokus auf einer Registerkarte liegt. Drücken Sie so oft „Strg + Tabulatortaste“, bis Sie zu den Registerkarten wechseln.	Rechtspfeil
Zur vorherigen Registerkarte wechseln Hinweis Um in einem Fenster zur vorherigen Registerkarte wechseln zu können, müssen Sie sicherstellen, dass der Fokus auf einer Registerkarte liegt. Drücken Sie so oft „Strg + Tabulatortaste“, bis Sie zu den Registerkarten wechseln.	Linkspfeil
Zu den Komponenten des ausgewählten Fensters wechseln. Um innerhalb eines Fensters ggf. zwischen unterschiedlichen Komponenten zu wechseln, müssen Sie „Strg + Tabulatortaste“ drücken.	Tabulatortaste
Schaltflächen aktivieren	Leertaste
Im Tastenfeld zum Kombinationsfeld „Abteilung“ wechseln	Alt + C
Im Tastenfeld zur Verzeichnistabelle wechseln	Alt + T
Im Tastenfeld zum Feld „Vorname“ wechseln	Alt + F
Im Tastenfeld zum Feld „Nachname“ wechseln	Alt + L
Im Tastenfeld zum Feld „Telefonnummer“ wechseln	Alt + N

■ Tastenkombinationen verwenden



Menüleiste verwenden

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Menü „Datei“ verwenden, Seite 3-1](#)
- [Menü „Bearbeiten“ verwenden, Seite 3-2](#)
- [Menü „Ansicht“ verwenden, Seite 3-4](#)
- [Menü „Vorgänge“ verwenden, Seite 3-6](#)
- [Wahlziffern verwenden, Seite 3-7](#)
- [Menü „Hilfe“ verwenden, Seite 3-8](#)

Menü „Datei“ verwenden

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

- [Anmelden und eine Online-Verbindung herstellen, Seite 1-26](#)
- [Online-Verbindung trennen, sich abmelden und Programm beenden, Seite 1-28](#)

Menü „Bearbeiten“ verwenden

Im Menü „Bearbeiten“ stehen folgende Optionen zur Verfügung: eigene Tastenkombinationen erstellen, Kurzwahleinträge und -gruppen hinzufügen, ändern und löschen sowie Einstellungen prüfen und korrigieren (optional). Lesen Sie folgende Abschnitte:

- [Tastenkombinationen erstellen und bearbeiten, Seite 3-2](#)
- [Kurzwahlgruppen und -einträge erstellen, bearbeiten und löschen, Seite 3-3](#)
- [Einstellungen anzeigen und bearbeiten, Seite 3-3](#)

Tastenkombinationen erstellen und bearbeiten

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

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

Vorgehensweise

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



Hinweis Wenn Sie auf „Speichern“ geklickt haben, können Sie die nächste Tastenkombination erstellen oder bearbeiten.

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

Kurzwahlgruppen und -einträge erstellen, bearbeiten und löschen

Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzwahlgruppen und -einträgen über das Menü „Bearbeiten“ finden Sie unter [„Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden“ auf Seite 5-1](#).

Einstellungen anzeigen und bearbeiten

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

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

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

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Menü „Bearbeiten“ die Option **Einstellungen...**
- Schritt 2** Weitere Informationen zum Konfigurieren bzw. Ändern der Einstellungen finden Sie unter [„Erstmaliges Starten der Cisco Unified CallManager Attendant Console“ auf Seite 1-23](#).
-

Menü „Ansicht“ verwenden

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

- [Textgröße ändern, Seite 3-4](#)
- [Farbschema ändern, Seite 3-5](#)
- [Fenstergröße und Layout sperren, Seite 3-5](#)
- [Standard-Fensterlayout wählen, Seite 3-6](#)

Textgröße ändern

Sie können die Textgröße in der Cisco Unified CallManager Attendant Console an Ihre Erfordernisse anpassen. Die Textgröße kann für alle oder einzelne Fenster geändert werden.

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

Vorgehensweise

- Schritt 1** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, welche Option Sie bevorzugen:
- Zum Ändern der Textgröße für alle Fenster wählen Sie im Menü „Ansicht“ die Option **Textgröße**.
 - Zum Ändern der Textgröße für ein einzelnes Fenster klicken Sie mit der rechten Maustaste in das entsprechende Fenster und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Textgröße**.
- Schritt 2** Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
- Am größten
 - Größer
 - Mittel
 - Am kleinsten
 - Kleiner

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

Farbschema ändern

Sie können das Farbschema der Cisco Unified CallManager Attendant Console an Ihre Erfordernisse anpassen. Wenn Sie sich zum ersten Mal bei der Attendant Console anmelden, wird das blau-weiße Standardfarbschema verwendet.

