



Gebruikershandleiding voor Cisco Unified Attendant Console

Versie 9.0.1
Mai 30, 2012

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER VOORAFGAANDE AANKONDIGING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE BEWERINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN VERONDERSTELD ACCURAAAT TE ZIJN MAAR WORDEN AANGEBODEN ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS ZIJN ZELF VOLLEDIG VERANTWOORDELIJK VOOR DE TOEPASSING VAN DE PRODUCTEN.

DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VAN HET BIJBEHORENDE PRODUCT WORDEN BESCHREVEN IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT MEEGELEVERD EN ZIJN OP BASIS VAN DEZE VERWIJZING ONDERDEEL VAN DEZE VOORWAARDEN. INDIEN U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET KUNT VINDEN, NEEM DAN VOOR EEN AFSCHRIFT CONTACT OP MET UW VERTEGENWOORDIGER VAN CISCO.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie behelst de aanpassing van een programma dat werd ontwikkeld door de University of California, Berkeley (UCB) als onderdeel van de public domain-versie van het UNIX-besturingssysteem van UCB. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GARANTIEBEPALINGEN IN DIT DOCUMENT, WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS AANGEBODEN ALS ZODANIG, INCLUSIEF ALLE EVENTUELE DEFECTEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS VERWERPEN ELKE EXPLICIETE OF IMPLICIETE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT DIE VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN NIET-INBREUK OF TEN GEVOLGE VAN EEN HANDELSGEBRUIK, GEBRUIK OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR EVENTUELE INDIRECTE OF SPECIALE SCHADE, GEVOLGSCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERIVING OF VERLIES OF SCHADE AAN GEGEVENS TEN GEVOLGE VAN HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF HET ONVERMOGEN OM DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, het Cisco-logo, 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 en Welkom bij het Human Network zijn handelsmerken; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store en Flip Gift Card zijn dienstmerken; en Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, het Cisco Certified Internetwork Expert-logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het Cisco Systems-logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, het IronPort-logo, 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 en het WebEx-logo zijn geregistreerde handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of haar partners in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen.

Alle andere handelsmerken die in dit document of op de website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en een eventueel ander bedrijf. (0907R)

Eventuele in dit document gebruikte Internet Protocol (IP)-adressen zijn niet bedoeld als daadwerkelijk bestaande adressen. Eventuele voorbeelden, schermuitvoer, netwerktopologiediagrammen en andere afbeeldingen in dit documenten worden uitsluitend voor illustratieve doeleinden gebruikt. Het eventuele gebruik van daadwerkelijk bestaande IP-adressen in illustratieve inhoud is niet opzettelijk en is toevallig.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.



INHOUD

Voorwoord 1

hoofdstuk 1

Aan de slag 1-1

- Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap 1-1
- Het toetsenbord gebruiken 1-1
 - Toetsbeschrijvingen 1-2
 - Aanvullende functies 1-3
- Aanmelden 1-4
- Niet beschikbaar (F10) 1-6
- Interface 1-7
 - Menubalk 1-8
 - Wachrijen (F9) (niet in Department Edition) 1-8
 - Wachrijgesprekken (inkomend) (F8) 1-9
 - Telefoonboeken 1-10
 - Volledig telefoonboek 1-10
 - Persoonlijke telefoonboekgroepen (F4) 1-12
 - Een nieuwe persoonlijke telefoonboekgroep maken 1-12
 - Contacten toevoegen aan een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep 1-14
 - Om een Persoonlijke telefoonboekgroep te wijzigen, gaat u als volgt te werk: 1-14
 - Een Persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen 1-14
 - Werkbalk Gesprekbeheer 1-15
 - Gesprek in uitvoering (F5) 1-16
 - Actieve gesprekken (F7) 1-17
 - Geparkeerde gesprekken 1-18
 - Sneltoets (F6) 1-19
 - Een sneltoets toevoegen 1-19
 - Een sneltoets verwijderen 1-20
 - Een sneltoets bijwerken in het veld Sneltoets 1-21
 - Statusbalk 1-21
- In de velden werken 1-22
 - Een nummer bellen 1-22
 - Contacten zoeken in het telefoonboek 1-22
- Lateraal zoeken (Ctrl-F2) (alleen Enterprise en Premium Edition) 1-23
 - Lateraal zoeken 1-24

