



Cisco Unified Attendant Console Brugervejledning

Version 9.0.1
21. maj 2012

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE VEJLEDNING KAN ÆNDRES UDEN FORUDGÅENDE VARSEL. UDSAGN, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE VEJLEDNING FORUDSÆTTES AT VÆRE NØJAGTIGE, MEN GIVES UDEN GARANTI AF NOGEN ART, DET VÆRE SIG UDTRYKKELT ELLER UNDERFORSTÅET. BRUGERE MÅ TAGE DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANGIVET I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER LEVERES MED PRODUKTET OG ER INDKORPORERET HERI MED DENNE HENVISNING. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, KAN DU KONTAKTE DIN CISCO-REPRÆSENTANT FOR AT FÅ EN KOPI.

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

DESUAGTET ANDEN GARANTI HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG SOFTWAREN FRA DISSE LEVERANDØRER "SOM DEN ER" MED ALLE FEJL. CISCO OG DE ØVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALT ANSVAR, DET MÅTTE VÆRE SIG UDTRYKKELT ELLER UNDERFORSTÅET, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING ANSVAR FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL OG MANGLENDE INDGREB ELLER OPSTÅENDE I FORBINDELSE MED FORHANDLING, BRUG ELLER HANDEL.

CISCO OG DENNES LEVERANDØRER ER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SÆRLIGE, FØLGE- ELLER TILFÆLDIGE SKADER, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING TABT FORTJENESTE ELLER TAB ELLER BESKADIGELSE AF DATA, DER OPSTÅR VED BRUG AF ELLER MANGLENDE BRUG AF DENNE VEJLEDNING, SELV HVIS CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE SKADER.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, Cisco -logoET, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra og Welcome to the Human Network er varemærker; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store og Flip Gift Card er servicemærker og Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoet, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoet, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort -logoet, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx og WebEx -logoer er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets søsterselskaber i USA og visse andre lande.

Alle andre varemærker nævnt i dette dokument eller på webstedet tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner angiver ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og en anden virksomhed. (0907R)

Alle IP-adresser og telefonnumre, der er anvendt i dette dokument, er ikke tænkt som faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, kommandovisningsoutput, netværksdiagrammer og andre figurer, der er inkluderet i dokumentet, er kun til illustration. Brug af virkelige IP-adresser eller telefonnumre i illustrativt indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



INDHOLD

Forord 1

kapitel 1

Introduktion 1-1

Hjælp til handicappede brugere 1-1

Brug af tastaturet 1-1

Beskrivelse af taster 1-2

Yderligere funktioner 1-3

Logge på 1-4

Angiv som utilgængelig (F10) 1-6

Brugerflade 1-7

Menulinje 1-8

Køer (F9) (ikke i Department Edition) 1-8

Indgående opkald i kø (F8) 1-9

Telefonbøger 1-9

Fuld telefonbog 1-10

Personlige telefonbogsgrupper (F4) 1-12

Sådan oprettes en ny personlig telefonbogsgruppe 1-12

Tilføjelse af kontaktpersoner til en allerede oprettet Personlig telefonbogsgruppe 1-13

Sådan ændres en personlig telefonbogsgruppe 1-14

Sådan slettes en personlig telefonbogsgruppe 1-14

Værktøjslinjen Opkaldsstyring 1-14

Igangværende opkald (F5) 1-15

Aktive opkald (F7) 1-16

Parkerede opkald 1-17

Kortnummer (F6) 1-18

Tilføjelse af en post til feltet Kortnummer 1-18

Sletning af en post fra feltet Kortnummer 1-19

Opdatering af en post i feltet Kortnummer 1-19

Statuslinje 1-20

Arbejde i felterne 1-21

Opkald til et nummer 1-21

Sådan finder du kontaktpersoner i telefonbøgerne 1-21

Sidelinjesøgning (Ctrl-F2) (kun Enterprise Premium Editions) 1-22

Sidelinjesøgning 1-22

kapitel 2**Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Generelt 2-1
- Visning 2-3
- Tilstedeværelse 2-5
- Ringer op 2-6
- Omstilling af opkald 2-6
- Parkering af opkald 2-7
- Lydløs 2-7
- Toner 2-8
- Telefonbog 2-9
- Alternative numre 2-11
- Felt-headers 2-11
- Sekundær sortering 2-13
- Filtersøgning 2-14
- Logføring 2-15
- Avanceret 2-16

kapitel 3**Brug af Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Besvarelse af opkald 3-1
 - Besvar næste 3-2
 - Plukning (ikke i Department Edition) 3-3
 - Tvungen levering af opkald 3-4
 - Viderestilling af opkald i telefonbogen 3-4
 - Alternative numre og Tilstedeværelsesstatus 3-5
- Omstilling af opkald 3-8
 - Blind omstilling til et kendt nummer 3-8
 - Blind omstilling til kontaktperson i telefonbogen 3-8
 - Initiering af en konsultationsomstilling 3-10
 - Konsultationsomstilling til et kendt nummer 3-10
 - Konsultationsomstilling til kontaktperson i telefonbogen 3-10
- Foretagelse af opkald 3-12
 - Foretage interne opkald 3-12
 - Foretag eksterne opkald 3-12
- Placering af opkald i venteposition 3-13
- Hentning af opkald i venteposition 3-14
- Sæt opkald på lydløs 3-14
- Parkering af opkald 3-14

Hentning af parkerede opkald	3-15
Konferenceopkald	3-16
Genetablering af opkald	3-16
Opkald til/fra	3-17
Gendannet opkaldsstyring	3-17
Opkaldsstyring for gendannede opkald	3-17
FAC- og CMC-indstillinger	3-18
Tvungen autorisationskode	3-18
Kode til kundefølgende	3-19
Rydning af opkald	3-19
Brug af Nødopkaldtilstand (ikke i Department Edition)	3-19
Afsendelse af e-mail	3-21
Opkaldsstatus	3-21
Kontaktgenskaber	3-22
Tilføjelse af meddelelse om fravær og Kontaktoplysninger	3-25
Microsoft Tilstedeværelsesstatus	3-26
Cisco Unified-tilstedeværelsesstatus	3-27

appendiks A**Ordlister** A-1



Forord

Følgende manual omhandler betjeningen af softwareproduktområderne for Cisco Unified Attendant Console. Det finder anvendelse på følgende Cisco Unified Attendant Console Editions:

- Afdeling
- Business
- Enterprise
- Premium.

Hvor der er forskelle i funktionaliteten mellem disse editions, er de noteret i teksten. De væsentlige forskelle er:

Funktion	Afdeling	Business	Enterprise	Premium
Kører (F9)	Nej	Ja	Ja	Ja
Nødopkaldstilstand (Ctrl-E)	Nej	Ja	Ja	Ja
Sidelinjesøgning	Nej	Nej	Ja	Ja
Blind omstilling med automatisk parkering ved optaget	Nej	Nej	Ja	Ja
Genetabler et opkald med automatisk parkering ved optaget	Nej	Nej	Ja	Ja
Mere end 3 søgefelter i telefonbogen	Nej	Nej	Ja	Ja
Visning af alternative numre	Nej	Nej	Ja	Ja

Cisco Unified Attendant Console er en effektiv applikation, der er specielt udviklet til at håndtere opkald og beskeder. Denne applikation sætter dig i stand til at besvare opkald fra foruddefinerede sæt af køer og overføre dem til ønskede lokalnumre.

Applikationen sætter dig i stand til at udføre omfattende opgaver, som f.eks. opkaldskonference, omstilling, parkering af opkald og hentning af opkald. Applikationens brugervenlige design giver hastighed og fleksibilitet og gør det nemt for dig at behandle opkald med simple museklik eller tastaturtryk.

Den skærbaserede operatørkonsol, der er udviklet til at fungere udelukkende på Cisco Unified Communications Manager. De traditionelle funktioner i et telefonomstillingsbord er blevet genskabt som en Windows-applikation. Det er visuelt mere tiltrækkende, nemmere at betjene og mere brugervenligt. Standardlayoutet for Cisco Unified Attendant Console er vist i [Figur 1-4 på side 7](#).

Formålet med denne vejledning

Formålet med denne brugervejledning er følgende:

- At tilvejebringe information om konfiguration og initialisering af Cisco Unified Attendant Console.
- At give dig anvisninger, der er relateret til at besvare opkald, placere opkald i venteposition, oprette konferencer og omstille opkald. Den beskriver desuden fremgangsmåder til at slå opkald til og fra, foretage opkald og hente opkald.

Hvem bør læse denne vejledning?

Dokumentet er udarbejdet til:

- Personer, der er involveret i oplæringen i Cisco Unified Attendant Console
- Brugere af Cisco Unified Attendant Console.

Opbygning

Denne vejledning indeholder følgende kapitler:

Kapitel	Titel	Beskrivelse
1	Introduktion	Denne sektion beskriver brugerfladen i Cisco Unified Attendant Console. Her beskrives de grundlæggende funktioner for at starte og logge på applikationen.
2	Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console	Dette afsnit vejleder dig i tilpasning af applikationen. Forskellige konfigurationer og præferencer er også beskrevet i dette afsnit.
3	Brug af Cisco Unified Attendant Console	Dette afsnit dækker emner omkring besvarelse og rydning af opkald, hvordan du tager noter, placerer opkald i venteposition og omstiller og foretager opkald.

Konventioner

Dette dokument bruger følgende konventioner:

Konvention	Indikation
fed skrift	Kommandoer og nøgleord og brugerangiven tekst vises med fed skrift.
<i>kursiv</i> skrift	Dokumentoverskrifter, nye eller fremhævede ord og argumenter, som du angiver værdier for, er i <i>kursiv</i> skrift.
[]	Elementer i firkantede parenteser er valgfrie.
{ x y z }	Krævede alternative nøgleord er grupperet i klammeparenteser og adskilt af lodrette streger.
[x y z]	Valgfrie alternative nøgleord er grupperet i firkantede parenteser og adskilt af lodrette streger.

streng	Et sæt tegn uden anførelstegn. Brug ikke anførelstegn rundt om strengen, da strengen i modsat fald medtager anførelstegnene.
courier skrift	Terminalsessioner og information, som systemet viser, er skrevet med skrifttypen courier.
< >	Tegn, der ikke trykkes, som f.eks. adgangskoder, står i trekantede parenteser.
[]	Standardsvar på systemprompter er i firkantede parenteser.
!, #	Et udråbstegn (!) eller et nummertegn (#) i starten af en linje med kode angiver en kommentarlinje.

**Bemærk**

Betyder, at læseren skal lægge mærke til det.

**Tip**

Betyder, at følgende information vil hjælpe dig med at løse et problem.

**Sikkerhedsanvisning**

Betyder, at læseren skal være forsigtig. I denne situation kunne du gøre noget, der kunne resultere i beskadigelse af udstyret eller tab af data.

**Tidssparer**

Betyder, at den beskrevne handling sparer tid. Du kan spare tid ved at udføre den handling, der er beskrevet i afsnittet.

**Advarsel**

Betyder, at læseren advares. I denne situation udfører du måske en handling, der kan resultere i legemsbeskadigelse.

Sådan henter du oplysninger og indsender en serviceforespørgsel

Hvis du ønsker oplysninger om, hvordan du henter dokumentation, indsender en serviceforespørgsel, og indsamler yderligere information, kan du se den månedlige *What's New in Cisco Product Documentation*, som også indeholder en liste over alle ny og revideret teknisk Cisco -dokumentation på:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Abonner på *What's New in Cisco Product Documentation* som et RSS-feed (Really Simple Syndication), og få indholdet leveret direkte på dit skrivebord ved hjælp af en læserapplikation. RSS-feeds er en gratis service, og Cisco understøtter aktuelt RSS version 2.0.



Introduktion

Cisco Unified Attendant Console skal have al relevant telefonisoftware og -hardware installeret og konfigureret. Se flere oplysninger i *Cisco Unified Attendant Console* Web Admin and Installation Guide. Kontakt systemadministratoren for at konfigurere systemet.

Hjælp til handicappede brugere

Cisco Unified Attendant Console indeholder hjælp til handicappede, der gør det lettere for blinde og svagtsende brugere at anvende applikationen.

Cisco Unified Attendant Console gør det muligt at tilpasse applikationens udseende, hvilket gør det enklere for brugere med dårligt syn at justere konsollens udseende. Dette gør det muligt for brugere at arbejde på den måde, som de finder mest behagelig. Vælg **Funktioner > Indstillinger** eller **Indstillinger > Skrifttypestørrelse** fra menulinjen for at få adgang til konsollens indstillinger. For yderligere information se [Kapitel 2, "Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console"](#).

Software kan bruges med både mus og tastatur. Tastaturgenvejene er angivet i det følgende afsnit. Som en hjælp til brugeren er der også grafiske knapper. Hvert ikon viser et værktøjstip, når musen hviler over det, og dette beskriver tydeligt den grafiske knaps funktion. En liste over ikoner med deres beskrivelse er også angivet i de følgende afsnit.

Deltagere har også mulighed for at bruge Cisco Unified Attendant Console med en skærmlæser-plugin ved navn JAWS. Skærmlæseren giver deltageren information om status for Attendant Console samt information om teksten i Attendant Console-vinduer.

Cisco Unified Attendant Console leveres også med kontekstsensitiv hjælp. Brugere kan på alle sider få specifik hjælp til et vindue eller et felt ved blot at klikke på **F1**.



Du kan få yderligere oplysninger om Cisco Accessibility Program ved at kontakte os på følgende link: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

Brug af tastaturet

De fleste handlinger kan foretages med klik med musen, men du kan også bruge tastaturet til at styre opkald. [Tabel 1-1](#) viser de funktionstaster, der kan bruges til at betjene Cisco Unified Attendant Console.

Beskrivelse af taster

Tabel 1-1 Beskrivelse af taster

Navn på tast	Beskrivelse
F1	Hjælp
F2	Alternative numre, O-I-felt (Optaget-lampe) og Tilstedeværelsesstatus
F3	Vil bringe markøren til det første søgefelt i området Telefonbog.
F4	Opret en Personlig telefonbogsgruppe
F5	Feltet Igangværende opkald
F6	Feltet Kortnumre
F7	Feltet Aktive opkald
F8	Feltet Opkald i kø (Indgående opkald)
F9 (ikke i Department Edition)	Feltet Køer
F10	Angiv som utilgængelig
F12	Kontaktoplysninger
Backspace	Nummerkorrektur. Annullerer forkert indtastede numre
Insert	Parkering. Bruges til at stille et opkald i kø til et optaget lokalnummer.
Delete	Genetabler. Foretag et opkald igen.
PgDn	Vent/Hent. Et tryk på tasten sætter opkaldet i venteposition. Hvis du trykker på tasten igen, hentes det ventende opkald. Alle opkald, der vender tilbage til feltet Igangværende opkald, f.eks. ved manglende svar eller et parkeret opkald, hentes på samme måde
Enter	Forbind/Ryd. Forbinder opkaldet eller rydder opkaldet afhængigt af den igangværende handling
Plus	Besvar næste/Til/fra. Besvarer det næste opkald med højeste prioritet eller skifter mellem personer, der ringer, eller personer, der ringes til, ved tilbud om opkald. Hvis Tvungen levering er indstillet for en kø, er denne knap ikke nødvendig for at flytte opkaldet til området Aktive opkald F7.
Minus	Annuller Rådfør. Hvis den kaldte part afviser et tilbudt opkald, afbryder tasten forbindelsen til den kaldte part, og den kaldende part er på forbindelsen
Home	Parkering af opkald. Tryk for at parkere et opkald på et lokalnummer
End	Konference. Bruges til at starte konferenceproceduren og derefter tilføje parter
Konteksttast	Bruges til at hente den tilknyttede menu frem i det fremhævede felt-header, brug   for påkrævet punkt og tasten Enter for at vælge
Mellemrumstast	Bruges til at slette nummeret under udgående opkald
Tab-tast	Når du er inde i en telefonbogs søgeboks, kan tab-tasten bruges til at springe til søgefelterne
Alt-<nummer>	Bruges til at springe til faner for Personlig telefonbog. <Nummeret> er hele nummeret i området 1 til 10, som vælger den tilsvarende fane.

Yderligere funktioner

Du kan bruge yderligere funktioner med tasten CONTROL (Ctrl). Disse er forklaret i [Tabel 1-2](#).

Tabel 1-2 **Kombinationstasters funktioner**

Tastkombination	Beskrivelse
Ctrl-F2	Bruges til at vise Sidelinjesøgning (krydstabulering) i telefonbøgerne. Dette kræver aktivering i Operatørindstillinger
Ctrl-F5	Bruges til Vis mine parkerede opkald
Ctrl-M	Bruges til at sende en e-mail til en lokalnummerbruger, der ikke besvarer et opkald
Ctrl-E (ikke i Department Edition)	Bruges til at tvinge køerne i Nødopkaldstilstand
Ctrl-I	Bruges, når konsollen er åben for at aktivere logonskærmen.
Ctrl-O	Bruges til at logge Attendant Console-operatøren ud af systemet.
Ctrl-Q	Bruges til at sætte et opkald på lydløs, når bestemte handlinger udføres. Dette opsættes i operatørindstillingerne og handlingerne omfatter <i>Foretager en søgning, Trykker på de numeriske taster for at ringe op</i> eller <i>Skifter eller vælger telefonbogsskærme</i> .
Ctrl-R	Bruges til at tilbagekalde et opkald

Logge på

Du skal først logge på applikationen med dit **logonnavn**, **din adgangskode** og **dit lokalnummer**. Alle brugere har en entydig identitet, der bruges til at logge på Cisco Unified Attendant Console. Når du logger på Cisco Unified Attendant Console, bliver du også logget på Cisco Unified Attendant Server. Når du har logget på, kan du behandle både interne og eksterne opkald.

For at logge på Cisco Unified Attendant Console skal du udføre følgende trin:

Trin 1 Tryk på **Ctrl-I** eller vælg **Fil > Logon**. Dette åbner vinduet **Logon**.

[Figur 1-1](#) viser vinduet Logon.

Figur 1-1 Vinduet Logon

Trin 2 Indtast **Logonnavn** og **Adgangskode**.

Trin 3 Indtast et **Lokalnummer**.

Trin 4 Klik på **Logon**.

[Tabel 1-3](#) beskriver de felter, der vises i vinduet *Logon*.

Tabel 1-3 Felter i vinduet Logon

Felt	Eksempel	Beskrivelse
Operatøroplysninger		
Logonnavn	OPERATØR1	Du skal angive et logonnavn her for at logge på applikationen.
Adgangskode	***	Adgangskoden er nødvendig for et sikkert logon.
Enhedsoplysninger		
Lokalnummer	1000	Angiv det lokalnummer, du bruger til at håndtere opkald.