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

Vorgehensweise

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

Schritt 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

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

Das Farbschema der Attendant Console wird geändert.

Fenstergröße und Layout sperren

Sie können die Fenstergröße und das Layout durch Auswählen von **Ansicht > Fenster sperren** sperren. Durch diesen Vorgang wird gewährleistet, dass die Fenstergröße nicht verändert wird, und die Fenster genau wie von Ihnen gewünscht angezeigt werden.



Tip

Zum Entsperren des Layouts wählen Sie **Ansicht > Fenster entsperren**.



Tip

Sie können die Option „Standard-Fensterlayout“ auch dann auswählen, wenn sie die Fensterposition sperren; die Fenster bleiben geschlossen.

Standard-Fensterlayout wählen

In der Cisco Unified CallManager Attendant Console können die angezeigten Fenster vergrößert oder verkleinert werden. Wenn das Fensterlayout auf die Standardeinstellung gesetzt wird, wird das Fenster der Cisco Unified CallManager Attendant Console möglicherweise verkleinert und mit ihm ebenfalls die drei Fenster, die Menüleiste, die Symbolleiste für die Anrufsteuerung und die Statusleiste.



Hinweis

Wurde ein Fenster vor Auswahl der Option „Standard-Fensterlayout“ verkleinert, wird es nach Auswahl der Option vergrößert.

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

Zum Ändern des Fensterlayouts auf die Standardeinstellung wählen Sie **Bearbeiten > Standard-Fensterlayout**.

Menü „Vorgänge“ verwenden

Über das Menü „Vorgänge“ können sämtliche Anrufsteuerungs-Tasks durchgeführt werden. Informationen zum Durchführen dieser Anrufsteuerungs-Tasks über das Aktionsmenü finden Sie unter [„Anrufe verarbeiten“ auf Seite 2-1](#).



Hinweis

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

Wählziffern verwenden

Wenn eine automatisierte Ansage, z. B. vom Cisco Unified IP AutoAttendant, Sie anweist, eine Aktion unter Verwendung des Cisco Unified IP-Telefons oder Ziffernblocks des Attendant-PCs vorzunehmen, müssen Sie dazu das Tastenfeld „Ziffern wählen“ verwenden.

Beispiel: Tastenfeld für Wählziffern verwenden

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



Tipp

Wenn Sie das Tastenfeld für Wählziffern verwenden, können Sie mit der Maus arbeiten oder beliebige Tasten auf der Tastatur drücken.

Gehen Sie wie folgt vor, um das Tastenfeld für Wählziffern zu verwenden:

Vorgehensweise

- Schritt 1** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Tastenfeld für Wählziffern anzuzeigen:
 - a. Wählen Sie **Vorgänge > Ziffern wählen**.
 - b. Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + S**.
- Schritt 2** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, wenn das Tastenfeld für Wählziffern angezeigt wird:
 - a. Wenn Sie einen Anruf an das Sprachnachrichtensystem weiterleiten, geben Sie die Telefonnummer des Benutzers in Ihrem Verzeichnis und anschließend, abhängig von den Anweisungen der automatisierten Spracheingabeaufforderung, die entsprechenden alphanumerischen Zeichen oder Symbole ein.
 - b. Wenn Sie eine externe Telefonnummer wählen und mit einer automatisierten Spracheingabeaufforderung verbunden werden, geben Sie gemäß den Anweisungen die entsprechenden alphanumerischen Zeichen oder Symbole ein.
- Schritt 3** Klicken Sie nach Beendigung der Aktion auf **Schließen**.

Alternative Methode (Tastenkombination)

Bei Bedarf können Sie die Wählfziffern auch ohne das Tastenfeld eingeben. Wenn Sie die automatisierte Spracheingabeaufforderung erhalten, drücken Sie die entsprechenden Tasten auf der PC-Tastatur und anschließend die Tastenkombination **Strg + S**.

Menü „Hilfe“ verwenden

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

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

Vorgehensweise

Schritt 1 Zum Aufrufen der Online-Hilfe wählen Sie **Hilfe > Cisco Unified CallManager Attendant Console – Hilfe**.

Die Online-Hilfe wird angezeigt.