hoofdstuk 2 Cisco Unified Attendant Console aanpassen 2-1

- Algemeen 2-1
- Weergave 2-3
- Aanwezigheid 2-5
- Bellen 2-6
- Doorverbonden gesprekken 2-6
- Gesprek parkeren 2-7
- Dempen 2-7
- Tonen 2-8
- Telefoonboek 2-9
- Wissel nummers 2-11
- Veldkoppen 2-11
- Secondair sorteren 2-13
- Zoeken met filter 2-14
- Logboekregistratie 2-15
- Geavanceerd 2-16

hoofdstuk 3 Cisco Unified Attendant Console gebruiken 3-1

- Gesprekken beantwoorden 3-1
 - Beantwoord volgende 3-2
 - Specifiek beantwoorden (niet in beschikbaar in Department Edition) 3-3
 - Geforceerd gesprek 3-4
 - Doorverbinden vanuit het telefoonboek 3-4
 - Wissel nummers en aanwezigheidsstatus 3-5
- Gesprekken doorverbinden 3-8
 - Blind doorverbinden naar een bekend nummer 3-8
 - Blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek 3-8
 - Een consultdoorverbinding initialiseren 3-10
 - Consult doorverbinden naar een bekend nummer 3-10
 - Consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek 3-10
- Bellen 3-12
 - Bellen - Intern 3-12
 - Extern bellen 3-12
- Gesprekken in de wacht zetten 3-13
- Gesprekken in de wachtstand 3-14
- Gesprekken dempen 3-14
- Gesprekken parkeren 3-14

Geparkeerde gesprekken ophalen	3-15
Conferentiegesprekken	3-16
Gesprekken herstellen	3-16
Gesprekken schakelen	3-17
Beheer teruggekeerde gesprekken	3-17
Functies voor teruggekeerde gesprekken	3-17
FAC- en CMC-instellingen	3-18
Geforceerde autorisatiecode (FAC)	3-18
Clientcode (CMC)	3-19
Gesprekken wissen	3-19
Noodgevallenmodus gebruiken (niet beschikbaar in Department Edition)	3-19
E-mail verzenden	3-21
Gespreksstatus	3-21
Contacteigenschappen	3-22
Afwezigheidsbericht en contactgegevens toevoegen	3-25
Aanwezigheidsstatus van Microsoft	3-26
Cisco Unified Presence Status	3-27

bijlage A**Woordenlijst** A-1



Voorwoord

Deze handleiding heeft betrekking op het gebruik van de softwareproducten voor Cisco Unified Attendant Console. De handleiding is van toepassing op de volgende versies van Cisco Unified Attendant Console:

- Department
- Business.
- Enterprise.
- Premium.

De verschillen in functionaliteit tussen de afzonderlijke versies worden aangegeven in de tekst. De belangrijkste verschillen zijn:

Functie	Department	Business	Enterprise	Premium
Wachtrijen (F9)	Nee	Ja	Ja	Ja
Noodgevallenmodus (Ctrl-E)	Nee	Ja	Ja	Ja
Laterale zoekopdracht	Nee	Nee	Ja	Ja
Blind doorverbinden met automatisch terugbellen bij bezet	Nee	Nee	Ja	Ja
Gesprek herstellen met automatisch terugbellen bij bezet	Nee	Nee	Ja	Ja
Meer dan drie zoekvelden voor het telefoonboek	Nee	Nee	Ja	Ja
Weergave van wisselnummers	Nee	Nee	Ja	Ja

Cisco Unified Attendant Console is een efficiënte toepassing die speciaal is ontwikkeld voor het afhandelen van gesprekken en berichten. Met deze toepassing kunt u gesprekken in een vooraf gedefinieerde reeks wachtrijen beantwoorden en doorverbinden met de gewenste toestellen.