Hvis du logger på en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Premium Edition-installation, som har en Udgiferserver (primær) og Abonnentserver (sekundær), opretter applikationen forbindelse til den server, det sidst havde forbindelse til. Hvis standard-Udgiferserveren går ned, går programmet over til

Abonnentsserveren, så snart der ikke er nogen aktive opkald. Hvis programmet ikke kan oprette forbindelse til Udgiversserveren ved logon, får du besked om, at du bliver logget på Abonnentsserveren. Hvis programmet ikke kan oprette forbindelse til nogen af serverne, vises der en fejlmeddelelse.

**Bemærk**

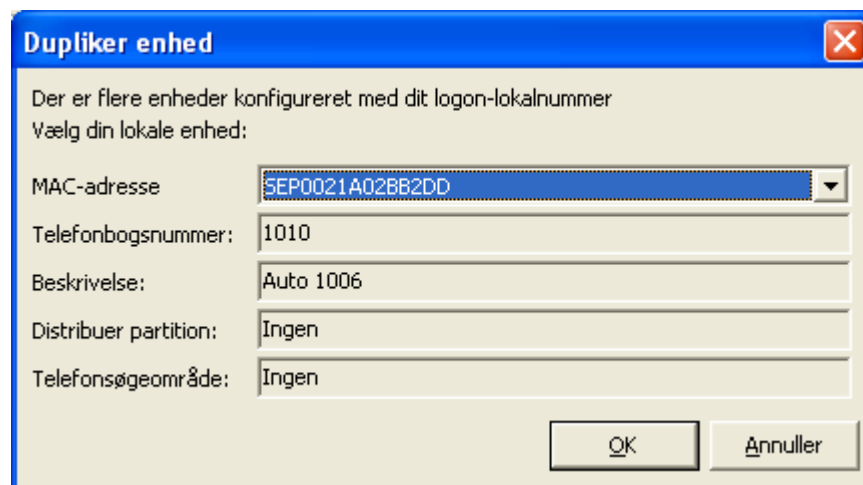
Når du er logget på Abonnentsserveren, kan du ikke oprette, opdatere eller slette telefonbogskontaktpersoner, herunder kontaktpersoner i O-I-felt eller personlige telefonbogsgrupper, og du kan heller ikke oprette, opdatere eller slette personlige telefonbogsgrupper.

Hvis Udgiversserveren bliver tilgængelig, mens du er logget på Abonnentsserveren, bliver du spurgt, om du vil logge på Udgiversserveren eller forblive logget på Abonnentsserveren. Hvis Abonnentsserveren går ned, mens du er logget på den, og hvis Udgiversserveren er tilgængelig, bliver du spurgt, om du vil logge på Udgiversserveren.

Det lokalnummer, der angives under logon, skal være en enheds **primære nummer**. Det er muligt, at det samme lokalnummer kan konfigureres som et primært nummer for en anden enhed på en anden partition. MAC-adressen kan bruges til at identificere hver enkelt enhed med henblik på at skelne mellem to enheder, der er konfigureret på det samme lokalnummer. En MAC-adresse er en entydig identifikator for hver enkelt enhed.

Hvis der under logon er flere forekomster i Cisco Unified Communications Manager for de telefonnumre, du har indtastet, vises vinduet Dupliker enhed. Du kan vælge en MAC-adresse og se de relevante oplysninger for telefonbogsnummeret og vælge den korrekte enhed som vist i [Figur 1-2](#).

Figur 1-2 Vinduet Dupliker enhed med information om den valgte enhed



Når du vælger en MAC-adresse, vises følgende oplysninger for den valgte MAC-adresse som konfigureret i Cisco Unified Communications Manager. Disse oplysninger er beskrevet i [Tabel 1-4](#).

Tabel 1-4 Felter i vinduet *Dupliker enhed*

Felt	Eksempel	Beskrivelse
MAC-adresse	SEP00141C48DDD9	Dette felt angiver MAC-adressen. Dette er den entydige identifikator for en enhed. Hvis et telefonbogsnummer for en enhed har flere forekomster i Cisco Unified Communications Manager, anvendes MAC-adressen til at identificere den relevante enhed.
Telefonbogsnummer	5351	Det nummer, der anvendes af operatøren til at logge på.
Beskrivelse	Auto5351	Dette felt angiver beskrivelsen af enheden.
Distribuer partition	FACAccess	Den distributionspartition lokalnummeret er konfigureret på.
Telefonsøgeområde	FACAccess	Det telefonsøgeområde, som lokalnummeret er konfigureret på.

Når lokalnummeret er valgt, initialiseres applikationen med det valgte nummer. Det valgte lokalnummer bruges til efterfølgende sessioner fra samme pc.



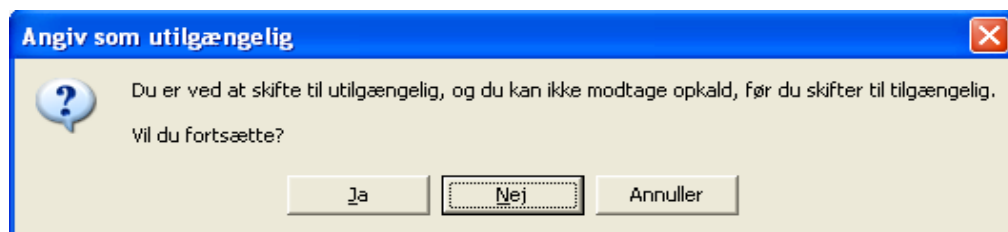
Bemærk

Delte linjer understøttes IKKE som operatørtelefoner.

Angiv som utilgængelig (F10)

Du kan holde en pause ved at angive dig selv som utilgængelig i et bestemt tidsrum. Opkaldene vises stadig på konsollen, men du vil ikke kunne besvare dem. Genvejstasten for at angive som **utilgængelig** er **F10**. [Figur 1-3](#) viser vinduet **Angiv som utilgængelig**, der vises, når der trykkes på **F10**.

Figur 1-3 Vinduet *Angiv som utilgængelig*

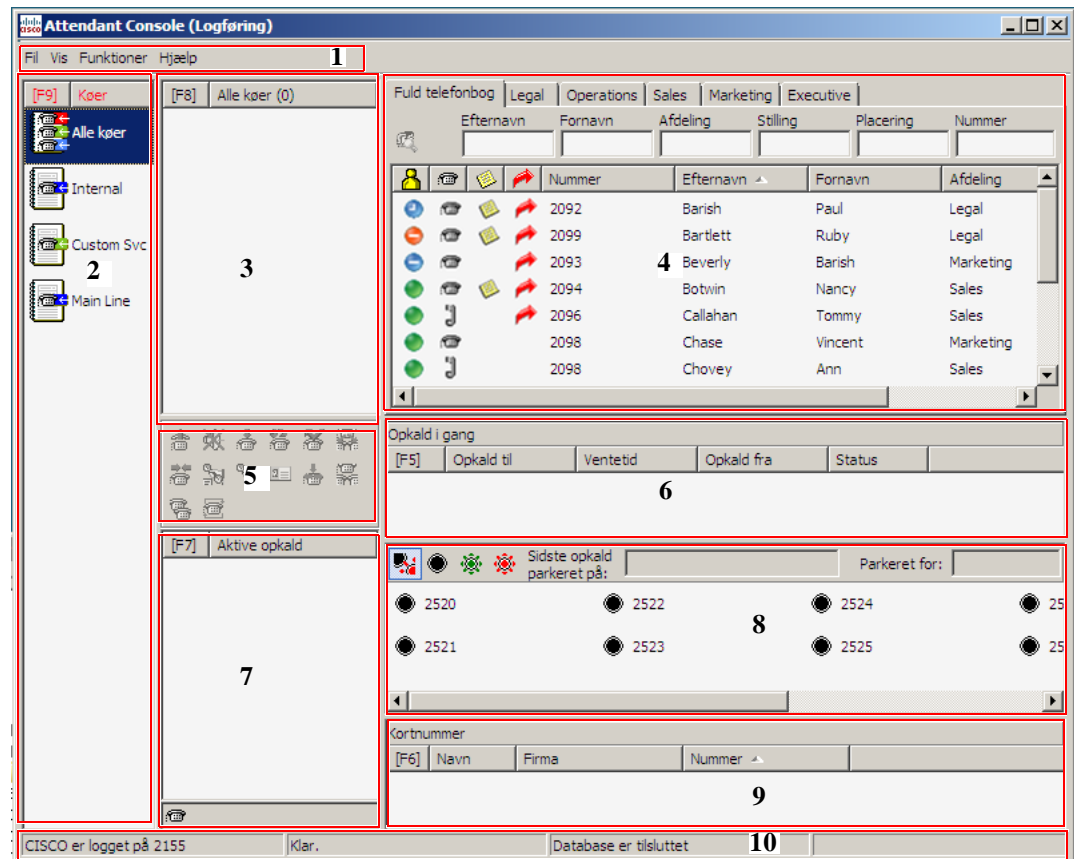


Hvis du vil angive dig selv som tilgængelig, skal du klikke på **Angiv som tilgængelig (F10)**.

Brugerflade

Figur 1-4 viser Cisco Unified Attendant Console-brugerflade.

Figur 1-4 Cisco Unified Attendant Console-layout



Forklaring til figur:

1. Menulinje
2. Køer (F9) (ikke i Department Edition)
3. Indgående opkald i kø (F8)
4. Telefonbøger
5. Værktøjslinjen Opkaldsstyring
6. Igangværende opkald (F5)
7. Aktive opkald (F7)
8. Parkerede opkald
9. Kortnummer (F6)
10. Statuslinje.

Menulinje

Tabel 1-5 beskriver menulinjen.

Tabel 1-5 *Menuen Funktioner*

Kommandonavn	Beskrivelse
Arkiver	
Logon	Denne indstilling bruges til at logge på.
Log af	Denne indstilling logger dig af Cisco Unified Attendant Console.
Afslut	Denne indstilling bruges til at lukke programmet.
Vis	
Værktøjslinjer	Denne funktion slår værktøjslinjen <i>Opkaldsstyring</i> til/fra.
Køer (ikke i Department Edition)	Denne indstilling sætter dig i stand til at bruge <i>Vis alle køer</i> eller <i>Vis enkelte køer</i> .
Kortnummer	Denne indstilling aktiverer/deaktiverer feltet <i>Kortnummer</i> .
Parkering af opkald	Denne indstilling aktiverer/deaktiverer feltet <i>Parkerede opkald</i> .
Vis hilsen	Denne funktion aktiverer/deaktiverer vinduet <i>Hilsen</i> .
Vis mine parkerede opkald	Denne funktion aktiverer/deaktiverer visningen af parkerede opkald. Genvejen til denne funktion er (Ctrl-F5).
Funktioner	
Operatørindstillinger	Denne indstilling åbner vinduet med indstillinger til at tilpasse Cisco Unified Attendant Console.
Nødopkald (ikke i Department Edition)	Med denne indstilling kan du sende alle køerne i Nødopkaldstilstand. Alle opkald viderestilles til en forudkonfigureret destination.
Filtrer søgning	Du kan vælge at aktivere OG-søgning fra denne menu.
Skrifttypestørrelse	Brug dette til at ændre den skrifttypestørrelse, der vises i brugerfladen.
Hjælp	
Indhold	Åbner hjælp på skærmen.
Nøgleordssøgning	Giver dig mulighed for at bruge nøgleord til at søge i Hjælp-filen.
Grafik	Viser et grafikpanel, der viser alle grafikikoner, der bruges i Cisco Unified Attendant Console.
Om Attendant Console	Versionen og information om copyright.





Køer (F9) (ikke i Department Edition)

Feltet *Køer* viser de køer, der er tilgængelige for en operatør, der er logget på. Hvert ikon repræsenterer en anden kø. Når et indgående opkald sendes til køen, viser en numerisk indikator det antal opkald, som venter på at blive besvaret. Kalderen hører en ringetone, indtil opkaldet besvares.

Inden for Web Admin-applikationen er det muligt at angive, at en bestemt kø straks skal besvares af den næste ledige Attendant (det kaldes tvungen levering). Opkaldene i køen er konfigureret til at blive sendt til den Attendant-operatør eller Circular, der har været ledig længst, dvs. arbejdsdeling mellem de Attendants, der er logget ind og kan besvare opkaldskøen. Det er ikke nødvendigt at trykke på tasten *Besvar næste*, og opkaldet vises automatisk i feltet *Aktive opkald F7*. Kalderen er i kredsløb.

Tabel 1-6 beskriver de ikoner, der vises i området Køer (F9) på skærmen.

Tabel 1-6 *Ikoner i området Køer*

Ikoner	Køtyper
	Konsolkøer, der er konfigureret til Tvungen levering.
	Konsolkøer, der er aktive og klar til at modtage opkald.
	Køer i nattjeneste.
	Køer i nødopkaldstilstand.

Hvis du højreklikker på et opkald i området *Køer* og vælger en indstilling i genvejsmenuen, kan du også få adgang til ovennævnte indstillinger.

Tryk på Ctrl-E for at tvinge køerne i Nødopkaldstilstand.


Indgående opkald i kø (F8)

Dette felt viser opkald, der venter i køer samt følgende informationer:

- Navn på kalderen
- Kalderens nummer
- Hvor længe kalderen har ventet i kø
- Navn på køen (valgfrit)

Tabel 1-7 beskriver de funktioner, der kan udføres på alle opkald i dette område med tastaturet,

Tabel 1-7 *Funktionstaster for feltet Indgående opkald i kø*

Tast	Funktion
+	Besvarer næste indgående opkald.
	Note Hvis Tvungen levering er indstillet for en kø, er denne knap ikke nødvendig for at flytte opkaldet til feltet Aktive opkald F7.
Enter	Tryk for at besvare det indgående opkald.

Du kan få adgang til disse funktioner ved at højreklikke på genvejsmenuen.

Telefonbøger

Der er to typer telefonbøger i Cisco Unified Attendant Console:

- **Fuld telefonbog** - Her vises alle kontaktpersoner, som er tilgængelige for operatøren i Cisco Unified Attendant Console-miljøet.

- **Personlige telefonbogsgrupper** - Disse telefonbøger kan ændres, så de viser en del af den Fulde telefonbog. Disse telefonbogsgrupper vedrører de legitimationsoplysninger, der bruges til logon på Cisco Unified Attendant Console.

Fuld telefonbog

Cisco Unified Attendant Console har et telefonbogsområde, hvor det er nemt at hente oplysninger om kontaktperson. Den første telefonbog, som vises, kaldes Fuld telefonbog og viser alle kontaktpersoner, som er registreret i Cisco Unified Attendant Console-miljøet. Den kan omfatte både interne og eksterne kontaktpersoner.

Der er dele af telefonbogen, som konfigureres via Cisco Unified Attendant – admin, men de grundlæggende informationer, som normalt bliver vist, omfatter kontaktoplysninger som f.eks.:

- Fornavn
- Efternavn
- Afdeling
- Stilling
- Lokalnummer
- E-mail

Dette er standardindstillinger, der kan ændres. [Figur 1-5](#) er et eksempel på visning af en Fuld telefonbog.

Figur 1-5 Fuld telefonbog










Nummer	Efternavn	Fornavn	Afdeling
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

Handlinger til opkaldsstyring kan udføres på kontaktpersonerne i en hvilken som helst af telefonbøgerne på følgende måder:

- Ved at bruge musen, vælge en kontaktperson i telefonbogen og klikke på en knap til opkaldsstyring på værktøjslinjen Opkaldsstyring. Disse knapper er blevet beskrevet i tidligere afsnit.
- Højreklik på en kontaktperson, og vælg en indstilling i genvejsmenuen.
- Brug tastaturgenvejene til at udføre handlinger til opkaldsstyring som beskrevet i tidligere afsnit.

Tabel 1-8 indeholder en beskrivelse af de ikoner, der vises ud for en kontaktperson i området Telefonbog. Tabel 1-9 beskriver funktionerne for de taster, der bruges i området Telefonbog.

Tabel 1-8 *Ikoner for Kontaktperson i området Telefonbog*

Ikon	Beskrivelse
	Angiver Tilstedeværelsesstatus for kontaktpersonen.
	Angiver status for lokalnummeret. Det kan også anvendes til at angive typen af kontaktnummer, der anvendes, f.eks.  Mobil,  Arbejde,  Privat,  Fax eller  Personsøger.
	Angiver, at kontaktpersonen har nogle bemærkninger tilknyttet.
	Angiver, at der er angivet et alternativt nummer til kontaktpersonen, eller at et af følgende felter indeholder en post i Numre på kontaktpersoner: <ul style="list-style-type: none"> • Mobil • Arbejde 1 • Arbejde 2 • Home

Tabel 1-9 *Taster, der bruges til funktioner i en telefonbog*

Tast	Funktion
Ctrl-F2 (operatørindstillingsspecifik - se Filtersøgning, side 2-14) (kun i Cisco Unified Attendant Console Enterprise og Premium Editions)	Åbner en sidelinjesøgning efter alternative kollegaer til den valgte kontaktperson. Denne søgning vil være i den kategori, der er angivet i operatørindstillingerne. Når vinduet Sidelinjesøgning åbner, indeholder dets titellinje oplysninger den kolonne i telefonbogen, der er søgt i, og data for den valgte kontaktperson fra denne kolonne. Du kan flytte eller ændre størrelse på vinduet Sidelinjesøgning efter behov.
F2	Åbner O-l-felt (Optaget-lampe), Tilstedeværelsesstatus og Alternative numre.
F4	Opret en Personlig telefonbogsgruppe.
F12	Åbner Kontakttegenskaber.
Shift-F4	Giver dig mulighed for at redigere en Personlig telefonbogsgruppe
Ctrl-F4	Giver dig mulighed for at slette en eksisterende Personlig telefonbogsgruppe
Ctrl-Tab og Ctrl-Shift-Tab	Vælger enten den næste eller den foregående telefonbogsfane og viser kontaktoplysningerne.
Alt-<nummer>, hvor <nummeret> er hele nummeret i området 1 til 10	Dette giver en Attendant operatør mulighed for at hoppe til en bestemt Personlig telefonbog. Du kan bruge denne metode til kun at få vist de første 10 faner i telefonbogen. Eksempel: Hvis du har fem telefonbøger, og du trykker på Alt-2 , bliver den anden telefonbogsfane vist. Hvis du trykker på Alt-4 , bliver den fjerde telefonbogsfane vist.

Personlige telefonbogsgrupper (F4)

Personlige telefonbogsgrupper giver Cisco Unified Attendant Console-operatøren mulighed for at oprette tilpassede telefonbøger, som gør det lettere at navigere i den fulde telefonbog.