Schritt 2 Wählen Sie **Hilfe > Info zu Cisco Unified CallManager Attendant Console**, um eine der folgenden Aufgaben durchzuführen:

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

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

- Aktualisieren der Attendant Console auf die neueste Version

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



Fenster „Anrufsteuerung“ verwenden

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

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ einleiten, Seite 4-2](#)
- [Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ steuern, Seite 4-3](#)

Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ einleiten

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

Vorgehensweise

- Schritt 1** Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche für die **Operatorleitung**, auf der die Telefonnummer des Cisco Unified IP-Telefons angezeigt wird, über das Cisco Unified CallManager Attendant Console gesteuert wird.
- Schritt 2** Geben Sie im Dialogfeld „Rufnummer eingeben“ die gewünschte Telefonnummer ein oder wählen Sie in der Verzeichnisliste eine Nummer aus.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **OK** oder drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Anruf einzuleiten.
-



Tipp

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

Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ steuern

Über das Fenster „Anrufsteuerung“ können Sie die folgenden Anrufsteuerungs-Tasks durchführen:

- Anruf annehmen
- Anruf in eine Warteschleife stellen/Anruf heranholen
- Übergabe, angemeldete oder direkte Übergabe eines Anrufs
- Anruf an das Voicemail-System weiterleiten
- Konferenzgespräch durchführen
- Anrufe zusammenführen
- Anruf parken

Informationen zum Durchführen dieser Aktionen über das Fenster „Anrufsteuerung“ finden Sie unter [„Anrufe verarbeiten“ auf Seite 2-1](#).

■ Anrufe über das Fenster „Anrufsteuerung“ steuern



Fenster „Kurzwahleinträge“ verwenden

In diesem Kapitel werden folgende Aufgaben beschrieben:

- [Kurzwahlgruppen hinzufügen, Seite 5-2](#)
- [Kurzwahlgruppen umbenennen, Seite 5-3](#)
- [Kurzwahlgruppen löschen, Seite 5-3](#)
- [Kurzwahleinträge hinzufügen, Seite 5-4](#)
- [Kurzwahleinträge bearbeiten, Seite 5-6](#)
- [Kurzwahleinträge löschen, Seite 5-7](#)
- [Kurzwahleinträge für die Anrufsteuerung verwenden, Seite 5-8](#)

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

Bevor Kurzwahleinträge zur Anrufsteuerung verwendet werden können, muss mindestens eine Kurzwahlgruppe eingerichtet und mindestens ein Eintrag zur Gruppe hinzugefügt werden. Sie können auch die Registerkarte der Beispielsgruppe umbenennen und dieser Einträge hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [„Kurzwahlgruppen umbenennen“ auf Seite 5-3](#).



Tipp

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

Kurzwahlgruppen hinzufügen

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



Hinweis

Da die Registerkarten in der Cisco Unified CallManager Attendant Console übereinander gestapelt werden können, ist die Anzahl der möglichen Gruppen im Fenster „Kurzwahleinträge“ unbegrenzt.

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

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Kurzwahlgruppe zum Fenster „Kurzwahleinträge“ hinzuzufügen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster „Kurzwahl“ und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Neue Kurzwahlgruppe...**
- Wählen Sie im Menü „Bearbeiten“ **Kurzwahleinträge > Neue Kurzwahlgruppe...**

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

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen und die neue Registerkarte wird im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

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

Kurzwahlgruppen umbenennen

Kurzwahlgruppen können jederzeit beliebig umbenannt werden. Es empfiehlt sich, die Beispielgruppe umzubenennen, die nach der Anmeldung bei der Attendant Console automatisch im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt wird.

Gehen Sie zum Umbenennen einer Kurzwahlgruppe folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, die Sie umbenennen möchten.
- Schritt 2** Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster „Kurzwahl“ und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahlgruppe umbenennen**.
- Schritt 3** Geben Sie im Feld „Gruppenname“ des Dialogfelds den Namen für die neue Gruppe ein und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen und die Registerkarte wird unter neuem Namen im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

Kurzwahlgruppen löschen

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

Gehen Sie zum Löschen einer Kurzwahlgruppe folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf die Registerkarte der Kurzwahlgruppe, die Sie löschen möchten.
- Schritt 2** Sie haben zwei Möglichkeiten:
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster „Kurzwahl“ und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahlgruppe löschen**.
 - Wählen Sie im Menü „Bearbeiten“ **Kurzwahleinträge > Kurzwahlgruppe löschen**.

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



Vorsicht

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

Wenn Sie auf „Ja“ klicken, wird die Kurzwahlgruppe anschließend nicht mehr im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.



Tipp

Wenn Sie auf die Registerkarte einer Kurzwahlgruppe klicken, wird der Name der Kurzwahlgruppe links oben im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

Kurzwahleinträge hinzufügen

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

In der Cisco Unified CallManager Attendant Console sind Name und Telefonnummer für jeden Kurzwahleintrag erforderlich, die Angaben im Feld „Notizen“ sind jedoch optional.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um im Fenster „Kurzwahleinträge“ einen Kurzwahleintrag hinzuzufügen:

Vorgehensweise

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



Hinweis Nach dem Klicken auf „Speichern“ können Sie umgehend den nächsten Kurzwahleintrag zur Kurzwahlgruppe hinzufügen.

Das Dialogfeld wird geschlossen und der Kurzwahleintrag wird im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.



Tipp

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

Kurzwahleinträge bearbeiten

Name, Telefonnummer oder Notizen in Kurzwahleinträgen können jederzeit geändert werden. In der Cisco Unified CallManager Attendant Console sind Name und Telefonnummer für jeden Kurzwahleintrag erforderlich, die Angaben im Feld „Notizen“ sind jedoch optional.

Gehen Sie zum Bearbeiten eines Kurzwahleintrags folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

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

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

Schritt 3 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Fenster „Kurzwahl“ und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahleintrag bearbeiten**.
- Wählen Sie im Menü „Bearbeiten“ **Kurzwahleinträge > Kurzwahleintrag bearbeiten**.

Schritt 4 Ein Dialogfeld wird angezeigt. Bearbeiten Sie den Namen, die Telefonnummer oder die Notizen, die zuvor in die entsprechenden Felder eingegeben wurden.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Speichern**, um die Daten zu speichern.

Das Dialogfeld wird automatisch geschlossen und der aktualisierte Kurzwahleintrag wird im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

Kurzwahleinträge löschen

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

Beim Löschen eines Kurzwahleintrags wird nicht die gesamte Kurzwahlgruppe gelöscht. Gehen Sie zum Löschen eines Kurzwahleintrags folgendermaßen vor:

Vorgehensweise

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

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

Schritt 3 Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste ins Fenster „Kurzwahl“ und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Kurzwahleintrag löschen**.
- Wählen Sie im Menü „Bearbeiten“ **Kurzwahleinträge > Kurzwahleintrag löschen**.

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

Wenn Sie auf „Ja“ klicken, wird der Kurzwahleintrag anschließend nicht mehr im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt.

Einträge in Kurzwahlgruppen sortieren

Klicken Sie im Fenster „Kurzwahleinträge“ in der Kopfzeile auf „Name“, um die Einträge nach Namen zu sortieren. Der Aufwärtspfeil in der Kopfzeile bedeutet, dass die Einträge in aufsteigender Reihenfolge sortiert werden. Ein Abwärtspfeil bedeutet Sortierung in absteigender Reihenfolge.

Kurzwahleinträge für die Anrufsteuerung verwenden

Die folgenden Anrufsteuerungs-Tasks betreffen den Benutzer, das heißt, den Kurzwahleintrag, der im Fenster „Kurzwahleinträge“ angezeigt wird:

- Anruf an den Benutzer einleiten
- Anruf übergeben, der bereits im Fenster „Anrufsteuerung“ vorhanden ist
- Konsultieren des Benutzers und anschließendes Übergeben eines bereits im Fenster „Anrufsteuerung“ vorhandenen Anrufs an den Benutzer
- Einbinden des Benutzers im Fenster „Anrufsteuerung“ in ein Konferenzgespräch
- Anruf im Fenster „Anrufsteuerung“ an das Sprachnachrichtensystem des Benutzers übergeben

Weitere Informationen zum Durchführen dieser Anrufsteuerungs-Tasks finden Sie unter [„Anrufe verarbeiten“ auf Seite 2-1](#).



Fenster „Verzeichnis“ verwenden

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

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

Das Fenster „Verzeichnis“ enthält folgende Informationen:

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

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- [Verzeichnis nach einem bestimmten Namen durchsuchen, Seite 6-2](#)
- [Verzeichnis neu laden, Seite 6-3](#)
- [Verzeichnis sortieren, Seite 6-4](#)
- [Spalten im Fenster „Verzeichnis“ neu sortieren, Seite 6-4](#)
- [Verzeichniseinträge für die Anrufsteuerung verwenden, Seite 6-4](#)

Verzeichnis nach einem bestimmten Namen durchsuchen

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

Sie können eine erweiterte Suche durchführen, indem Sie auf die Schaltfläche „Erweiterte Suche“ klicken und in den Feldern die entsprechenden Informationen für den Benutzer eingeben.

Beispiel: Namen suchen

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

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

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie folgende Schritte aus, um nach einer bestimmten Person zu suchen:

- Geben Sie den Vor- und Nachnamen in die entsprechenden Felder ein.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Abteilung“ die Option **Einen Eintrag auswählen** oder **Alle Benutzer anzeigen** aus.

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

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

- Klicken Sie zum Ausführen einer erweiterten Suche auf die Schaltfläche **Erweiterte Suche**, geben Sie in den Feldern die entsprechenden Informationen für die Person ein und klicken Sie auf **Suchen**.

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

Verzeichnis neu laden

Die Attendant Console aktualisiert das Verzeichnis automatisch in dem vom Systemverwalter konfigurierten Abstand. Sie können das Verzeichnis manuell neu laden, indem Sie auf die Schaltfläche „Neu laden“ klicken.