Bemærk

Hvis du har en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Premium Edition-installation, skal du være logget på Udgiverserveren for at kunne oprette personlige telefonbogsgrupper.

For at navigere mellem Personlige telefonbøger kan du enten vælge fanen Heading. Eller du kan bruge **Ctrl-Tab** og **Ctrl-Shift-Tab** for at vælge den næste eller den foregående telefonbog. Alternativt kan du navigere direkte til en af de første ti faner ved at trykke på **Alt-<nummer>**, hvor <nummer> er et helt tal i området 1 til 10.

Med Personlige telefonbogsgrupper kan du besvare et opkald på Cisco Unified Attendant Console og trække og slippe for at placere det i en bestemt Personlig telefonbogsgruppe, og kontaktpersonerne i denne gruppe kan vælges.

Sådan oprettes en ny personlig telefonbogsgruppe



Bemærk

Der kan maksimalt oprettes 100 Personlige telefonbogsgrupper.



Bemærk

Personlige telefonbogsgrupper kan bruges af Cisco Unified Attendant Console-operatører til at tilpasse deres telefonbøger, og de må ikke bruges til at tilføje personlige numre i et virksomhedsnetværk, da det vil få indvirkning på de benyttede licenser,

Trin 1

Du kan oprette en ny personlig telefonbogsgruppe ved at placere musen i feltet Telefonbog i Cisco Unified Attendant Console og trykke på **F4** eller højreklikke i feltet Telefonbog og gå til **Personlig telefonbogssgruppe** og **Ny**. Der vises en dialogboks (Figur 1-6), og følgende informationer kræves.

Figur 1-6 Dialogboksen *Personlig telefonbogsgruppe*

Trin 2

Under **Oplysninger** skal du angive et relevant **Navn** og en **Beskrivelse** for gruppen.

Trin 3

I området **Filter** skal du angive de kriterier, som du ønsker at filtrere telefonbogsgruppen med. Vælg **Felt**-typen i rullemenuen.

- Trin 4** Vælg derefter den type **Enhed**, du vil bruge:
- Hvis det er et tekstbaseret felt, såsom **Efternavn, Afdeling** osv., kan du vælge mellem:
 - Begynder med,
 - Indeholder,
 - Ender med,
 - Er lig med.
 - Hvis det er et numerisk felt, som f.eks. **nummer**, kan du vælge:
 - Begynder med,
 - Indeholder,
 - Ender med,
 - Er lig med,
 - Er større end eller lig med,
 - Er mindre end eller lig med.

Trin 5 Angiv den ønskede **Værdi** for enheden.

Et eksempel ville være **Felt: Efternavn, Enhedstype: Begynder med**, og **Enhedsværdi: K**. Det vil give en telefonbog med en liste over kontaktpersoner, hvis efternavn begynder med K.

Trin 6 [Valgfrit] Du kan klikke på **Ny** for at tilføje et kriterium mere. Du kan maksimalt bruge tre kriterier til at oprette eller ændre en Personlig telefonbog.



Bemærk

Hvis der oprettes en telefonbog, som bruger parametren **Nummer** til at filtrere efter, bliver de angivne kriterier målt mod alle de nummerfelter, der er indekseret (**Hovedlokalnummer, Arbejde 1, Arbejde 2** og **Mobil** osv. osv.), og alle de resultater der opfylder kriterierne, bliver vist.

Når telefonbogen kun viser Hovedlokalnummeret eller erstatningsnummeret (defineret i **Funktioner > Operatørindstillinger > Generelt** og **Nummerprioritering for Interne kontaktpersoner** – kan det se ud, som om telefonbogen viser et ulogisk resultat. Det er ikke tilfældet. Det viser, at kontaktpersonen har et andet af nummerfelterne, som opfylder de fastlagte kriterier (f.eks. Arbejde 1, Arbejde 2 og Mobil osv. osv.).

Eksempel: - En kontaktperson har sit primære nummer som mobil 22222, og har også indstillet et nummer for arbejde1 som 1111. Telefonbogen viser således altid 22222 som det primære nummer på basis af prioriteten.

Hvis arbejde1 derimod er et indekseret felt, og en Attendant Operator opretter en personlig telefonbogsgruppe, hvor Nummer er lig med 1111, ville kontaktpersonen i vores eksempel blive vist (fordi mobilen opfyldte kriterierne), men det viste nummer ville være det primære nummer, som er 22222.

Tilføjelse af kontaktpersoner til en allerede oprettet Personlig telefonbogsgruppe

Fra Fuld telefonbog kan der vælges en kontaktperson, som kan trækkes over i en tidligere oprettet Personlig telefonbogsgruppe. Kontaktpersonen vises så i den personlige telefonbog, uanset om personen opfylder de kriterier, der er fastlagt for gruppen.



Bemærk

Hvis du har en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Premium Edition-installation, skal du være logget på Udgiverserveren for at kunne tilføje, slette eller ændre kontaktpersoner.

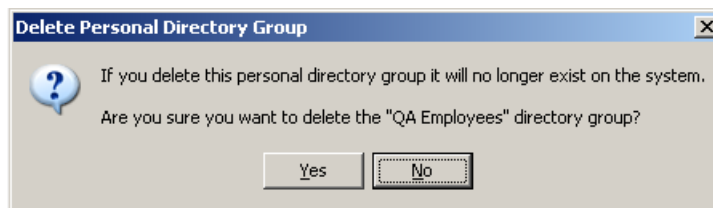
Sådan ændres en personlig telefonbogsgruppe

Når du trykker på **Shift-F4**, kan du se oplysningerne om en eksisterende Personlig telefonbogsgruppe og ændre dem.

Sådan slettes en personlig telefonbogsgruppe

Ved at trykke på **Ctrl-F4** kan du slette en eksisterende personlig telefonbogsgruppe. Du bliver bedt om at bekræfte, at du ønsker at foretage sletningen.

Figur 1-7 Eksempel på advarsel ved sletning af en personlig telefonbogsgruppe



Værktøjslinjen Opkaldsstyring

Værktøjslinjen Opkaldsstyring findes mellem områderne Opkald i kø og Aktive opkald. Den viser ikoner for alle tilgængelige handlinger til opkaldsstyring på et givent tidspunkt. [Figur 1-8](#) viser et eksempel på værktøjslinjen Opkaldsstyring med et udvalg af tilgængelige og utilgængelige elementer.

Figur 1-8 Værktøjslinjen Opkaldsstyring










[Tabel 1-10](#) beskriver ikonerne på værktøjslinjen Opkaldsstyring.

Tabel 1-10 Ikoner på værktøjslinjen Opkaldsstyring

Kommandonavn	Ikone	Beskrivelse
Besvar opkald		Klik for at besvare et opkald (ikke et opkald i kø).
Sæt opkald på lydløs		Klik for at sætte et opkald på lydløs. Dette sætter opkaldet i venteposition lokalt (på håndsættet), og kalderen hører din musik i ventepositionen.
Ryd opkald		Klik for at rydde et aktivt opkald.
Omstil opkald		Klik for at fuldføre en ventende konsultationsomstilling.
Hent opkald		Klik for at hente et ventende opkald.
Opkald til/fra		Klik for at skifte mellem Aktive opkald og opkald i venteposition.
Genetabler		Klik for at fortryde en handling, der tidligere er udført på et opkald.

Tabel 1-10 Ikoner på værktøjslinjen Opkaldsstyring

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
I venteposition med bemærkninger		Klik for at vedhæfte bemærkninger til det aktuelle opkald, før du placerer opkaldet i venteposition. Note Bemærkningerne er til dit brug, og de sendes ikke med opkaldet.
Placer i venteposition		Klik for at placere et bestemt opkald direkte i venteposition.
Egenskaber for kontaktperson		Klik for at se kalderens kontaktoplysninger.
Start konference		Klik for at konsultere og starte konference med en anden bruger.
Konference		Klik for at sætte parter sammen i konference.
Parkering		Klik for at omstille et opkald til et optaget lokalnummer.
Parker opkald		Klik for at placere opkaldet på en opkaldsparkeringsenhed.

Hvis du højreklikker på et opkald i feltet Aktive opkald og vælger en indstilling i genvejsmenuen, kan du også udføre ovennævnte handlinger. Du kan også få adgang til disse funktioner ved hjælp af dit tastatur (se [Kapitel 1, "Brug af tastaturet"](#)).

Igangværende opkald (F5)

Feltet Igangværende opkald viser to typer opkald:


- Opkald, der er placeret i venteposition.
- Opkald med timeout (returnerede), der blev omstillet eller parkeret på en enhed.

Du kan hente eller genetablere et opkald i området Igangværende opkald på følgende måder:

- Ved at bruge musen, vælge et opkald i området Igangværende opkald og klikke på en knap til opkaldsstyring på værktøjslinjen Opkaldsstyring. Disse knapper er blevet beskrevet i tidligere afsnit.
- Højreklik på et opkald, og vælg en indstilling i genvejsmenuen.
- Brug tastaturgenvejene til at udføre handlinger til opkaldsstyring som beskrevet i tidligere afsnit.

Tabel 1-11 indeholder en beskrivelse af de felter, der vises i området Opkald i gang.

Tabel 1-11 Felter, der vises for et opkald i området Igangværende opkald

Kommandonavn	Beskrivelse
Igangværende opkald	Kalderens nummer.
Tid	Er den tid, som kalderen har ventet.
Lokalnummer	Lokalnummer, som opkaldet blev omstillet for.
Status	Dette angiver, om du har placeret opkaldet i venteposition, eller om opkaldet er returneret på timeout.
Betegnelse 	Betegnelsen viser, at der er bemærkninger knyttet til opkaldet.

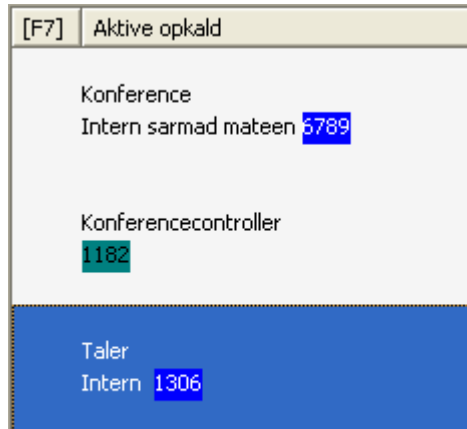
Aktive opkald (F7)

Feltet Aktive opkald viser opkald, der behandles. Du kan få vist opkaldsinformation, f.eks.:

- Køens navn
- Opkaldets aktuelle status, dvs. I venteposition, Ringer, Taler eller Optaget

Figur 1-9 viser et eksempel på feltet Aktive opkald.

Figur 1-9 Eksempel på feltet Aktive opkald



Bemærk

Hvis Tvungen levering er konfigureret for en kø i Web Admin, behøver du ikke trykke på **Plus** for at besvare opkaldet. Det vises automatisk i feltet Aktive opkald F7, og opkalderen er i kredsløb.

Tabel 1-12 beskriver de taster, der kan bruges i området Aktive opkald,

Tabel 1-12 Taster, der bruges til at håndtere opkald i feltet Aktive opkald

Tast	Funktion
Enter	Tryk for at besvare det indgående opkald.
Enter	Tryk for at rydde det forbundne opkald.
Enter	Tryk for at fuldføre konsultationsomstilling af opkaldet.
PgDn	Tryk for at placere i venteposition.
PgDn	Tryk for at hente det ventende opkald.
-	Tryk for at annullere Konsultationsomstilling.
End	Tryk for at starte og samle alle parter i Konference.
Delete	Tryk for at genetablere et opkald.
F2	Tryk for at få vist Alternative numre, O-1-felt (Optaget-lampe) og Tilstedeværelsesstatus
F12	Tryk for at få vist Kontaktoplysninger
Home	Tryk for at parkere det besvarede opkald på en enhed.
Ctrl-M	Bruges til at sende en e-mail til en lokalnummerbruger, der ikke besvarer et opkald





Hvis du højreklikker på et opkald i området **Aktive opkald** og vælger en indstilling i genvejsmenuen, kan du også få adgang til ovennævnte funktioner.

Parkerede opkald

Feltet Parkerede opkald viser en liste over enheder til parkering af opkald. Hvis du ikke bruger parkering af opkald, kan du skjule feltet Parkerede opkald ved at klikke på **Vis > Parkering af opkald** (denne funktion aktiverer/deaktiverer visningen). Som standard vises alle enheder.

Tabel 1-13 beskriver de kontroller, du kan bruge til at styre feltet Parkerede opkald.

Tabel 1-13 *Kontroller i Parkerede opkald*

Kommando	Funktion
	Vis alle enheder til parkering af opkald.
	Viser alle enheder til parkering af opkald, der er tilgængelige for dig. Enheder, der ikke bruges, er angivet med dette symbol.
	Viser kun enheder til parkering af opkald, hvor du har parkerede opkald. Enheder med opkald parkeret af dig er angivet med dette symbol.
	Viser kun enheder til parkering af opkald, hvor andre operatører har parkeret deres opkald. Enheder med opkald parkeret af andre er angivet med dette symbol.

Følgende felter er ligeledes vist:

- **Sidste opkald parkeret på**—det nummer, hvor du parkerede det sidste opkald.
- **Parkeret for**—når et opkald hentes tilbage fra et optaget lokalnummer, og du parkerer dette opkald, viser dette felt navnet på den kontaktperson, som opkaldet kom tilbage fra

En enhed til parkering af opkald med ikonet  **Ude af drift** angiver, at den er ude af drift og ikke kan bruges til parkering af opkald.

Du kan parkere eller hente opkald på følgende måder:



- Ved at bruge musen, vælge en enhed til parkering af opkald og klikke på et hvilket som helst ikon på værktøjslinjen opkaldsstyring.
- Højreklik på en enhed, og vælg en indstilling i genvejsmenuen.
- Brug tastaturgenvejene til at udføre handlinger til opkaldsstyring som beskrevet i tidligere afsnit.

Kortnummer (F6)

Feltet Kortnummer indeholder en liste over numre, du ofte ringer til, og gør det muligt for dig at ringe til dem hurtigt.

Figur 1-10 viser et eksempel på et navn i feltet Kortnummer.

Figur 1-10 Feltet Kortnummer

Kortnummer			
[F6]	Navn	Firma	Nummer ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Du kan foretage handlinger til opkaldsstyring på følgende måder:

- Ved at bruge musen, vælge en kontaktperson og klikke på et hvilket som helst ikon på værktøjslinjen opkaldsstyring.
- Brug tastaturgenvejene til at udføre handlinger til opkaldsstyring som beskrevet i tidligere afsnit.



Bemærk

Hvis du har en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Premium Edition-installation, skal du være logget på Udgiverserveren for at kunne tilføje, slette eller ændre kortnumre.

Tilføjelse af en post til feltet Kortnummer

Hvis du vil føje et nummer til feltet Kortnummer, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Højreklik i feltet Kortnumre, og vælg **Tilføj Kortnummer**.
- Trin 2** Angiv **nummer**, **navn** og **firmanavn** på kontaktpersonen. Figur 1-11 viser dialogboksen Kortnummer.

Figur 1-11 Dialogboksen Kortnummer

Tabel 1-14 beskriver felterne i dialogboksen Kortnummer (vist i Figur 1-11).

Tabel 1-14 Felter i vinduet Kortnummer

Felt	Eksempel	Beskrivelse
Privat kortnummer		Private kortnumre kan kun redigeres og ses af dig. En anden bruger, der logger på applikationen, vil ikke kunne se de numre, hvor dette afkrydsningsfelt er markeret. Hvis det ikke markeres, vil de være synlige for ALLE andre brugere.
Nummer	5550111	Kontaktnummer, der skal gemmes som kortnummer.
Navn	John Smith	Navn på kontaktpersonen.
Firma	FirmaA	Navnet på det firma, hvor din kontaktperson arbejder.

Trin 3 Klik på **OK**.



Bemærk Du kan blot trække og slippe en kontaktperson fra feltet **Telefonbog** til området **Kortnummer**.

Sletning af en post fra feltet Kortnummer

Hvis du vil slette en post fra feltet Kortnummer, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Vælg det kortnummer, du vil slette.
- Trin 2** Højreklik, og vælg **Slet kortnummer**.
- Trin 3** Klik på **Ja** i bekræftelsesmeddelelsen.

Opdatering af en post i feltet Kortnummer

Hvis du vil opdatere en post i feltet Kortnummer, skal du udføre følgende trin:

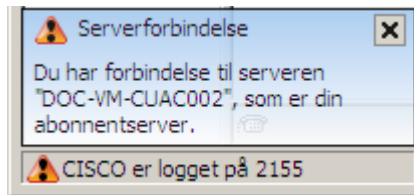
- Trin 1** Vælg det kortnummer, du vil opdatere.
- Trin 2** Højreklik, og vælg **Rediger kortnummer**.
- Trin 3** Foretag ændringer af **navn**, **nummer** og **firma** som ønsket.
- Trin 4** Klik på **OK**.

Statuslinje

Statuslinjen er et informationsområde i bunden af GUI-vinduet. Den er inddelt i sektioner, der hver viser informationer om den aktuelle tilstand for et aspekt i applikationen. Fra venstre mod højre viser sektionerne:

- Serverforbindelse.
- Applikationsstatus F.eks. **Klar**.
- Databaseforbindelse.

Hvis du fører markøren over sektionen Serverforbindelse vises en besked, når du mister forbindelsen til serveren, eller når du har forbindelse til Abonnentserveren. F.eks.:



Ligeledes, hvis du fører markøren over sektionen Databaseforbindelse vises en besked, når du mister forbindelsen til serveren, eller når du har forbindelse til Abonnementdatabasen.

I begge tilfælde skal du klikke på krydset eller vente 10 sekunder for at lukke beskeden.

Når du har fået vist disse beskeder, og så længe denne tilstand varer ved, vises ikonet med udråbstegnet i den relevante sektion på statuslinjen.

Arbejde i felterne

Her er nogle fremgangsmåder, du kan bruge, når du arbejder i Cisco Unified Attendant Console,

Opkald til et nummer

I stedet for at vælge en kontaktperson fra en telefonbog og derefter foretage et opkald, kan du også ringe op til et nummer ved hjælp af dit tastatur. Efterhånden som du skriver, vises cifrene i feltet **Ringer** under området **Aktive opkald**. [Tabel 1-15](#) viser de tilgængelige taster, der kan bruges til at redigere et kaldt nummer.

Følgende taster kan bruges:

Tabel 1-15 Angiver de taster, der bruges til at redigere det kaldte nummer

Tast	Funktion
Backspace	Rydder cifre, når du indtaster et kontaktnummer
Mellemrumstast	Rydder nummeret, mens du ringer ud.
Enter	Ringer op til det indtastede nummer.