Verzeichnis sortieren

In der Kopfzeile des Verzeichnisses wird die gegenwärtig eingestellte Eintragsortierung (aufsteigend oder absteigend) angezeigt. Durch Klicken auf den Aufwärts- bzw. den Abwärtspeil in einer Kopfzeile des Fensters „Verzeichnis“ können Sie die Sortierreihenfolge ändern.

Spalten im Fenster „Verzeichnis“ neu sortieren

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



Hinweis

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

Verzeichniseinträge für die Anrufsteuerung verwenden

Die folgenden Anrufsteuerungs-Tasks betreffen den Benutzer, das heißt, das Verzeichnis, das im Fenster „Verzeichnis“ angezeigt wird:

- Anruf an den Benutzer einleiten
- Anruf übergeben, der bereits im Fenster „Anrufsteuerung“ vorhanden ist
- Benutzer konsultieren und anschließend einen bereits im Fenster „Anrufsteuerung“ vorhandenen Anruf an den Benutzer übergeben
- Benutzer im Fenster „Anrufsteuerung“ in ein Konferenzgespräch einbinden
- Anruf im Fenster „Anrufsteuerung“ an das Sprachnachrichtensystem des Benutzers übergeben

Weitere Informationen zum Durchführen dieser Anrufsteuerungs-Tasks finden Sie unter [„Anrufe verarbeiten“ auf Seite 2-1](#).



Fenster „Geparkte Anrufe“ verwenden



Hinweis

Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Cisco Unified CallManager Version 4.2 oder höher auf dem Server installiert ist, der mit der Attendant Console verbunden ist.

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Anruf parken, Seite 7-2](#)
- [Geparkte Anrufe zurücksetzen, Seite 7-3](#)
- [Fenster „Geparkte Anrufe“ für Anrufsteuerungs-Tasks verwenden, Seite 7-4](#)

Verwandtes Thema

- [Fenster „Geparkte Anrufe“, Seite 1-11](#) (Beschreibung)

Anruf parken

Mit der Funktion „Anruf parken“ können Sie einen Anruf in die Warteschleife stellen, sodass dieser von einem anderen Telefon im System angenommen werden kann. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf zu parken:

Vorgehensweise

Schritt 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

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

Der geparkte Anruf wird im Bereich „Details der geparkten Anrufe“ angezeigt.

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

Geparkte Anrufe zurücksetzen

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

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen geparkten Anruf zurückzuholen:

Vorgehensweise

Schritt 1 Wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt, führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den geparkten Anruf zurückzuholen:

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

Schritt 2 Wählen Sie die Telefonnummer, die Sie zurücksetzen möchten, im eingblendeten Dialogfeld aus. Klicken Sie auf **Parken zurücksetzen**.

Der aktive Anruf wird im Bereich „Anrufdetails“ angezeigt.

Schritt 3 Informieren Sie den Anrufer.

Alternative Methoden (Tastenkombinationen)

- Geben Sie über die PC-Tastatur die Telefonnummer des Anrufs ein, den Sie zurückholen möchten, und drücken Sie anschließend die Tastenkombination **Strg + P**. Der geparkte Anruf wird automatisch in den Bereich „Anrufdetails“ zurückgeholt.
- Sie können einen geparkten Anruf aus dem Fenster „Geparkte Anrufe“ in den Bereich „Anrufdetails“ ziehen, um ihn zurückzuholen.

Fenster „Geparkte Anrufe“ für Anrufsteuerungs-Tasks verwenden

Die folgenden Anrufsteuerungs-Tasks betreffen den geparkten Anruf, der im Fenster „Geparkter Anruf“ angezeigt wird:

- Zurückholen eines geparkten Anrufs an den Attendant und das Fenster „Anrufsteuerung“

Weitere Informationen zum Durchführen dieser Anrufsteuerungs-Tasks finden Sie unter [„Anrufe verarbeiten“ auf Seite 2-1](#).



Fenster „Broadcast-Anrufe“ verwenden

Der Verwalter kann die Cisco Unified CallManager Attendant Console so konfigurieren, dass eingehende Anrufe in eine Warteschleife gestellt und an Attendants übermittelt werden, die bei Eingang des Anrufs verfügbar sind bzw. verfügbar werden, bevor der Anruf angenommen wird. Die Broadcast-Anrufe werden im Fenster „Broadcast-Anrufe“ angezeigt. Der Anruf verbleibt solange im Fenster „Broadcast-Anrufe“, bis ein Attendant den Anruf entgegennimmt. Broadcast-Anrufe können über Standardtastenkombinationen, Kontextmenüs, die Menüleiste oder mit der Maus angenommen werden.

In diesem Kapitel wird folgendes Thema behandelt:

- [Broadcast-Anrufe annehmen, Seite 8-2](#)

Verwandtes Thema

- [Fenster „Broadcast-Anrufe“, Seite 1-7](#) (Beschreibung)

Broadcast-Anrufe annehmen

Die Attendant Console ermöglicht das Anzeigen und Annehmen von Broadcast-Anrufen, die noch nicht angenommen wurden. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Anruf aus der Warteschlange anzunehmen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anruf, den Sie annehmen möchten. Wählen Sie dann im Kontextmenü die Option **Annehmen**.
- Klicken Sie auf den Anruf, den Sie annehmen möchten. Klicken Sie anschließend in der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ auf **Annehm..**
- Klicken Sie auf den gewünschten Anruf und wählen Sie im Menü „Vorgänge“ die Option **Annehmen**.
- Doppelklicken Sie im Fenster „Broadcast-Anrufe“ auf den Anruf, und ziehen Sie den markierten Anruf mit der Maus auf die Schaltfläche **Annehmen**.
- Ziehen Sie den Anruf aus dem Fenster „Broadcast-Anrufe“ mit der Maus auf eine Schaltfläche für eine Operatorleitung.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Strg + A**.

Verwandtes Thema

- [Fenster „Broadcast-Anrufe“, Seite 1-7](#) (Beschreibung)



Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden Informationen zur Problembehandlung bei der Cisco Unified CallManager Attendant Console behandelt. Wenden Sie sich bei Problemen, die nicht in diesem Kapitel aufgeführt werden, an den Systemverwalter.

Die Anmeldung ist fehlgeschlagen. Was ist zu tun?

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

Es wurde eine Meldung angezeigt, dass zum Durchführen eines Anrufs keine Leitung zur Verfügung steht.

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

Es wurde eine Meldung angezeigt, dass keine Verbindung zum gleichen Operatorterminal möglich ist.

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

Es wurde eine Meldung angezeigt, dass die gewählte Leitung nicht verfügbar ist.

Es ist nur jeweils die konfigurierte Anzahl von Anrufen pro Leitung möglich. Wenn Sie beispielsweise eine Leitung zur gleichzeitigen Unterstützung von zwei Anrufen konfiguriert haben, über Leitung 1 ein Anruf übergeben wird und sich ein weiterer Anruf in der Warteschleife dieser Leitung befindet, sind keine weiteren Anrufe auf dieser Leitung möglich. Die Leitung ist erst wieder verfügbar, wenn eine der beiden Aufgaben beendet ist.

Es wurde eine Meldung angezeigt, dass das Operatorterminal nicht verfügbar ist.

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

In mehreren Meldungen wurde die Information angezeigt, dass ein Anruf nicht übergeben werden konnte.

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

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

Es wurde eine Meldung angezeigt, dass ich mich bei der Cisco Unified CallManager Attendant Console an- und abmelden soll, wenn sich die Telefonnummern auf dem Telefondisplay geändert haben.

Wenn Sie sich beim Cisco Unified IP-Telefon mit Hilfe der Cisco Unified CallManager-Anschlussmobilität an- oder abmelden, während Sie bei der Cisco Unified CallManager Attendant Console angemeldet sind, wird das Cisco Unified IP-Telefon zurückgesetzt und der Anrufsteuerungsstatus der Attendant Console deaktiviert. Sie müssen sich von der Cisco Unified CallManager Attendant Console abmelden. Wenn Sie sich bei der Cisco Unified CallManager Attendant Console wieder anmelden, müssen Sie die aktuelle Verzeichnisnummer des Telefons im Feld „Nummer Ihres Telefons“ im Dialogfeld „Einstellungen“ angeben.

Am Telefon wird nicht die richtige Anzahl an Leitungstasten angezeigt.

Die Attendant Console aktualisiert die Leitungsinformationen des Telefons nicht automatisch. Wenn der Systemverwalter das Telefon zurücksetzt, wird eine Meldung in der Attendant Console angezeigt, die Sie dazu auffordert, sich von der Attendant Console ab- und wieder anzumelden. Nach erfolgter Ab- und Anmeldung wird die richtige Anzahl an Leitungstasten angezeigt.

Ein Teil des Texts wird auf Englisch angezeigt, während ein anderer Teil des Texts in der Sprache angezeigt wird, die ich im Dialogfeld der Cisco Unified CallManager Attendant Console ausgewählt habe.

Der Systemverwalter muss das neueste Sprachinstallationsprogramm einrichten, das für die von Ihnen ausgewählte Sprache verfügbar ist. Weisen Sie den Verwalter auf die Dokumentation für den Cisco Unified IP Telephony Locale Installer hin, die im Internet zur Verfügung gestellt wird.