Sådan finder du kontaktpersoner i telefonbøgerne

Cisco Unified Attendant Consoles søgemaskine gør det muligt at søge efter en bestemt person via konfigurerede kriterier i telefonbøgerne. Dette er nyttigt, hvis konsollen er meget optaget.

Hvis du vil finde en person eller et nummer, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Vælg den telefonbog, som den ønskede kontaktperson er opført i. Det kan enten være Fuld telefonbog eller en Personlig telefonbogsgruppe. For at navigere mellem Personlige telefonbøger kan du enten vælge fanen Heading. Eller du kan bruge **Ctrl-Tab** og **Ctrl-Shift-Tab** for at vælge den næste eller den foregående telefonbog. Alternativt kan du navigere direkte til en af de første ti faner ved at trykke på **Alt-<nummer>**, hvor <nummer> er et helt tal i området 1 til 10.
- Trin 2** Når fanen Telefonbog er valgt, placeres markøren som standard i den første søgeboks. Hvis du begynder at skrive, vil markøren endvidere automatisk gå til det første søgefelt.
- Trin 3** Du kan vælge et hvilket som helst søgekriterium. Du kan basere søgningen på følgende:
 - Efternavn
 - Fornavn
 - Afdeling
 - Nummer
- Trin 4** Tryk på tasten **Tab** på tastaturet for at springe mellem søgefelter, eller peg og klik med musen på den relevante søgeboks.
- Trin 5** Indtast et søgeord.

**Bemærk**

Når OG-søgning er aktiveret, enten via **Funktioner > Operatørindstillinger > Filtrer søgning** og Marker **Jeg ønsker at bruge OG-søgning** eller **Funktioner > Filtrer søgning** og Marker **Brug OG-søgning**, kan der indtastes søgeord to steder. Et eksempel er *John* i feltet **Fornavn** og *Smith* i feltet **Efternavn**. Resultaterne viser alle poster, der opfylder de kriterier, der er angivet i BEGGE felter, og poster, der kun opfylder et af kriterierne, medtages ikke.

Trin 6 Tryk på **Enter**.

Den valgte telefonbog bortfiltrerer kontaktpersoner, der ikke stemmer overens med det angivne søgeord. Når den ønskede person er fundet, skal du enten dobbeltklikke eller trykke to gange på tasten **Enter** for at ringe til kontaktpersonen. [Figur 1-12](#) viser et eksempel på en søgning for personer, der har fornavnet 'John'.

Figur 1-12 Eksempel på søgeresultater

Efternavn		Fornavn		Afdeling	
		<input type="text" value="Mehmood"/>			
		Nummer	Efternavn	Fornavn	Afdeling
		1010	Anjum	Mehmood	QA
		1298	Anjum2	Mehmood	QC

**Bemærk**

Søgning bortfiltrerer kontaktpersoner, der ikke stemmer overens med kriterierne, hvis der trykkes på knappen **Filtersøgning** . Hvis du ikke trykker på denne knap, vælger applikationen kun den kontaktperson, der stemmer overens med det angivne søgeord. Hvis du f.eks. trykker på knappen **Filtersøgning** , og du skriver "A", vælges den første kontaktperson med forbogstavet "A".

Sidelinjesøgning (Ctrl-F2) (kun Enterprise Premium Editions)

Sidelinjesøgning giver en filterfunktion, der giver dig mulighed for at søge efter specifikke kriterier (f.eks. afdeling, fornavn eller efternavn). Denne funktion kan bruges i alle telefonbøger med kontaktpersoner.

Hvis du vil bruge funktionen Sidelinjesøgning, skal du vælge en kontaktperson i telefonbogen enten ved at bruge musen eller tastaturet. Indled derefter en sidelinjesøgning ved at trykke på Ctrl-F2, hvilket viser en udvidet søgeskærm med alle kontaktpersoner, der stemmer overens med feltet sidelinjesøgning.

Sidelinjesøgning

Højden på det udvidede søgevindue kan ændres, og vinduet kan flyttes. Når du har ændret størrelse på vinduet, husker Cisco Unified Attendant Console den nye størrelse og position på vinduet.

Du kan når som helst lukke det udvidede søgevindue ved at trykke på tasten ESC (Escape) eller ved at klikke på vinduets lukkeikon (x).

Når du indleder en sidelinjesøgning, skal du fuldføre valget eller lukke det udvidede vindue, inden du fortsætter med andre funktioner i Cisco Unified Attendant Console.

Hvis du vil indstille feltet Foretrukken sidelinjesøgning, skal du angive kriteriet i Operatørindstillinger. (**Funktioner > Indstillinger** og derefter fanen **Filtersøgning**). Hvis du vælger Ingen, deaktiveres funktionen.



kapitel 2

Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console gør det muligt at tilpasse applikationens udseende og funktionalitet.

Vælg **Indstillinger** > **Operatørindstillinger** i hovedmenuen for at få adgang til konsolindstillingerne. Derved åbnes vinduet **Operatørindstillinger**.



Bemærk

Du kan også ændre den skrifttypestørrelse, der anvendes i brugerfladen, fra enten vinduet **Indstillinger** eller ved at vælge **Indstillinger** > **Skrifttypestørrelse** fra hovedmenuen. Se [Visning, side 2-3](#) for tilgængelige størrelser

Fanerne i vinduet **Indstillinger** er beskrevet herunder.

Generelt

Følgende indstillinger er tilgængelige i denne sektion:

- **Vis applikation, når**

Cisco Unified Attendant Console giver dig mulighed for at vise applikationen, når:

- **Opkald i kø venter på at blive besvaret**
- **Min lokale enhed ringer** (hvis dette er den enhed, du er logget på med)
- **Minimer, hvis ikke i brug**

Hvis den ene af de første to indstillinger er markeret eller dem begge, vises applikationen på dit skrivebord, hvis den er minimeret. Den tredje indstilling minimerer applikationen, når der ikke er nogen aktive opkald eller kø.

- **Nummerprioritet for Interne kontaktpersoner**

Du skal indstille en prioritet således, at hvis en kontaktperson ikke har det første nummer på listen, erstattes det med det næste nummer.

Tabellen viser de mulige kontaktpersonnumre, som er tilgængelige, og den rækkefølge, de vises i i nummerfeltet i telefonbogen. Hvis kontaktpersonen ikke har et **Hovedlokalnummer**, er det nummer, der vil blive brugt **Arbejde 1**, derefter **Arbejde 2**, derefter **Mobil** osv.

Du kan ændre den rækkefølge, hvori numrene erstattes, ved at vælge den **nummertype**, som du ønsker at flytte, og bruge **Op-** og **Ned-** pilene for at flytte den til den rigtige placering.

**Note**

Bemærk følgende:

- Hvis der oprettes en telefonbog, som bruger parameteren **Nummer** til at filtrere efter, bliver de angivne kriterier målt mod alle de nummerfelter, der er indekseret (**Hovedlokalnummer**, **Arbejde 1**, **Arbejde 2** og **Mobil** osv. osv.), og alle de resultater, der opfylder kriterierne, bliver vist.
- Når telefonbogen kun viser Hovedlokalnummeret eller erstatningsnummeret (defineret i **fanen Indstillinger > Generelt** og **Prioritering af internt kontaktnummer**) kan det se ud, som om telefonbogen viser et ulogisk resultat. Det er ikke tilfældet. Det viser, at kontaktpersonen har et andet af nummerfelterne, som opfylder de fastlagte kriterier (f.eks. **Arbejde 1**, **Arbejde 2** og **Mobil** osv. osv.).
- Eksempel: En kontaktperson har sit primære nummer som *mobil 22222*, men har også indstillet et nummer for *arbejde1* som *1111*. Telefonbogen viser således altid *22222* som det primære nummer på basis af prioriteten.

Men hvis **arbejde1** er et indekseret felt, og en Attendant-operatør opretter en personlig telefonbogsgruppe, hvor Nummer er lig med *1111*, ville kontaktpersonen i vores eksempel blive vist (fordi mobilen opfyldte kriterierne), men det viste nummer ville være det primære nummer, som er *22222*.

Figur 2-1 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Generelt.

Figur 2-1 Fanen Generelt i sektionen Indstillinger

Visning

Fanen **Visning** giver dig mulighed for at angive følgende:

- **Kørækkefølge** (Cisco Unified Attendant Console kun Premium Edition) – hvis du ikke ønsker, at køerne skal sorteres i den rækkefølge, de blev oprettet, skal du markere **Sortér køer alfabetisk**.
- **Når der vælges en sektion** – Indstillingen **Skift skriftfarve** giver dig mulighed for at ændre skriftfarven for etiketterne i Cisco Unified Attendant Console for det valgte område. Det er let at se, hvilket område du har valgt ved betjening af konsollen. Som standard bliver teksten rød.
- **Vis opkaldsoplysninger**
 - **Vis distributionskode** giver dig mulighed for at få vist den ønskede destination for hvert opkald samt standardoplysningerne for hvert opkald, som f.eks. Vis nummer og intern/ekstern besked. Dette angives som standard.
 - **Vis timeoutbetingelser** giver dig mulighed for at få vist oplysninger om, hvorfor et opkald er returneret til operatøren.
- **Ved foretagelse af opkald** – Dette styrer, om meddelelsen om O-I-felt/Tilstedeværelse vises. Som standard er **Spørg, hvis tilstedeværelsesstatus er indstillet** ikke markeret.
- **Ved træk og slip** – Med funktionen **Vis et træk-billede** kan du se et fuldkomment billede på skærmen af det opkald, du trækker hen over skærmen.

- **Skrifttypestørrelse** – Brug dette til at ændre størrelsen på skrifttypen i Cisco Unified Attendant Console-brugerfladen for at gøre det lettere at bruge. Vælg mellem **Standard**, **Middel**, **Stor** eller **Ekstra stor**. Du kan også angive denne parameter fra hovedprogrammenuen ved at vælge **Indstillinger > Skrifttypestørrelse**.
- **Elasticitet** (Cisco Unified Attendant Console kun Premium Edition) – Markér **Spørg ved skift af server** (standarden) for at blive spurgt ved skift af server under serverfejl eller gendannelse.

Figur 2-2 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Visning.

Figur 2-2 Fanen Visning i sektionen Indstillinger

The screenshot shows the 'Visning' configuration page with the following settings:

- Køækkefølge**: Sortér køer alfabetisk
- Når der vælges en sektion**: Skift skriftfarve
Til denne farve: ■
- Vis opkaldsoplysninger**: Vis distributionskode, Vis timeoutbetingelser
- Ved foretagelse af opkald**: Spørg, hvis tilstedeværelsesstatus er indstillet
- Ved træk og slip**: Vis et træk-billede
- Skrifttypestørrelse**: Standard (dropdown menu)
- Elasticitet**: Spørg ved skift a server

Tilstedeværelse

Denne fane gør det muligt for operatøren at angive operatørindstillinger for tilstedeværelsesinformation.

- **Standardtilstedeværelsesvisning** – Vælg mellem enten **Microsoft-tilstedeværelsesstatus**, **Cisco-tilstedeværelsesstatus** eller **Ingen**.
- **Aktiver Microsoft-tilstedeværelsesinformation** – Hvis du ønsker at få vist Microsoft-tilstedeværelsesinformation, skal du vælge, hvilket felt der skal bruges til at hente oplysningerne.

Dette valg foretages via en rullemenu, hvor valgmulighederne er: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Brugerfelt 1**, **Brugerfelt 2**, **Brugerfelt 3** eller **Brugerprofil**.

- **Aktiver Cisco-tilstedeværelsesinformation** – Hvis du ønsker at få vist Cisco-tilstedeværelsesinformation, skal du markere dette felt, og vælge hvilket felt, der skal bruges til at hente oplysningerne.

Dette valg foretages via en rullemenu, hvor valgmulighederne er: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Brugerfelt 1**, **Brugerfelt 2**, **Brugerfelt 3** eller **Brugerprofil**.

Figur 2-3 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Tilstedeværelse.

Figur 2-3 Fanen Tilstedeværelse i sektionen Indstillinger

Tilstedeværelse

Standardtilstedeværelsesvisning

Microsoft-tilstedeværelsesstatus

Cisco-tilstedeværelsesstatus

Ingen

Aktiver Microsoft-tilstedeværelsesinformation

Brug følgende felt til at hente tilstedeværelsesinformation:

E-mail

Aktiver Cisco-tilstedeværelsesinformation

Brug følgende felt til at hente tilstedeværelsesinformation:

Brugerprofil

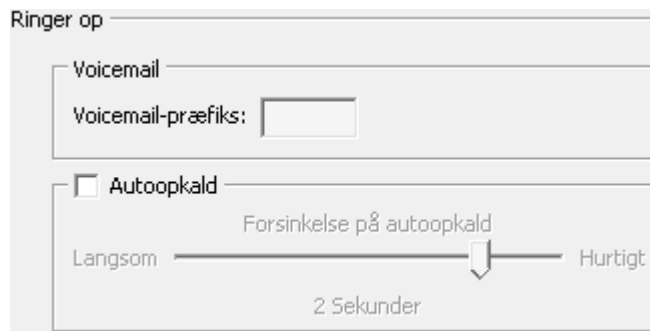
Ringer op

Følgende indstilling er tilgængelig under denne fane:

- **Voicemail-præfiks** – Denne indstilling giver dig mulighed for at angive et præfiks, der vil sende opkaldet direkte til en voicemail-lokalnummer.
- **Autoopkald** – Med denne indstilling kan du automatisk ringe op til et internt eller eksternt nummer efter et defineret tidsrum. Du kan angive varigheden for tidsrummet for Autoopkald. Det ønskede tal angives i området under Aktive opkald.

Figur 2-4 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Ringer op.

Figur 2-4 Fanen Ringer op i sektionen Indstillinger



Omstilling af opkald

Følgende funktioner er tilgængelige under denne fane:

- **Ved træk og slip eller dobbeltklik** (alle udgaver)

I dette afsnit kan du vælge den type omstilling, du vil foretage, når du trækker og slipper eller dobbeltklikker på et opkald. Du kan klikke på en alternativknap for at vælge en af følgende indstillinger:

- **Udfør konsultationsomstilling**
- **Udfør blind omstilling** (dette er markeret som standard)

- **Ved blind omstilling** (Cisco Unified Attendant Console kun Enterprise og Premium Editions)

Ved blind omstilling af et opkald kan du vælge **Automatisk parkering ved optaget**. Dette stiller automatisk opkaldet i kø på lokalnummeret, indtil det bliver tilgængeligt og øger hastigheden af opkaldshåndtering.

- **Ved genetablering af et opkald** (Cisco Unified Attendant Console kun Enterprise og Premium Editions)

Ved genetablering af et opkald kan du vælge **Automatisk parkering ved optaget**. Dette stiller automatisk opkaldet i kø på lokalnummeret, indtil det bliver tilgængeligt og øger hastigheden af opkaldshåndtering.

Figur 2-5 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Omstilling af opkald.

Figur 2-5 Fanen Omstilling af opkald i sektionen Indstillinger (kun Enterprise og Premium Editions)

Omstilling af opkald

Ved træk og slip eller dobbeltklik

Udfør konsultationsomstilling

Udfør blind omstilling

Ved blind omstilling

Automatisk parkering ved optaget

Ved genetablering af et opkald

Automatisk parkering ved optaget

Parkering af opkald

Denne fane indeholder et afkrydsningsfelt. Hvis du markerer afkrydsningsfeltet, efter et opkald er blevet parkeret, vises alle parkeringsenheder i området Parkering af opkald.

Figur 2-6 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Parkering af opkald.

Figur 2-6 Fanen Parkering af opkald i sektionen Ringer op

Parkering af opkald

Efter parkering af et opkald

Vis alle parkeringsenheder

Lydløs

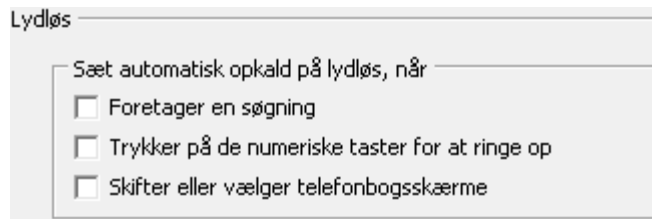
Denne sektion gør det muligt for brugeren af aktivere automatisk indstilling af opkald til lydløs. Brugeren kan vælge enhver af følgende funktioner:

- **Foretager en søgning** – Markering af dette afkrydsningsfelt vil automatisk sætte et opkald på lydløs, når operatøren klikker på et af søgefelterne.
- **Trykker på de numeriske taster for at ringe op** – Markering af dette afkrydsningsfelt vil automatisk sætte et opkald på lydløs, når operatøren ringer til et nummer.
- **Skifter eller vælger telefonbogsskærme** – Hvis brugeren markerer dette afkrydsningsfelt, sættes et opkald automatisk på lydløs, hvis operatøren klikker på telefonbøgerne.

Når en af disse funktioner vælges, bliver opkaldet sat i venteposition lokalt (på håndsættet), og kalderen hører din musik i ventepositionen.

Figur 2-7 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Lydløs.

Figur 2-7 Fanen Lydløs i sektionen Indstillinger



Toner

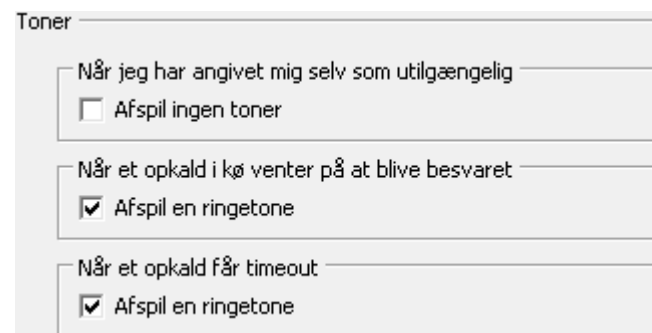
Denne sektion gør det muligt at aktivere eller deaktivere toner afhængigt af, om specifikke hændelser indtræffer. Tonerne genereres derefter af Attendant Console, når hændelsen indtræffer.

Følgende funktioner er tilgængelige under denne fane:

- **Når jeg har angivet mig selv som utilgængelig** – Denne indstilling har afkrydsningsfeltet **Afspil ingen toner**. Marker denne indstilling, hvis du ikke ønsker, at programmet skal afspille en tone, når du er midlertidigt fraværende fra Console Attendant.
- **Når et opkald i kø venter på at blive besvaret** – Denne indstilling har afkrydsningsfeltet **Afspil en ringetone**. Marker denne indstilling, hvis du ønsker, at der skal afspilles en tone, når et opkald venter i køen.
- **Når et opkald får timeout** – Denne indstilling har afkrydsningsfeltet **Afspil en ringetone**. Du kan markere dette afkrydsningsfelt for at markere det gendannede opkald fra feltet Opkald i gang, Parkering af opkald eller andet.