A

Akustische Signaltöne

Aktivieren [1-23](#)

Beschreibung [1-20](#)

Angemeldete Übergabe (Schaltfläche) [2-10](#)

Angemeldete Übergabe eines Anrufs [2-10](#)

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

Annehmen (Schaltfläche) [2-2](#)

Anruf

Annehmen

Broadcast [8-2](#)

Eingehend [2-2](#)

Anruf an das Voicemail-System
weiterleiten [2-18](#)

Anruf aus der Warteschleife zurückholen [2-4](#)

Anrufen [2-6](#)

Anruf in die Warteschleife stellen [2-3](#)

Einleiten einer Ad-hoc-Konferenz [2-14](#)

Geparkten Anruf zurücksetzen [2-17, 7-3](#)

Parken [2-15](#)

Übergeben [2-8](#)

Umleiten [2-18](#)

Verarbeiten [2-1](#)

Verbindung trennen (beenden) [2-5](#)

Zusammenführen [2-13](#)

Anruf an das Voicemail-System
weiterleiten [2-18](#)

Anruf annehmen

Broadcast [8-2](#)

Eingehend [2-2](#)

Anrufe einleiten

Methoden [2-6](#)

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

Anrufen [2-6](#)

Anruf parken [2-15](#)

Anrufsteuerung

Fenster

Anruf-/Leitungsstatus [1-9](#)

Anrufe einleiten [4-2](#)

Aufgaben durchführen [4-3](#)

Beschreibung [4-1](#)

Komponenten [1-5](#)

Schaltflächen [1-13](#)

Symbole [1-13](#)

Symbolleiste

Beschreibung [1-13](#)

Schaltflächen und Optionen (Tabelle) [1-14](#)

Symbolleiste positionieren [1-13](#)

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

Ansicht (Menü)Beschreibung [3-4](#)Farbschema [3-5](#)Standard-Fensterlayout [3-6](#)Textgröße [3-4](#)Auflegen (Schaltfläche) [2-5](#)

BBearbeiten (Menü) [3-2](#)Beenden eines Anrufs [2-5](#)Bei der Cisco Unified CallManager Attendant
Console anmelden [1-26](#)Benutzeroberfläche, CallManager Attendant
Console, Cisco (Tabelle) [1-3](#)Benutzeroberfläche verwenden [1-2](#)

Broadcast-Anrufe (Fenster)

Beschreibung [1-7](#)Verwenden [8-1](#)

C

CallManager Attendant Console, Cisco

Anrufe verarbeiten [2-1](#)Verzeichnis [6-1](#)Cisco Unified CallManager Attendant
Console beenden [1-28](#)Cisco Unified CallManager Attendant
Console starten [1-23](#)

DDatei (Menü) [3-1](#)Direkte Übergabe (Schaltfläche) [2-12](#)Direkte Übergabe eines Anrufs [2-12](#)

Dokument

Aufbau [viii](#)Einleitung [vii](#)Konventionen [x](#)Weiteres Dokumentationsmaterial [ix](#)Zielgruppe [viii](#)Zweck [vii](#)

Dokumentation

Verwandt [ix](#)

EEinstellungen (Dialogfeld) [1-4](#)Einstellungen, anzeigen und bearbeiten [3-3](#)Erste Schritte [1-1](#)Erweiterte Suche (Schaltfläche) [6-2](#)

F

Farbschema im Menü „Ansicht“ [3-5](#)

Fenster

Anrufsteuerung [1-5, 4-1](#)

Broadcast-Anrufe [1-7, 8-1](#)

Cisco Unified CallManager
Attendant Console [1-5](#)

Geparkte Anrufe [1-11](#)

Kurzwahleintrag [1-8, 5-1, 7-1](#)

Standardlayout [3-6](#)

Verzeichnis [1-8, 6-1](#)

Fensterlayout (Standard) [3-6](#)

Funktionen zur Zugriffshilfe

Aktivieren, akustische Signaltöne [1-23](#)

Beschreibung [1-20](#)

G

Geparkte Anrufe (Fenster) [1-11](#)

Geparkten Anruf zurückholen [2-17, 7-3](#)

Gesprächsverbindung trennen [2-5](#)

H

Halten

Anruf [2-3](#)

Anruf zurückholen [2-4](#)

Haltetaste [2-3](#)

Heranholen (Schaltfläche) [2-4](#)

Hilfe (Menü) [3-8](#)

K

Kontextmenüs [1-18](#)

Kurzwahleinträge

Bearbeiten [5-6](#)

Hinzufügen [5-4](#)

Löschen [5-7](#)

Kurzwahleinträge (Fenster)

Anruf-/Leitungsstatus [1-9](#)

Beschreibung [1-8, 5-1, 7-1](#)

Einträge in Kurzwahlgruppen sortieren [5-8](#)

Kurzwahleintrag bearbeiten [5-6](#)

Kurzwahleinträge

Anrufsteuerungs-Tasks (Tabelle) [5-8, 7-4](#)

Kurzwahleintrag hinzufügen [5-4](#)

Kurzwahleintrag löschen [5-7](#)

Kurzwahlgruppe hinzufügen [5-2](#)

Kurzwahlgruppe löschen [5-3](#)

Kurzwahlgruppe umbenennen [5-3](#)

Kurzwahleinträge, Anrufsteuerungs-Tasks
(Tabelle) [5-8, 7-4](#)

Kurzwahlgruppen

Einträge sortieren [5-8](#)

Erstellen, bearbeiten, löschen [3-3](#)

Hinzufügen [5-2](#)

Löschen [5-3](#)

Umbenennen [5-3](#)

M

Menü

Ansicht

Beschreibung [3-4](#)

Farbschema [3-5](#)

Standard-Fensterlayout [3-6](#)

Textgröße [3-4](#)

Bearbeiten [3-2](#)

Datei [3-1](#)

Hilfe [3-8](#)

Vorgänge [3-6](#)

Menüleiste

Beschreibung [1-13](#)

Verwenden [3-1](#)

Menüs, kontextbezogen [1-18](#)

N

Namen im Verzeichnis suchen [6-2](#)

Navigation, Tastenkombinationen [1-20](#)

Nicht überwachte Anrufübergabe [2-8](#)

Nummer wählen [2-6](#)

O

Online/Offline (Schaltfläche) [1-26](#)

Online-Verbindung herstellen [1-26](#)

Online-Verbindung trennen [1-26](#)

P

Pop-to-Top-Symbol [1-19](#)

Position der Symbolleiste
„Anrufsteuerung“ ändern [1-13](#)

S

Spalten im Fenster „Verzeichnis“ neu
sortieren [6-4](#)

Standard-Fensterlayout im Menü
„Ansicht“ [3-6](#)

Standardtastenkombinationen (Tabelle) [2-19](#)

Statusleiste [1-19](#)

Suchen eines Benutzers [6-2](#)

Symbole

Anrufsteuerung [1-13](#)

Pop-to-Top [1-19](#)

Symbolleiste, Anrufsteuerung

Beschreibung [1-13](#)

Schaltflächen und Optionen (Tabelle) [1-14](#)

T

Taste

Angemeldete Übergabe [2-10](#)Annehm. [2-2](#)Anrufsteuerung [1-13](#)Auflegen [2-5](#)Direkte Übergabe [2-12](#)Erweiterte Suche [6-2](#)Halten [2-3](#)Heranholen [2-4](#)Online/Offline [1-26](#)Übergeben [2-8](#)Voicemail [2-18](#)Wählen [2-6](#)Zusf. [2-13](#)Tastenfeld (Beschreibung) [1-20](#)Tastenfeld für Wählfziffern [3-7](#)

Tastenkombinationen

Erstellen und bearbeiten [3-2](#)Navigation (Tabelle) [2-19](#)Navigation, Beschreibung [1-20](#)Standard (Tabelle) [2-19](#)Tastenreihenfolge (Tabelle) [2-19](#)

Tastenkombinationen, Navigation

Beschreibung [1-20](#)Tastenreihenfolge (Tabelle) [2-19](#)Textgröße im Menü „Ansicht“ [3-4](#)**U**Übergeben (Schaltfläche) [2-8](#)

Übergeben eines Anrufs

Angemeldete Übergabe [2-10](#)Direkt [2-12](#)Nicht überwachte Anrufübergabe [2-8](#)**V**

Verzeichnis

Namen suchen [6-2](#)Sortieren [6-4](#)Verwenden [6-1](#)Verzeichniseinträge zur Anrufsteuerung
verwenden (Tabelle) [6-4](#)

Verzeichnis (Fenster)

Anruf-/Leitungsstatus [1-9](#)Beschreibung [1-8, 6-1](#)Spalten neu sortieren [6-4](#)Verzeichnis sortieren [6-4](#)Voicemail (Schaltfläche) [2-18](#)Voicemail, Weiterleitung von Anrufen [2-18](#)Von der Cisco Unified CallManager
Attendant Console abmelden [1-28](#)Vorgänge (Menü) [3-6](#)

W

Wählen (Schaltfläche) [2-6](#)

Warntoneinstellungen, Konfiguration [1-23](#)

Z

Zusammenführen (Schaltfläche) [2-13](#)

Zusammenführen eines Anrufs [2-13](#)