Figur 2-8 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Toner.

Figur 2-8 Fanen Toner i sektionen Indstillinger



Telefonbog

Fanen Telefonbog giver dig mulighed for at konfigurere og få indflydelse på, hvordan oplysninger om kontaktperson vises i området Telefonbog på Cisco Unified Attendant Console. Den har følgende sektioner:

- **Telefonbogsgruppe** - Her kan du få indflydelse på, hvordan en bestemt telefonbog bliver vist. Dette kan gøres ved enten samtidigt at markere boksen ved siden af **Alle telefonbogsgrupper bruger samme indstillinger** og vælge Telefonbogen (Bemærk: Alle telefonbøger får så de samme parametre som den valgte telefonbog).
Eller, hvis **Alle telefonbogsgrupper bruger de samme indstillinger** ikke markeres, kan du vælge en telefonbog fra tabellen og derefter konfigurere den valgte telefonbog uafhængigt af de øvrige. På denne liste kan du også ændre den rækkefølge, i hvilken telefonbøgerne bliver vist. Dette gøres ved at vælge en telefonbog og flytte den på listen ved hjælp af Op- og Ned-pilene.

**Bemærk**

Oprettelse eller redigering af indholdet af telefonbogen foretages i området Telefonbog i Cisco Unified Attendant Console.

- **Standardvisningsrækkefølge** – Du kan angive **standardvisningsrækkefølgen** i den interne telefonbog. Rullelisten, der består af standardværdier, anvendes til valg. Listen over kontaktpersoner i telefonbogen sorteres i overensstemmelse med den valgte indstilling.
- **Vis følgende oplysninger** – Denne sektion indeholder to lister med værdierne **Tilgængelig** og **Vist**. Du kan markere værdierne fra *Tilgængelig* og indsætte dem på listen *Vist*. De valgte oplysninger vises for en kontaktperson.
- **Søgning baseret på** – I dette afsnit kan du vælge, hvor mange og hvilke søgefelter der skal bruges til at søge efter en post i den interne telefonbog. Med Cisco Unified Attendant Console Business og Department Editions kan du vælge op til tre søgefelter. Med Cisco Unified Attendant Console Enterprise og Premium Editions kan du bruge kontrollen **Vis så mange søgefelter på skærmen** til at få vist op til seks felter.

Figur 2-9 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Intern telefonbog.

Figur 2-9 Fanen Telefonbog i sektionen Indstillinger (Kun Enterprise og Premium Editions)

Telefonbog

Telefonbogsgrupper

Alle telefonbogsgrupper bruger samme indstillinger

Fuld telefonbog

Standardvisningsrækkefølge

Efternavn

Vis følgende oplysninger

Tilgængelig:

Brugerfelt 1
Brugerfelt 2
Brugerfelt 3
Brugerprofil
E-mail
E-mail 2
E-mail 3
Firma

Vist:

Standardtilstedevæ
Telefonstatusikon
Noterikon
Skiftevis-ikon
Nummer
Efternavn
Fornavn
Afdeling

Søgning baseret på

Vis så mange søgefelter på skærmen: 6

Søgning 1: Efternavn

Søgning 2: Fornavn

Søgning 3: Afdeling

Søgning 4: Stilling

Søgning 5: Placering

Søgning 6: Nummer



Bemærk Felter, der er nedtonet, er ikke indekseret i databasen.

Alternative numre


Bemærk

Denne funktion er kun tilgængelig i Cisco Unified Attendant Console Enterprise og Premium Editions.

Med Cisco Unified Attendant Console Enterprise og Premium Editions kan du bruge visningen Alternative numre til at få vist specifikke oplysninger om kontaktperson med hver valgte kontaktperson. Det anbefales, at du opsætter visningsrækkefølgen, så den er den samme som den visningsrækkefølge, der vises i området Telefonbog.

Figur 2-10 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Alternative numre.

Figur 2-10 Fanen Alternative numre i sektionen Indstillinger

Felt-headers

Du kan ændre teksten på **felt-headers**, der vises i applikationen, ved blot at angive ny **Displaytekst** til at erstatte **standardteksten**.

Du kan ændre **displayteksten** for **felt-headers** ved at udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Klik på en værdi i kolonnen **Displaytekst**.
 - Trin 2** Indtast en ny **Displaytekst** for at erstatte **standardteksten**.

Trin 3 Klik på **OK**.

Klik på knappen **Gendan standardindstillinger** for at gendanne standardteksten.

[Figur 2-11](#) viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Felt-headers.

Figur 2-11 Fanen Felt-headers i sektionen Indstillinger (kun Enterprise og Premium Editions)



Med Cisco Unified Attendant Console Business og Department Editions kan du kun vælge følgende felt-headers:

- Fornavn
- Efternavn
- E-mail
- Jobtitel
- Afdeling.

Sekundær sortering

Denne fane er kun aktiveret, når Cisco Unified Attendant Console er logget af.

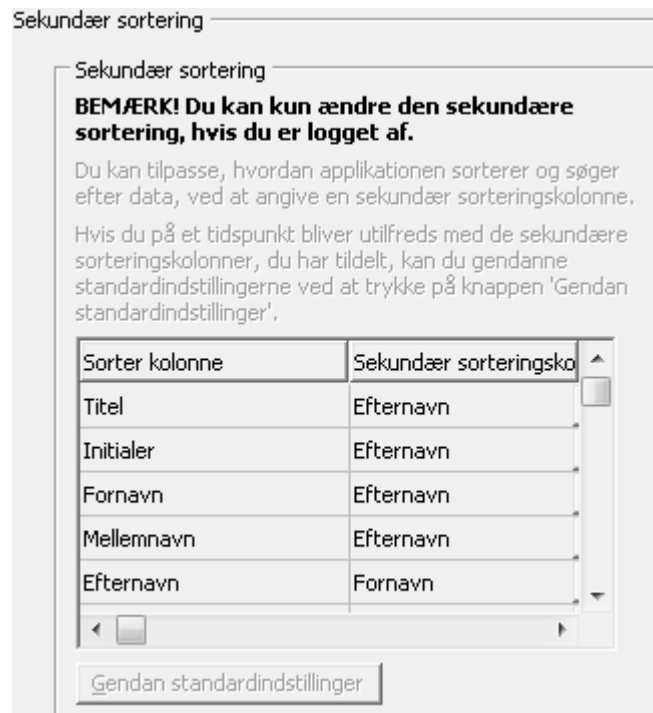
Du kan tilpasse den måde, som Cisco Unified Attendant Console sorterer og søger i dataene på, ved at angive en **Sekundær sorteringskolonne** (som standard er denne angivet til **Fornavn**). Du kan om nødvendigt gendanne standarderne. Knappen **Gendan standardindstillinger** aktiveres, når en værdi ændres fra **Sekundær sorteringskolonne**.

Du kan ændre værdierne i Sekundær sorteringskolonne ved at udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Klik på en værdi i **Sekundær sorteringskolonne**.
 - Trin 2** Der vises en rullemenu med forskellige værdier, der er relateret til værdierne i Sorter kolonne.
 - Trin 3** Vælg en værdi for at erstatte en tidligere værdi.
 - Trin 4** Gentag trin 1-3 for at ændre mere end en værdi.
 - Trin 5** Klik på **OK**.
-

Figur 2-12 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Sekundær sortering.

Figur 2-12 Fanen Eksempel på sekundær sortering i sektionen Indstillinger



Filtersøgning

Når du søger i et af søgefelterne i telefonbøgerne, kan du angive, hvordan du ønsker, at søgningen skal udføres på skærmen. Under denne fane kan du sætte indstillingerne ved at vælge følgende funktioner:

- **OG-søgning**

Det giver Attendant mulighed for straks at vælge to kriterier og søge efter poster, der opfylder dem begge. Et eksempel er *John* i feltet **Fornavn** og *Smith* i feltet **Efternavn**. Resultaterne viser alle poster, der opfylder de kriterier, der er angivet i BEGGE felter, og poster, der kun opfylder et af kriterierne, medtages ikke.

Marker boksen **Jeg ønsker at bruge OG-søgning** for at aktivere denne funktion.



Bemærk

Denne funktion kan også aktiveres i menuen **Funktioner, Filtrer søgning** og marker **Brug OG-søgning**

- **Når der foretages en filtreret søgning**

- **Tryk på Enter for at udføre søgningen** – Når du har angivet nogle oplysninger i et af søgefelterne, og du har valgt denne indstilling, udføres der en søgning, når du trykker på tasten **Enter**.
- **Søg efter hvert tastetryk** – Denne indstilling opdaterer søgeresultaterne for hver tast, du trykker på for at angive en søgeværdi i feltet. Dette er standardindstillingen.
- **Søg efter en forsinkelse** – Hvis du vælger denne indstilling, og du angiver oplysninger i søgefeltet, vises søgeresultatet med en forsinkelse, der er angivet i sektionen **Søgeforsinkelse**.

- **Sidelinjesøgning** (Cisco Unified Attendant Console kun Enterprise og Premium Editions)

Med Cisco Unified Attendant Console funktionen Sidelinjesøgning i Enterprise og Premium Editions har du mulighed for at søge efter en alternativ kontaktperson ved at trykke på knappen Ctrl-F2. Vælg mellem **Ingen, Efternavn, Fornavn, Afdeling** eller **Nummer**. Valget **Ingen** deaktiverer Sidelinjesøgning.

Figur 2-13 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Filtersøgning.

Figur 2-13 Fanen Filtersøgning i sektionen Indstillinger

Logføring

Denne fane giver dig mulighed for at aktivere eller deaktivere logføring. Brug afkrydsningsfeltene til at kontrollere følgende logføring:

- **Database:** Vælg dette for at aktivere logføringsaktiviteter i konsolapplikationen.
- **Serverkommunikation:** Vælg dette for at aktivere serverkommunikationsaktiviteter i konsolapplikationen.

Logstien og filnavnet vises på skærmen.

Figur 2-14 viser de funktioner, der kan konfigureres fra fanen Logføring.

Figur 2-14 Fanen Logføring i sektionen Indstillinger

Avanceret

Fanen Avanceret styrer, hvilke typer *direkte omstillede* opkald (i henhold til deres destination), der sendes tilbage til operatøren, hvis de ikke besvares.



Note

Bemærk følgende:

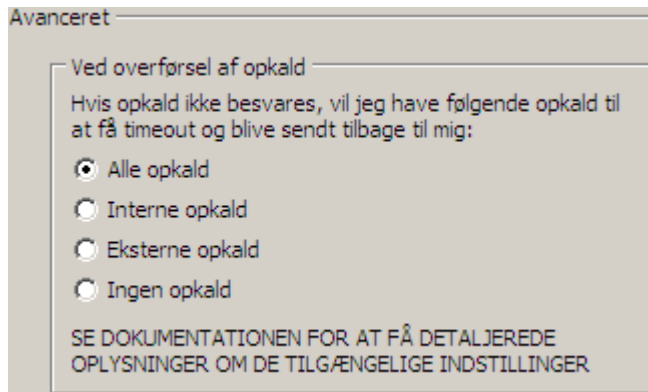
- Direkte omstillinger er som standard deaktiverede. Hvis du ønsker at bruge direkte omstillinger, **skal** gatewayens CSS konfigureres til at tillade, at indgående opkald bliver omdirigeret tilbage igen.
- Hvis du bruger direkte omstillinger, mister du genopkaldsfunktionalitet, og de eneste opkald, som systemet vil kunne huske internt, er dem til enheder, der overvåges af Cisco Unified Attendant Console-serveren.

Direkte omstillinger gør det muligt for slutparten at se det oprindelige CLI. Brug af direkte omstillinger begrænser dog konsollens mulighed for at returnere omstillede opkald til operatøren, hvis de ikke besvares.

Blinde omstillinger omdirigerer som standard opkald fra operatørens håndsæt til servicekøen (CTI-port), og opkaldet forbindes derefter med slutparten. Direkte omstillinger omgår derimod servicekøen og sender opkaldet direkte til slutparten. Opkalderen er ikke placeret i venteposition (så de hører ringetone i stedet for musik), og det oprindelige CLI vises til slutparten og ikke oplysningerne i servicekøen.

[Figur 2-15](#) viser de indstillinger, der kan konfigureres fra fanen Avanceret.

Figur 2-15 Fanen Avanceret i sektionen Indstillinger









kapitel 3

Brug af Cisco Unified Attendant Console

Som overskriften viser, handler dette afsnit om betjeningen af applikationen. Den dækker emner, der er relateret til opkaldsstyringen. I denne sektion får du anvisninger på, hvordan du arbejder med Cisco Unified Attendant Console. Der er to overvågningsniveauer, der kan blive vist i Cisco Unified Attendant Console, Telefonstatus og Linjestatus. De ikoner, der er vist i [Tabel 3-1](#), vises i telefonbøgerne og afspejler telefonstatussen.

Tabel 3-1 Telefonstatusikoner i området Telefonbog

Ikon	Beskrivelse
	Rør på
	Aktiv
	Utilgængelig
	Ringer ind

Besvarelse af opkald

Cisco Unified Attendant Console behandler to typer opkald:

- **Interne opkald** – der modtages fra et lokalnummer
- **Eksterne opkald** – der modtages fra et eksternt nummer

Opkald, der behandles, vises i området **Aktive opkald (F7)**. [Figur 1-9 på side 1-16](#) viser et eksempel på et opkald i området Aktive opkald.

De opkald, der kommer ind i systemet, prioriteres og placeres i kø i området Opkald i kø (**F8**). Opkald kan besvares på følgende tre måder:

- **Besvar næste** – Besvarer næste opkald i køen.
- **Plukning** – Vælger et bestemt opkald i køen, der skal besvares.
- **Tvungen levering** – Opkald i kø kan konfigureres som Tvungen levering, hvilket betyder, at opkaldene bliver distribueret til den Attendant, der har været ledig længst.

Besvar næste

Indgående opkald prioriteres af systemet, før de vises på skærmen. Opkald vises derefter i området Opkald i kø (F8) i faldende prioritetsrækkefølge.

Besvar næste er den letteste måde at besvare indgående opkald på. Denne indstilling besvarer opkald i den prioritetsrækkefølge, der er angivet af systemet. Opkald med topprioritet besvares først.

Hvis du vil besvare næste opkald med tastaturet, skal du foretage følgende trin:

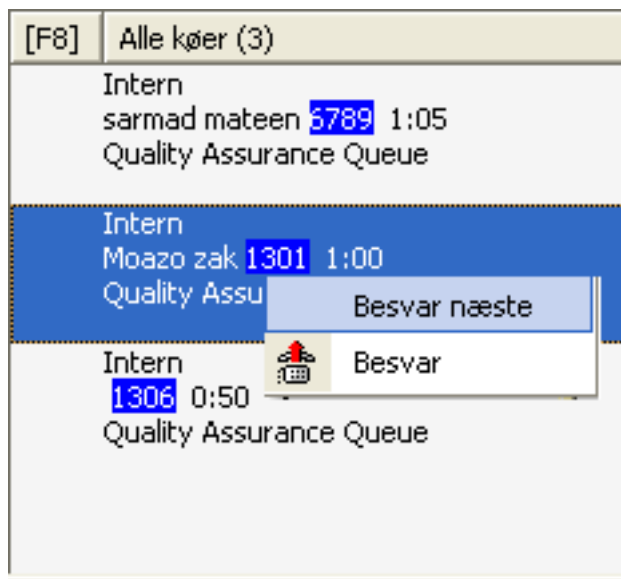
-
- Trin 1** Tryk på F8 for at vælge området Opkald i kø.
Trin 2 Tryk på tasten "+" på tastaturet, og opkaldet sendes til dit håndsæt.
-

Hvis du vil besvare næste opkald med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Højreklik i området Opkald i kø.
Trin 2 Vælg **Besvar næste** i genvejsmenuen.
-

Følgende billede illustrerer, hvordan du kan bruge genvejsmenuen til at besvare næste opkald. Opkaldet med den næsthøjeste prioritet vil blive besvaret uafhængigt af, hvilket opkald der vælges i området Opkald i kø. [Figur 3-1](#) viser et opkald, der besvares ved brug af funktionen Besvar næste.

Figur 3-1 Eksempel på opkaldet besvaret ved hjælp af Besvar næste



Plukning (ikke i Department Edition)



Bemærk Denne sektion gælder ikke for Cisco Unified Attendant Console Department Edition, da køerne ikke vises.

De indgående opkald, der vises, kan plukkes fra en bestemt kø efter ønske.

For at kunne besvare et opkald, skal du vælge en kø, og derefter vælge det opkald, som du ønsker at besvare.

Hvis du vil vælge et opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Tryk på **F9** for at vælge feltet **Køer**.
- Trin 2** Brug de op- og nedadgående pile til at vælge den ønskede kø.
- Trin 3** Feltet **F8** viser de opkald, der venter i den valgte kø.




Bemærk Hvis du igen vil se alle opkald fra alle køer, skal du vælge ikonet **Alle køer** ved at trykke på **F9**.


Hvis du bruger en mus, kan du blot klikke på en kø i feltet **Køer** (F9). Når du har valgt køen, er du klar til at besvare ventende opkald.

Hvis du vil besvare næste opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Vælg området Opkald i kø ved at trykke på **F8** -tasten.
- Trin 2** Vælg det opkald, der skal besvares, med de op- og nedadgående pile.
- Trin 3** Tryk på tasten **Enter** for at forbinde opkaldet.

Hvis du vil besvare næste opkald med musen, skal du udføre følgende trin:


- Trin 1** Vælg feltet **Alle køer**.
- Trin 2** Klik på det relevante opkald.
- Trin 3** Klik på knappen  **Besvar opkald** på værktøjslinjen Opkaldsstyring.

Et personligt opkald direkte til dit lokalnummer vises i feltet Aktive opkald og ringer i dit håndsæt. Du kan svare ved at tage håndsættet eller ved at klikke på knappen  **Besvar opkald**.



Bemærk Du kan blot trække og slippe et opkald fra området **Opkald i kø** (F8) til området **Aktive opkald** for at svare.

Tvungen levering af opkald

En bestemt kø kan udpeges til at blive besvaret straks af næste ledige Attendant. Opkaldene i denne kø er konfigureret til at blive sendt til den Attendant, der har været ledig længst, eller en cirkulær arbejdsdeling mellem de Attendants, der er logget ind og kan besvare opkaldskøen. Tasten Besvar næste (PLUS) er ikke nødvendig, da opkaldet går direkte til feltet Aktive opkald og ringer i håndsættet. Du kan svare ved at tage håndsættet eller ved at klikke på knappen  **Besvar opkald**.

Operatører kan logge af, mens et opkald med tvungen levering ringer på deres håndsæt.

Viderestilling af opkald i telefonbogen

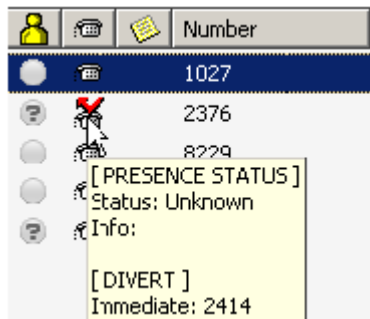
Hvis en kontaktperson har Viderestilling af opkald indstillet på sin enhed, vises dette med et ikon i området Telefonbog.



Bemærk

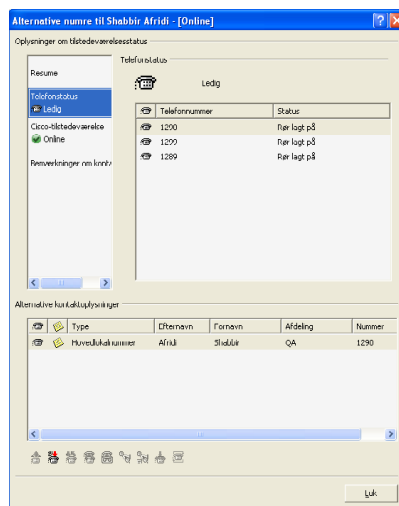
I tilfælde af, at en kontaktperson har flere linjer, bliver ikonet Viderestilling af opkald kun vist, hvis det er konfigureret på den primære linje.

Når markøren holdes over kontakten, vises et værktøjstip med flere oplysninger, f.eks. det nummer, som Viderestilling af opkald er indstillet til at blive omstillet til. F.eks.:



For at se eventuelle sekundære linjer skal du trykke på F2, som viser vinduet Tilstedeværelsesstatus. I [Figur 3-2](#) er lokalnummer 1001 vist som omdirigeret, mens 1027 er vist som Rør lagt på.

Figur 3-2 Et eksempel Tilstedeværelsesstatus indstillet på en enhed med flere linjer



Alternative numre og Tilstedeværelsesstatus

Denne statusskærm bliver vist i to situationer:











- Hvis der vælges en kontaktperson fra en telefonbog, og der trykkes på **F2**.
- Hvis en Attendant-operatør omstiller et opkald til et lokalnummer med en tilknyttet tilstedeværelsesstatus. Dette vil give Attendant besked om, at der er angivet en tilstedeværelsesstatus for den person, som opkaldet viderestilles til. [Tabel 3-2](#) beskriver kontrollerne i vinduet Tilstedeværelsesstatus.

Tabel 3-2 *Kontroller i vinduet Tilstedeværelsesstatus*

Kommando	Beskrivelse
Telefonstatus	Den aktuelle status for kontaktpersonen. Telefonstatusen vises ved telefonstatusikonet og tekst.
Resumepanel	Telefonstatus, Cisco-tilstedeværelse og Bemærkninger om kontaktperson. Disse kan fremhæves, og statussen forklares i oplysningspanelet.
Oplysningspanel	Indholdet i dette panel ændres, så det viser de specielt valgte statuskrav i resumepanelet. Når Telefonstatus er valgt i resumeet, vises der en liste over de individuelle linjer, der er forbundet med kontaktpersonens telefon.
Alternative kontaktoplysninger	Dette angiver det nummer, som opkaldet skal viderestilles til. Hvis nummeret gemmes i telefonbogen, vises kontaktpersonens fulde navn i stedet for selve nummeret.

De ikoner, der angiver linjestatus, vises i [Tabel 3-3](#).

Tabel 3-3 *Ikoner for linjestatus*

Ikon	Beskrivelse
	Rør på.
	Rør af.
	Utilgængelig.
	Ringer ind
	Ringer ud
	Ringer ud på optaget lokalnummer
	Forbundet
	Opkald i venteposition
	Viderestilling af opkald
	Noter

Hvis du vil omstille et opkald, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg en kontaktperson fra Alternative kontaktoplysninger.
- Trin 2** Operatøren kan klikke på enhver af følgende funktioner efter behov:

- Besvar opkald
- Ring
- Konsultationsomstilling
- Blind omstilling
- Omstil til svarservice
- Placer i venteposition
- I venteposition med bemærkninger
- Start konference
- Parker opkald

Trin 3 Klik på **Luk** for at annullere.

[Tabel 3-4](#) viser de tilgængelige tastetryk, der kan bruges til at foretage den ønskede omstilling:

Tabel 3-4 *Tastetryk til omstilling af et opkald*

Tast	Beskrivelse
Enter	Opkaldet omstilles konsulteret til det valgte alternative nummer.
Enter + Enter (tryk på Enter to gange)	Opkaldet omstilles blindt til det valgte alternative nummer.

Figur 3-3 viser en telefonenhed, der har to linjer forbundet til den. Dette eksempel har ikke en tilstedeværelsesstatus angivet, og det er udløst ved at trykke på knappen F2.

Figur 3-3 Alternative numre/tilstedeværelsesstatus

The screenshot displays the 'Alternative numre til Shabbir Afridi - [Online]' window. It is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options: 'Resume', 'Telefonstatus' (selected), 'Ledig', 'Cisco-tilstedeværelse' (with an 'Online' indicator), and 'Bemærkninger om konte'.
- Telefonstatus:** Shows a 'Ledig' (Idle) status with a telephone icon.
- Table of Alternative Numbers:**

Telefonnummer	Status
1290	Rør lagt på
1299	Rør lagt på
1289	Rør lagt på
- Alternative kontaktoplysninger:** A table with columns: Type, Efternavn, Fornavn, Afdeling, and Nummer.

Type	Efternavn	Fornavn	Afdeling	Nummer
Hovedlokalnummer	Afridi	Shabbir	QA	1290
- Bottom:** A toolbar with various icons and a 'Luk' (Close) button.

Omstilling af opkald

Når du har besvaret opkaldet, kan du overføre det til en anmodet enhed, kontaktperson eller lokalnummer. En omstilling kan foretages enten som en blind omstilling eller konsultationsomstilling (annonceret). Opkald kan omstilles til en hvilken som helst tilgængelig destination internt eller eksternt.

Omstilling af et opkald er ligetil ved hjælp af musen eller tastaturet og kan ske ved enten at indtaste det ønskede lokalnummer (hvis det kendes) eller ved at søge i telefonbøgerne efter den korrekte kontaktperson.


En blind omstilling er et opkald, der omstilles uden at konsultere modtageren.

Blind omstilling til et kendt nummer

Hvis du vil omstille et opkald blindt til et kendt nummer med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Indtast destinationsnummeret (internt eller eksternt). Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
 - Trin 3** Dobbelttryk på tasten ENTER for hurtigt at omstille opkaldet.
-

Hvis du vil omstille et opkald blindt til et kendt nummer med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Indtast destinationsnummeret (internt eller eksternt) med tastaturet. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
 - Trin 3** Tryk på **Enter**. Derved påbegyndes omstillingen.
 - Trin 4** Tryk på  **Omstil** igen for at omstille opkaldet.
-

Blind omstilling til kontaktperson i telefonbogen


Hvis lokalnummeret på den ønskede modtager ikke kendes, kan du let søge i telefonbogen for at finde den korrekte kontaktperson. Der kan søges i telefonbøgerne via en række søgefelter, der vises øverst i telefonbogsområdet.

Hvis du vil omstille et opkald blindt til en kontaktperson fra telefonbogen med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Hvis du søger efter en kontaktperson ved hjælp af det først viste søgefelt, skal du blot begynde at skrive. Alternativt vil tryk på F3 flytte markøren til det første søgefelt, der vises. Markøren flytter automatisk til det første søgefelt. Hvis du ønsker at bruge et søgefelt, der ikke er det første på skærmen, skal du bruge tasten Tab til at finde det rette felt at skrive i.

- Trin 3** Når du skriver, indskrænkes telefonbogen, efterhånden som kontaktpersoner matches (afhængigt af, hvordan filtersøgningen er konfigureret. Se [Kapitel 2, "Filtersøgning" på side 2 - 14](#)). Bliv ved med at skrive, indtil du finder den ønskede kontaktperson, eller brug den op- eller nedadgående pil til at fremhæve kontaktpersonen.
- Trin 4** Dobbelttryk på tasten Enter for at omstille opkaldet.

Hvis du vil omstille et opkald blindt til en kontaktperson fra telefonbogen med musen, skal du udføre følgende trin:

- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Klik på det ønskede søgefelt i området Telefonbog. Alternativt vil tryk på F3 tage dig til det første søgefelt i den telefonbog, der vises.
- Trin 3** Begynd at skrive, og mens du skriver, indskrænkes telefonbogen, efterhånden som kontaktpersoner afstemmes. Bliv ved med at skrive, indtil den ønskede kontaktperson er synlig, og brug musen til at vælge den ønskede kontaktperson
- Trin 4** Dobbelttryk på kontaktpersonen for at initiere omstillingen.
- Trin 5** Tryk på  **Omstil** for at omstille opkaldet.
- Eller

-
- Trin 1** Peg med musen på det relevante opkald i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Tryk på venstre museknap.
- Trin 3** Mens du holder museknappen nede, skal du trække opkaldet til den relevante destination i området **Telefonbog** og derefter slippe museknappen.



Bemærk I tilfælde af, at kontaktpersonen er i en bestemt Personlig telefonbog, kan du åbne den telefonbog ved at holde musen hen over fanen Telefonbog, så den åbnes, før der vælges en kontaktperson.

Eller

-
- Trin 1** Vælg opkalddetaljer, der vises i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Peg med musen på den relevante destination i området **Telefonbog** eller **Kortnummer**, og klik med højre museknap for at få vist en genvejsmenu.
- Trin 3** I genvejsmenuen skal du vælge **Opkald**.
- Trin 4** Kontroller, at det initierede opkald er valgt i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 5** Klik på knappen **Udfør omstilling**.

Hvis et omstillet opkald ikke besvares inden for et bestemt tidsrum, gendannes opkaldet i området Aktive opkald. Disse opkald kan derefter håndteres med **Gendannet opkaldsstyring**, der er beskrevet i sidste del af vejledningen.

Initiering af en konsultationsomstilling


I dette tilfælde konsulteres destinationen for omstillingen, før den faktiske omstilling finder sted.

Konsultationsomstilling til et kendt nummer

Hvis du vil konsultationsomstille et opkald til et kendt nummer med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Indtast destinationsnummeret. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
 - Trin 3** Tryk på tasten ENTER for at foretage et forespørgselsopkald.
 - Trin 4** Når du har konsulteret destinationen, skal du trykke på tasten ENTER for at udføre omstillingen.
-

Hvis du vil konsultationsomstille et opkald til et kendt nummer med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Indtast destinationsnummeret med tastaturet. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
 - Trin 3** Tryk på **Enter**. Derved initieres omstillingen.
 - Trin 4** Tryk på  **Omstil** igen for at omstille opkaldet efter konsultationen.
-



Konsultationsomstilling til kontaktperson i telefonbogen

Hvis lokalnummeret på den ønskede modtager ikke kendes, kan du let søge i telefonbogen for at finde den korrekte kontaktperson. Der kan søges i telefonbøgerne via en række søgefelter, der vises øverst i området Telefonbog.

Sådan konsultationsomstilles et opkald til en kontaktperson fra telefonbogen med tastaturet:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Vælg den telefonbog, hvori kontaktpersonen er opført. Det kan gøres ved at trykke på Alt og nummeret på fanen. *Eksempel: Alt og 3 åbner den 3. fane, Alt og 5 åbner den 5. fane.*
 - Trin 3** Hvis du søger efter en kontaktperson ved hjælp af det først viste søgefelt, skal du blot begynde at skrive. Markøren flytter automatisk til det første søgefelt. Alternativt vil tryk på F3 ligeledes flytte markøren til det første søgefelt. Hvis du ønsker at bruge et søgefelt, der ikke er det første på skærmen, skal du bruge tasten **Tab** til at finde det rette felt at skrive i.
 - Trin 4** Efterhånden som du skriver, indskrænkes telefonbogen, efterhånden som kontaktpersoner afstemmes (afhængigt af, hvordan **filtersøgningen** er konfigureret. Se [Kapitel 2, "Filtersøgning" på side 2 - 14](#)). Bliv ved med at skrive, indtil du finder den ønskede kontaktperson, eller brug den op- eller nedadgående pil til at fremhæve kontaktpersonen.
 - Trin 5** Tryk på tasten **ENTER** for at påbegynde forespørgselsopkaldet.
 - Trin 6** Efter konsultationen trykkes igen på tasten **ENTER** for at udføre omstillingen.
-

Sådan konsultationsomstilles et opkald til en kontaktperson fra telefonbogen med musen:

-
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Klik på det ønskede søgefelt i den ønskede telefonbog. I tilfælde af, at der er oprettet Personlige telefonbøger, skal du klikke på den relevante fane for Telefonbog.
- Trin 3** Efterhånden som du skriver, indskrænkes telefonbogen, efterhånden som kontaktpersoner afstemmes (afhængigt af, hvordan filtersøgningen er konfigureret. Se [Kapitel 2, "Filtersøgning" på side 2 - 14](#)). Bliv ved med at skrive, indtil den ønskede kontaktperson er synlig, og brug musen til at vælge den ønskede kontaktperson
- Trin 4** Dobbeltklik på kontaktpersonen for at påbegynde omstillingen.
- Trin 5** Tryk på  **Omstil** for at omstille opkaldet efter konsultationen.
Eller
-
- Trin 1** Peg med musen på det relevante opkald i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Tryk på venstre museknap.
- Trin 3** Mens du holder museknappen nede, skal du trække opkaldet til den relevante destination i den ønskede telefonbog ved at holde markøren hen over fanen Telefonbog og derefter vælge kontaktpersonen, før du slipper museknappen. Dette starter forespørgselsopkaldet.
- Trin 4** Tryk på  **Omstil** for at omstille opkaldet efter konsultationen.
Eller
-
- Trin 1** Vælg opkaldsoplysninger, der vises i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 2** Peg med musen på den relevante destination i det ønskede felt, **Telefonbog** eller **Kortnummer**, og klik med højre museknap for at få vist en genvejsmenu.
- Trin 3** I genvejsmenuen skal du vælge **Opkald**.
- Trin 4** Kontroller, at det påbegyndte opkald er valgt i feltet **Aktive opkald**.
- Trin 5** Klik på knappen **Udfør omstilling**.
-

Hvis der under disse procedurer er foretaget et konsultations- eller forespørgselsopkald, men det omstillede opkald af en eller anden grund ikke forbindes inden for et bestemt tidsrum, gendannes opkaldet i området Aktive opkald. Disse opkald kan derefter håndteres med **Gendannet opkaldsstyring**, der er beskrevet i sidste del af vejledningen.

Foretagelse af opkald

Cisco Unified Attendant Console giver dig mulighed for at ringe op og foretage opkald. Opkald kan enten foretages direkte til en kontaktperson eller kan foretages ved hjælp af opkaldsstyring, som f.eks. parkering af opkald, omstilling og konference. Denne opkaldsstyring er beskrevet i detaljer. Se [Kapitel 1, "Ikoner på værktøjslinjen Opkaldsstyring" på side 1 - 14](#). Der er to typer opkald, der kan foretages:

- **Internt opkald** – Opkald, der foretages til de numre, der findes i systemet. I et opkaldscenter kaldes opkald, der foretages til numre i det samme opkaldscenter, f.eks. for interne numre.
- **Eksternt opkald** – Opkald, der foretages til de numre, der er eksterne for systemet. En operatør i et opkaldscenter kan f.eks. foretage et opkald til en kunde i forbindelse med en markedsføring.

Foretage interne opkald

Hvis vil ringe til et lokalnummer, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Indtast det ønskede nummer. Uanset hvilket område af konsollen, du har valgt, vises cifrene, mens du skriver, i **opkaldsfeltet** under området **Aktive opkald**.
- Trin 2** Tryk på **Forbind/Ryd** med musen eller tasten **Enter** med tastaturet.
-

Der vil blive påbegyndt et opkald for den valgte kontaktperson, og oplysningerne vises i området **Aktive opkald**.

Foretag eksterne opkald

Hvis du vil foretage et eksternt opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Ring nummeret på adgangskoden og derefter det eksterne nummer. (Medmindre Cisco Unified Attendant Console er konfigureret til at tilføje adgangnummeret. Dette gøres på Cisco Unified Attendant Console).
- Trin 2** Tryk på tasten **Enter** for at begynde at ringe op.
-

Det er ikke nødvendigt at placere markøren i opkaldsfeltet. Når du begynder at indtaste de numeriske værdier, indtastes de automatisk.

Hvis du vil foretage et eksternt opkald med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg den ønskede **Telefonbog** med musen.
- Trin 2** Dobbeltklik på det nummer, der skal ringes op.
-

Placering af opkald i venteposition

Under besvarelse af et opkald kan Cisco Unified Attendant Console placere det aktive opkald i venteposition for at besvare andre indgående opkald. Opkaldet holdes i en **servicekø** i det tidsrum, der er angivet som **Ventetid** i Cisco Unified Attendant Admin. Når **Ventetid** er forløbet, ændres opkaldets status fra **I venteposition** til **Timeout for venteposition**. Disse opkald kan derefter håndteres med **Gendannet opkaldsstyring**, der er beskrevet i sidste del af vejledningen. Et opkald kan hentes tilbage, uanset om timeout er nået eller ej. [Figur 3-4](#) viser et eksempel på et opkald i venteposition i området Opkald i gang.

Figur 3-4 Opkald i venteposition i området Opkald i gang


[F5]	Opkald til	Ventetid	Opkald fra	Status
	Sam Mateen 1289	0:40	Intern 6789	Timeout for ventepositio...

Opkaldet vises i området **Opkald i gang** og kan til enhver tid hentes til området **Aktive opkald**.

Hvis du vil placere et opkald i venteposition med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Tryk på tasten **F7** for at vælge området **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Vælg et opkald med de op- og nedadgående pile.
 - Trin 3** Tryk på tasten (**Page down**) for at placere det valgte opkald i venteposition.
-

Hvis du vil placere et opkald i venteposition med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg et opkald i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Klik på knappen  **Placer i venteposition**.
-


Hentning af opkald i venteposition

Opkald, der er placeret i venteposition, kan hentes i området **Opkald i gang** til **Aktive opkald**. Opkald, der er gendannet fra venteposition, parkering og omstilling, kan også ses i området **Opkald i gang**.

Hvis du vil hente et opkald i venteposition med tastaturet, skal du udføre følgende trin:


-
- Trin 1** Tryk på tasten **F5** for at vælge området **Opkald i gang**.
 - Trin 2** Vælg et opkald med de op- og nedadgående pile.
 - Trin 3** Tryk på tasten (**Page down**) for at hente opkaldet i venteposition.
-

Hvis du vil hente et opkald i venteposition med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Klik på et opkald i venteposition i området **Opkald i gang**.
 - Trin 2** Klik på knappen  **Hent**.

Sæt opkald på lydløs

Cisco Unified Attendant Console giver mulighed for at sætte et opkald på lydløs, når der foretages visse handlinger. Du kan sætte opkald på lydløs på to måder, den første er automatisk og indstilles via fanen **Funktioner > Operatørindstillinger > Lydløs**. Hvis dette er aktiveret, kan det omfatte, når der foretages en søgning, når der ringes til et nummer, eller hvis du ændrer eller vælger telefonbogsskærme.

Den anden måde, hvorpå du kan sætte et opkald på lydløs, er manuel og aktiveres enten ved at trykke på knappen Lydløs () eller ved at trykke på Ctrl-Q. Den samme tastekombination vil også ophæve lydløs for et opkald. Alternativt kan du højreklikke på det aktive opkald og vælge **Lydløs** i menuen.

Parkering af opkald


Cisco Unified Attendant Console gør det muligt at parkere opkald på en enhed til parkering af opkald. Et parkeret opkald kan hentes fra en hvilken som helst telefon på Call Manager ved blot at ringe til det lokalnummer, hvor opkaldet er parkeret. Du kan enten parkere et opkald på en bestemt parkeringsenhed eller lade systemet vælge enheden for dig. Du kan se de tilgængelige opkaldsparkeringsenheder i området **Parkering af opkald**.

Hvis du vil parkere et opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Tryk på tasten **F7** for at vælge området **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Vælg et opkald med de op- og nedadgående pile.
 - Trin 3** Tryk på tasten **Home** for at parkere opkaldet på en af de tilgængelige opkaldsparkeringsenheder.
-

Hvis du vil parkere et opkald i venteposition med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg et opkald i feltet **Aktive opkald**.

Trin 2 Klik på knappen  **Parker opkald**.

Hvis du vil parkere et opkald på en bestemt enhed med musen, skal du udføre følgende trin:

Trin 1 Vælg opkaldet i feltet **Aktive opkald**.


Trin 2 Træk opkaldet til den ønskede parkeringsenhed, og slip opkaldet ved at slippe museknappen.

Hvis et parkeret opkald ikke besvares inden for et bestemt tidsrum, gendannes opkaldet i området Opkald i gang. Sådanne opkald kan derefter håndteres med **Gendannet opkaldsstyring**, der er beskrevet i sidste del af vejledningen.

Hentning af parkerede opkald

Hvis du vil hente et parkeret opkald med musen, skal du udføre følgende trin:

Trin 1 Vælg den relevante opkaldsparkeringsenhed.

Trin 2 Klik på knappen  **Hent**.

Hvis du vil hente et parkeret opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:



Trin 1 Ring op til parkeringsenhedens nummer.

Trin 2 Hvis et parkeret opkald alternativt forbliver ubesvaret i et bestemt tidsrum (kaldes **Genkaldelse af parkeret opkald**), vender det tilbage til området **Igangværende opkald**, hvorfra Cisco Unified Attendant Console kan hente opkaldet med de metoder, der er angivet i sektionen **Hentning af opkald i venteposition**.

Konferenceopkald

Med et konferenceopkald kan du føje en tredje person til en opkaldssession.

Hvis du med et forbundet opkald vil starte en konference med en tredjepart ved brug af musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg det lokalnummer, der skal føjes til konferencen, eller indtast nummeret.
 - Trin 2** Tryk på knappen  **Start konference**, og konferencen initieres.
 - Trin 3** Vent på, at den tredje part svarer, og tryk på knappen  **Konference**.
-

Hvis du med et forbundet opkald vil starte en konference med en tredjepart ved brug af musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg det lokalnummer, der skal føjes til konferencen, eller indtast nummeret.
 - Trin 2** Tryk på tasten **End** på tastaturet
 - Trin 3** Vent på, at tredje part svarer, og tryk på tasten **End** for at forbinde alle tre parter.
-

Når konferencen er i gang, fremhæves et ekstra felt i området **Aktive opkald**. Feltet har etiketten **Konferencecontroller** og bruges til at logge dig ud af opkaldet, når alle parterne er i samtale. [Figur 1-9 på side 1-16](#) viser et eksempel på et konferenceopkald i området Aktive opkald.

Hvis en af parterne ikke besvarer konferenceopkaldet, gendannes opkaldet. Sådanne opkald kan derefter håndteres med **Gendannet opkaldsstyring**, der er beskrevet i sidste del af vejledningen.



Bemærk

Hvis den tredje person ikke ønsker at starte konferencen, rydder Cisco Unified Attendant Console det initierede opkald. Dette tager dig tilbage til det oprindelige opkald.

Genetablering af opkald

Denne funktion er en tidssparer. Genetablering af opkald betyder at gentage den foregående proces med et enkelt klik. Fra felterne F5 og F7 kan du genetablere opkaldene for at fortryde den foregående handling som i følgende områder:

- Placer opkald i venteposition
- Omstil opkald
- Konferenceopkald
- Parker opkald

Hvis processen af en eller anden grund ikke lykkes, kan du klikke på knappen **Genetabler** for at gentage den. Hvis du bruger et tastatur, kan du trykke på **Delete** for at genetablere.

Opkald til/fra

Med to aktive opkald i gang, et i venteposition og et forbundet, kan du skifte mellem dem.

Når du ringer til en kontaktperson for en konsultation, sættes det indgående opkald i venteposition. Når destinationen accepterer, kan du højreklikke på det indgående opkald i området **Aktive opkald** og vælge **Til/fra**. Det indgående opkald, der var i venteposition under konsultationen, bliver aktivt.

Samtidig bliver det opkald, der blev foretaget til den eksterne kontaktperson, sat i venteposition. Du kan også skifte med tastaturet ved hjælp af tasten "+".

Gendannet opkaldsstyring

Hvis et opkald ikke kan stilles igennem til et lokalnummer, returneres det til området Opkald i gang (F5). Dette kan skyldes, at kontaktpersonen ikke kunne besvare opkaldet i tide. Cisco Unified Attendant Console indeholder et sæt opkaldskontrol-elementer, der er specifikt konfigureret til at håndtere gendannede opkald, uden at du behøver at søge efter modtageren igen.

Når opkaldet kommer til området **Aktive opkald**, efter at det er gendannet fra området **Opkald i gang**, kan du se **Gendannet opkaldsstyring** ved blot at højreklikke på opkaldet.






Denne opkaldsstyring er magen til den, der blev beskrevet tidligere. Den eneste forskel er, at ved gendannede opkald har opkaldsstyringen kun forbindelse med den kontaktperson, som opkaldet indledningsvist blev omstillet til.

Hvis du højreklikker på det hentede opkald og vælger **Start konference**, føjes kontaktpersonen på det lokalnummer, hvor opkaldet blev gendannet, automatisk til konferencen. Du behøver ikke søge i telefonbogen eller angive lokalnummeret for netop denne kontaktperson.






Opkaldsstyring for gendannede opkald

Tabel 3-5 giver en kort beskrivelse af de funktioner, der kan udføres på et hentet opkald.

Tabel 3-5 Viser opkaldsstyring, der anvendes på gendannede opkald

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
Ryd opkald		Klik for at rydde et besvaret opkald.
Rådfør		Klik for at forelægge og omstille det besvarede opkald til det lokalnummer, hvorfra opkaldet indledningsvist blev gendannet.
Blind omstilling		Klik for at omstille det besvarede opkald til det lokalnummer, hvorfra opkaldet indledningsvist blev gendannet.
Genetabler.		Klik for at fortryde en handling, der tidligere er udført på det gendannede opkald.
I venteposition med bemærkninger		Klik for at vedhæfte bemærkninger til det aktuelle opkald, før du placerer opkaldet i venteposition.

Tabel 3-5 Viser opkaldsstyring, der anvendes på gendannede opkald (fortsat)

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
Placer i venteposition		Klik for at placere det gendannede opkald direkte i venteposition for det samme lokalnummer/kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra, uden at tage noter til kontaktpersonen.
Egenskaber for kontaktperson		Klik for at tilføje eller opdatere oplysninger om den kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra.
Start konference		Klik for at forelægge og starte konference med den kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra.
Parkering		Klik for at omstille et opkald til en optaget operatør.
Parker opkald		Klik for at placere opkaldet på en opkaldsparkeringsenhed.

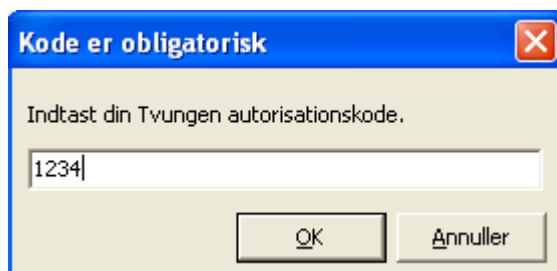
Hvis du højreklikker på et opkald i området Aktive opkald og vælger en indstilling i genvejsmenuen, kan du også udføre ovennævnte handlinger. Du kan også få adgang til disse funktioner ved brug af dit tastatur (se [Kapitel 1, "Brug af tastaturet" på side 1 - 1](#)).

FAC- og CMC-indstillinger

Du skal muligvis angive en FAC (tvungen autorisationskode) og/eller CMC (kode til kundeforhold) for at foretage en ekstern blind omstilling. Administratoren konfigurerer disse koder gennem Cisco Unified Attendant Admin. Hvis dette er påkrævet under en konsultationsomstilling, ser du en dialogboks på skærmen. Indtast blot den korrekte kode, og opkaldet foretages.

Tvungen autorisationskode

Tvungne autorisationskoder anvendes til at skabe sikkerhed i Cisco Unified Call Manager ved opkald med **distributionsmønstre**. Denne anvendes traditionelt til at spærre opkald til eksterne eller internationale numre. Det er f.eks. ofte sådan i opkaldscentre, at det kun er nogle agenter, der har lov til at foretage eksterne konsultationsomstillinger til bestemte numre. For at opnå sikkerhed gives disse kaldere en tvungen autorisationskode. Idéen med den tvungne autorisationskode er, at hvis du foretager en ekstern opkaldsomstilling, der er beskyttet af en tvungen autorisationskode, skal du indtaste den tvungne autorisationskode, før opkaldet kan fortsætte. Hvis der indtastes en forkert tvungen autorisationskode, eller hvis der ikke indtastes nogen tvungen autorisationskode, gennemføres opkaldet ikke. [Figur 3-5](#) viser dialogboksen Tvungen autorisationskode.

Figur 3-5 Dialogboksen Tvungen autorisationskode

Kode til kundeanliggende

Koder til kundeanliggender anvendes til at få ekstra opkaldslogføringsfaciliteter i Cisco Unified CallManager. Dette anvendes til at logføre opkald til forskellige kunder.

Idéen med koden til kundeanliggender er, at du skal indtaste koden til kundeanliggender, før et eksternt opkald eller en omstilling kan fortsætte. Opkaldsdetaljeposterne opdateres med koden til kundeanliggender sammen med opkaldsoplysningerne. Dette kan senere bruges til at debitere opkald til forskellige kostcentre.

Rydning af opkald

Hvis du vil afbryde et aktivt opkald, når forespørgslen er fuldført, skal du rydde opkaldet fra området **Aktive opkald**.

Hvis du vil rydde et opkald med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Tryk på **F7** for at vælge feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Tryk på **Enter**.
-

Hvis du vil rydde et opkald med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Klik på et relevant opkald i feltet **Aktive opkald**.
 - Trin 2** Højreklik for at åbne genvejsmenuen.
 - Trin 3** Vælg funktionen **Ryd opkald**.
-



Brug af Nødopkaldtilstand (ikke i Department Edition)

**Bemærk**

Denne funktionalitet er ikke tilgængelig i Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

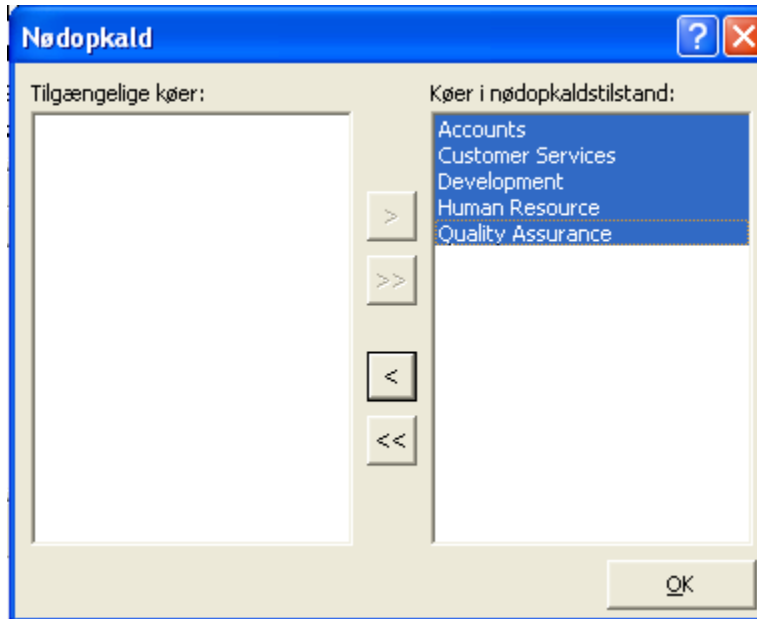
Cisco Unified Attendant Console gør det muligt at angive nødopkaldstilstand for alle køerne. Når køerne er i nødopkaldstilstand, omdirigeres alle opkald automatisk til en anden destination, f.eks. natservice eller voicemail. Disse destinationer konfigureres af Cisco Unified Attendant Console.

Hvis du vil sætte en kø i nødopkaldstilstand med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg **Funktioner > Nødopkald** i hovedmenuen.
 - Trin 2** Flyt **Tilgængelige køer** til listen **Nødopkaldskøer** ved hjælp af knappen  til at flytte alle køer, eller knappen  til at vælge køer fra listen.
 - Trin 3** I beskedboksen Indstil nødopkaldstilstand skal du klikke på **Ja** for at flytte alle køerne til nødopkaldstilstand.
 - Trin 4** Tryk på **OK** for at fuldføre processen.
-

Du kan også bruge tastaturet til at skifte til nødopkaldstilstand. Vælg køområdet, og tryk på Ctrl-E. Følgende vindue vises. Klik på **OK** for at fortsætte. [Figur 3-6](#) viser et eksempel på skærmen Nødopkaldstilstand med en kø placeret i nødopkaldstilstand.

Figur 3-6 Køer i nødopkaldstilstand



Hvis du vil tage køer ud af nødopkaldstilstand, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Højreklik på en valgt kø.
 - Trin 2** Vælg **Nødopkald** i genvejsmenuen.
 - Trin 3** Klik på **OK** for at fuldføre processen.
-

Afsendelse af e-mail

Når du viderestiller et opkald til et lokalnummer, og det returneres ved timeout, har du mulighed for at sende en e-mail til personen med vigtige oplysninger om opkaldet. Genvejstasten for afsendelse af e-mail er Ctrl-M. Alternativt kan du markere en kontaktperson ved at højreklikke med musen og derefter vælge funktionen Send e-mail i undermenuen **Kontakt**.


Bemærk

Der skal være en e-mail-adresse i kontaktoplysninger for Cisco Unified Attendant Console, før dette vil fungere.

Opkaldsstatus

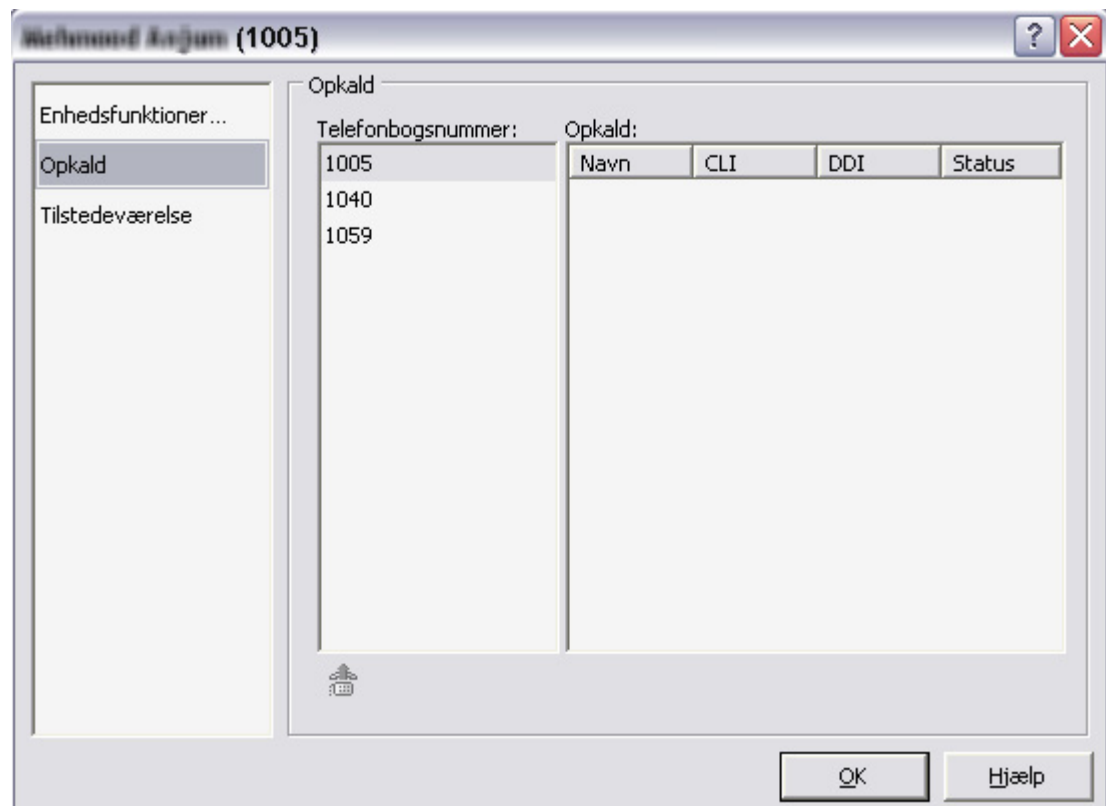
Du kan få vist opkaldsstatus for en enhed i **telefonbogen**. Vinduet **Status** gør det muligt for operatøren at se status på en kontaktperson, før et opkald omstilles, eller en kontaktperson forbindes med et conferenceopkald.

Hvis du vil omstille opkaldet, skal du udføre følgende trin:

Trin 1 Højreklik på en kontaktperson i **telefonbogen**.

Trin 2 Vælg **Status > Opkald** i menuen.


Opkaldsstatus for den valgte kontaktperson vises. F.eks.:



Kolonner Opkald er beskrevet i [Tabel 3-6](#).

Tabel 3-6 Felter i vinduet Opkaldsstatus

Felt	Eksempel	Beskrivelse
Navn	John Smith	Navn på kontaktpersonen
CLI	2000	Dette er det nummer, opkaldet blev foretaget fra
DDI	1001	Dette er det nummer, opkaldet blev foretaget til
Status	Taler	Opkaldets aktuelle status


Du kan også besvare et ringende opkald ved at klikke på knappen  **Besvar**.

Kontakteskaber

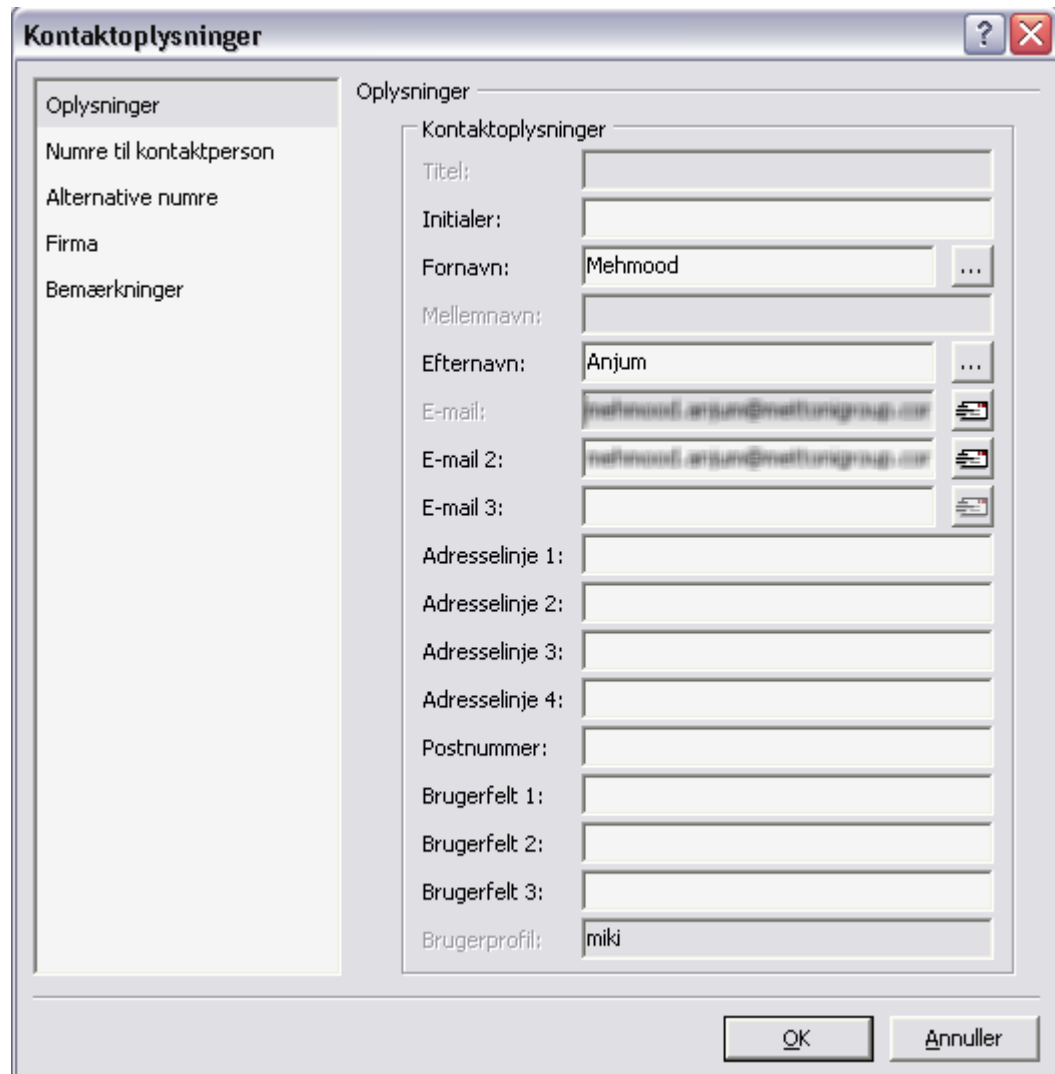
Hver enkelt kontaktperson i telefonbogen har relevante oplysninger tilknyttet. Nogle oplysninger vises i området Telefonbog. Hvis du vil se yderligere oplysninger for en bestemt kontaktperson, kan du få vist formularen Kontaktoplysninger ved at trykke på tasten **F12** på tastaturet.

Når en kontaktperson åbnes, vises oplysninger, der allerede er knyttet til kontaktpersonen, og visse felter er nedtonede Disse oplysninger kan ikke ændres. Alle andre felter er tilgængelige til redigering efter ønske. Du kan ændre oplysningerne og klikke på knappen **OK** for at gemme ændringerne. Bemærk, at de felter, du kan redigere, er dem, der ikke er tilknyttet gennem LDAP-synkronisering.

E-mail til kontaktperson

Hvis kontaktpersonens e-mail-adresse er tilføjet i **Kontaktoplysninger**, kan Cisco Unified Attendant Console sende en e-mail til kontaktpersonen fra dette vindue. Derved åbnes den e-mail-klient, der er konfigureret på din maskine. Du kan klikke på  for at skrive en e-mail. [Figur 3-7](#) viser vinduet Kontaktoplysninger.

Figur 3-7 Fanen Kontaktoplysninger



Kontaktoplysninger

Oplysninger

- Numre til kontaktperson
- Alternative numre
- Firma
- Bemærkninger

Oplysninger

Kontaktoplysninger

Titel:

Initialer:

Fornavn: Mehmood

Mellemdavn:

Efternavn: Anjum

E-mail: mehmood.anjum@nathongroup.com

E-mail 2: mehmood.anjum@nathongroup.com

E-mail 3:

Adresselinje 1:

Adresselinje 2:

Adresselinje 3:

Adresselinje 4:

Postnummer:

Brugerfelt 1:

Brugerfelt 2:

Brugerfelt 3:

Brugerprofil: miki

OK Annuller

Brug nummer

Du kan vælge et eksternt telefonnummer på kontaktpersonen under fanen **Numre til kontaktperson** i vinduet **Kontaktoplysninger** ved at klikke på det pågældende nummer og derefter klikke på knappen **Brug nummer** for automatisk at ringe op til nummeret.

Figur 3-8 Fanen **Numre til kontaktperson**

Hvis du vil redigere kontakttegenskaber med musen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg en kontaktperson fra **Telefonbogen**.
 - Trin 2** Højreklik på kontaktpersonen for at få vist genvejsmenuen.
 - Trin 3** Vælg **Egenskaber**.
 - Trin 4** Rediger oplysningerne i vinduet **Kontaktoplysninger**.
 - Trin 5** Klik på **OK**.
-

Hvis du vil redigere kontaktpersonens egenskaber med tastaturet, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Tryk på **Alt-nummer** for at vælge en telefonbog. Nummeret henviser til fanen, f.eks. **Alt-1** åbner den fulde telefonbog, der er den første fane, **Alt-3** åbner den tredje fane osv.
 - Trin 2** Brug **Opadgående** og **Nedadgående** pile til at vælge en kontaktperson.
 - Trin 3** Tryk på **F12** for at åbne vinduet **Egenskaber for kontaktperson**.
 - Trin 4** Rediger oplysningerne om kontaktpersonen.
 - Trin 5** Klik på **OK**.
-

Tilføjelse af meddelelse om fravær og Kontaktoplysninger

Det er også muligt at tilføje **meddelelser om fravær** og **generelle kontaktoplysninger** under fanen **Noter**.

- **Oplysninger om kontaktperson** – Føj ekstra oplysninger til en hvilken som helst kontaktperson i telefonbøgerne. Disse oplysninger vises med kontaktpersonen som værktøjstip.
- **Ikke tilstede-besked** – Føj en ikke tilstede-besked til en hvilken som helst af enhederne i området **Telefonbog**.



Bemærk

Disse oplysninger vises med kontaktpersonen som værktøjstip.

Figur 3-9 Fanen **Bemærkninger om kontaktoplysninger**

Kontaktoplysninger

Oplysninger

- Numre til kontaktperson
- Alternative numre
- Firma
- Bemærkninger**

Bemærkninger

Oplysninger om kontaktperson
Tryk på Ctrl+Enter for at få en ny linje.

Besked ved fraværende kontaktperson
Tryk på Ctrl+Enter for at få en ny linje.










OK Annuller

Microsoft Tilstedeværelsesstatus

Cisco Unified Attendant Console kan vise Microsoft-tilstedeværelsesinformationer for kontaktpersoner, som er blevet føjet til den lokale kopi af Microsoft Office Communicator. Det giver dig mulighed for at administrere opkald effektivt, da det viser den status, som kontaktpersonerne har indstillet med hensyn til deres tilgængelighed.

Hvor en kontaktpersons status er angivet, vises følgende tilstedeværelsesstatusikoner i området **Telefonbog**. De forskellige ikoner vises i [Tabel 3-7](#).

Tabel 3-7 *Ikoner for Microsoft-tilstedeværelsesstatus.*

Ikon	Status	Beskrivelse
	Fraværende	Tilstedeværelsesstatusen Fraværende\Er tilbage om et øjeblik.
	Optaget	Tilstedeværelsesstatusen Optaget.
	Optaget (kun afbrydelser der haster)	Tilstedeværelsesstatusen Optaget. Denne er magen til Optaget, men tillader afbrydelse alt efter, hvordan systemet er konfigureret.
	Vil ikke forstyrres	Tilstedeværelsesstatus er Vil ikke forstyrres (status for at kunne fås fat på er Vil ikke forstyrres)
	Interaktiv	Tilstedeværelsesstatusen Inaktiv. Denne udløses automatisk af Communicator, hvis kontoen er inaktiv i et defineret tidsrum. Standardindstillingen er 5 minutter.
	Optaget (Inaktiv)	Tilstedeværelsesstatusen Optaget Inaktiv. Denne udløses automatisk af Communicator, hvis kontoen er gået fra Optaget til Inaktiv i et defineret tidsrum. Standardindstillingen er 5 minutter.
	Vises Offline	Tilstedeværelsesstatusen Offline
	Online	Tilstedeværelsesstatus online (status for at kunne fås fat på er Tilgængelig)
	Ukendt	Tilstedeværelsesstatus er Ukendt (status for at kunne fås fat på er Ukendt)

Hvis du vil se tilstedeværelsesstatusen, skal du udføre følgende trin:

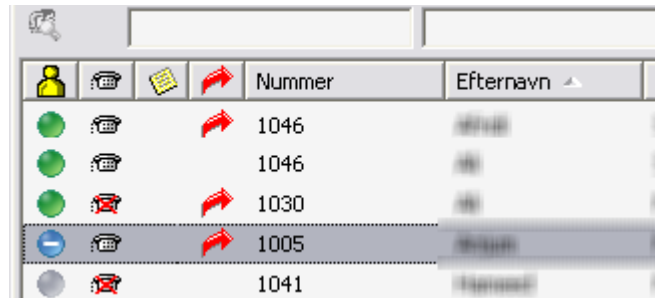
-
- Trin 1** Vælg en kontaktperson i en telefonbog.
 - Trin 2** Flyt hen over grafikken med tilstedeværelsesstatus.
 - Trin 3** Der vises oplysninger om tilstedeværelsesstatus
-

Der er også en funktion til at føre musen hen over kontaktpersonikonet, så der vises en pop op med yderligere oplysninger, der kan være tilgængelige om statussen (ved ferier kan der f.eks. vises en returdato).

Cisco Unified-tilstedeværelsesstatus

Cisco Unified Attendant Console kan vise CUP (Cisco Unified Presence) informationer for alle kontaktpersoner. IP-telefonbrugere kan nu angive en status for sig selv, der vises i området Attendant Console Telefonbog. Dette giver dig mulighed for at administrere opkald effektivt, da det er nemt at finde ud af, om en bestemt kontaktperson er tilgængelig. [Figur 3-10](#) viser et eksempel på CUP-informationer, der vises i området Intern telefonbog.

Figur 3-10 CUP-informationer



Hvor en kontaktpersons status er angivet, vises følgende tilstedeværelsesstatusikoner i området **Telefonbog**. De forskellige ikoner vises i [Tabel 3-8](#).

Tabel 3-8 Statusikoner for CUP-tilstedeværelse.

Ikon	Status	Beskrivelse
	Fraværende	Tilstedeværelsesstatusen Fraværende\Er tilbage om et øjeblik.
	Optaget	Tilstedeværelsesstatusen Optaget.
	Vil ikke forstyrres	Tilstedeværelsesstatusen Vil ikke forstyrres
	Offline	Tilstedeværelsesstatusen Offline.
	Online	Tilstedeværelsesstatusen Online (tilgængelig).
	Ukendt	Tilstedeværelsesstatusen Ukendt.

Hvis du vil se tilstedeværelsesstatusen, skal du udføre følgende trin:

-
- Trin 1** Vælg en kontaktperson i en telefonbog.
 - Trin 2** Flyt hen over grafikken med tilstedeværelsesstatus. Oplysninger om tilstedeværelsesstatus vises
-

Der er også en funktion til at føre musen hen over kontaktpersonikonet, så der vises en pop op med yderligere oplysninger, der kan være tilgængelige om statussen (ved ferier kan der f.eks. vises en returdato).



appendiks **A**

Ordliste

CLI-nummer	Det defineres som "Caller Line Identification", dvs. kalderens nummer.
Felt med optaget-lampe	Sæt af interne lokalnumre, der er knyttet til operatøren. Operatøren kan overvåge status med Cisco Unified Attendant Console.
Felt-headers	Titler på forskellige sektioner i Cisco Unified Attendant Console.
Fuld telefonbog	Den fulde telefonbog oplister alle de kontakter, som er forbundet med en Attendant-operatør.
Gendannet opkald	Et opkald, der ender i området Igangværende opkald, hvis det ikke bliver besvaret af en kontaktperson.
Ikke tilstede-besked	En lille bemærkning om lokalnummeret, når personen ikke vil forstyrres eller er fraværende.
Lokalnummer	Fysisk telefon i opkaldscenter.
Opkald i kø	Muligheden for at en fysisk telefon har flere opkald, der venter på at blive besvaret, i venteposition på linjen.
Opkaldsoprindelse	Om opkaldet er et internt eller eksternt opkald. (INT eller EXT).
Opkaldsparkeringsenheder	Virtuelle enheder, hvor opkald kan placeres i venteposition midlertidigt og hentes fra et andet lokalnummer i opkaldscenteret.
Opkaldsstatus	Den fortæller, hvad der i øjeblikket sker med opkaldet. Det kan ringe, være i venteposition, forbundet eller optaget.
Opkaldstype	Den fortæller, om opkaldet er indgående, udgående eller et omstillet opkald. (IN/OUT/TFR).
Personlige telefonbogsgrupper	Personlige telefonbogsgrupper bruges til at tilpasse den fulde telefonbogsgruppe til mindre, lettere håndterlige størrelser. Hvis Attendant har tilladelser, kan de oprette en telefonbog specielt efter et sæt kriterier, og denne telefonbog vil være tilgængelig for dem i feltet Telefonbog.
Til/fra	Ændrer en opkaldsstatus fra 'venteposition' til 'aktiv' eller omvendt.



INDEKS

A

Alternative numre [2-11](#)

Arbejde i felterne [1-21](#)

Attendant Console

 Felt-headers [2-11](#)

 Filtersøgning [2-14](#)

 Generelt [2-1](#)

 Intern telefonbog [2-9](#)

 Omstilling af opkald [2-6](#)

 Parkering af opkald [2-7](#)

 Sekundær sortering [2-13](#)

 Toner [2-8](#)

 Visning [2-3](#)

Automatisk parkering [2-6](#)

Avanceret indstilling [2-16](#)

B

Blind omstilling [2-6](#)

Brug af Attendant Console

 Afsendelse af e-mail [3-21](#)

 Besvar opkald [3-1](#)

 Foretagelse af opkald [3-12](#)

 Genetablering af opkald [3-16, 3-22](#)

 Hentning af opkald i venteposition [3-14](#)

 Hentning af parkeret opkald [3-15](#)

 Konferenceopkald [3-16](#)

 Omstilling af opkald [3-8](#)

 Opkald til/fra [3-17](#)

 Parkering af opkald [3-14](#)

 Placering af opkald i venteposition [3-13](#)

 Rydning af opkald [3-19](#)

Brug af nødopkaldstilstand [3-19](#)

Brugerflade

 Aktive opkald [1-16](#)

 Alle køer [1-9](#)

 Ekstern telefonbog [1-12](#)

 Igangværende opkald [1-15](#)

 Kortnummer [1-18](#)

 Køer [1-8](#)

 Menulinje [1-8](#)

 Parkering af opkald [1-17](#)

 Telefonbøger [1-9](#)

 Værktøjslinje [1-14](#)

C

Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)

D

direkte omstillinger [2-16](#)

E

Egenskaber for kontaktperson

 Ikke tilstede-besked [3-25](#)

 Kontaktoplysninger [3-25](#)

Ekstern telefonbog [1-12](#)

F

- FAC- og CMC-indstillinger [3-12](#)
- Fjernelse af kontaktpersoner fra o-l-feltet (BLF) [1-22](#)
- Foretagelse af eksterne opkald [3-12](#)
- Foretagelse af et internt opkald [3-12](#)

G

- Gendannet opkaldsstyring [3-17](#)
- Genetablering af et opkald [2-6](#)
- Genetablering af opkald [3-21](#)

H

- Hjælp til handicappede brugere [1-1](#)

I

- Installation af Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Introduktion
 - Angiv som utilgængelig [1-6](#)
 - Brugerflade [1-7](#)
 - Logge på [1-4](#)

L

- Lydløs [2-7](#)

O

- Omstilling af opkald [3-21](#)
 - Blind ekstern [3-8, 3-10](#)
 - Direkte [2-16](#)
 - Konsultation intern [3-10](#)
- Opdatering af kortnummer [1-19](#)
- Opkald til et Nummer [1-21](#)

R

- redigere egenskaber for kontaktperson [3-24](#)
- Ringer op
 - Autoopkald [2-6](#)
 - Voicemail-præfiks [2-6](#)

S

- Sådan søger du efter kontaktpersoner [1-21](#)
- Sådan tilføjes kortnumre [1-18](#)
- Sletning af et kortnummer [1-19](#)

V

- Visning [2-3](#)