U kunt uitgebreide taken uitvoeren, zoals Conferentiegesprek, Gesprek doorverbinden, Gesprek parkeren en Gesprek ophalen. Het gebruikersvriendelijke ontwerp van de toepassing biedt snelheid en flexibiliteit en maakt het mogelijk om gesprekken te manipuleren met een eenvoudige muisklik of toetsaanslag.

De operatorconsole met scherm is speciaal ontworpen voor de Cisco Unified Communications Manager. De traditionele functies van een telefooncentrale zijn opnieuw ontworpen als Windows-toepassing. De gebruiksvriendelijke toepassing ziet er mooi en is eenvoudig te bedienen. De standaardweergave van Cisco Unified Attendant Console wordt weergegeven in [Afbeelding 1-4 op pagina 7](#).

Doel van deze handleiding

Het doel van deze handleiding is:

- Informatie bieden voor het configureren en initialiseren van Cisco Unified Attendant Console.
- Instructies geven voor het uitvoeren van handelingen met betrekking tot het beantwoorden, in de wacht zetten, ontvangen, in conferentie zetten en doorverbinden van gesprekken. In deze handleiding worden ook de procedures behandeld voor het schakelen, tot stand brengen en ophalen van gesprekken.

Voor wie is deze handleiding bedoeld?

Dit document is bedoeld voor:

- Personen die betrokken zijn bij training voor Cisco Unified Attendant Console.
- Gebruikers van Cisco Unified Attendant Console.

Organisatie

Deze handleiding bevat de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk	Titel	Beschrijving
1	Aan de slag	In dit hoofdstuk wordt de interface van Cisco Unified Attendant Console uitgelegd. Hier worden de basisfuncties uitgelegd, zoals de toepassing starten en een gebruiker aanmelden.
2	Cisco Unified Attendant Console aanpassen	Dit hoofdstuk helpt u om de toepassing volgens uw eigen wensen aan te passen. Hier worden ook verschillende configuraties en voorkeuren uitgelegd.
3	Cisco Unified Attendant Console gebruiken	In dit hoofdstuk wordt besproken hoe u gesprekken kunt beantwoorden en wissen, notities kunt maken en hoe u gesprekken in de wacht kunt zetten, tot stand kunt brengen en kunt doorverbinden.

Conventies

In dit document worden de volgende conventies gebruikt:

Conventie	Betekenis
vetgedrukt lettertype	Opdrachten, sleutelwoorden en tekst die is ingevoerd door de gebruiker worden vetgedrukt weergegeven.
<i>schuingedrukt</i> lettertype	Documenttitels, nieuwe of benadrukte termen en argumenten waarvoor u waarden invoert, worden <i>schuingedrukt</i> weergegeven.
[]	Elementen die worden weergegeven tussen vierkante haken zijn optioneel.

{ x y z }	Vereiste alternatieve sleutelwoorden worden gegroepeerd tussen accolades en worden gescheiden door verticale balken.
[x y z]	Alternatieve sleutelwoorden die optioneel zijn, worden gegroepeerd tussen haken en worden gescheiden door verticale balken.
reeks	Een tekenreeks die niet is omringd door aanhalingstekens. Gebruik geen aanhalingstekens rond de reeks, anders worden de aanhalingstekens onderdeel van de reeks.
Courier-lettertype	Consolesessies en informatie op het scherm worden in het lettertype <code>Courier</code> weergegeven.
< >	Niet-afdrukbare tekens, zoals wachtwoorden, staan tussen punthaakjes (< >).
[]	Standaardreacties op systeemmeldingen staan tussen vierkante haken.
!, #	Een uitroepteken (!) of een hekje (#) aan het begin van een coderegel geeft een opmerking aan.

**Opmerking**

Betekent *let op, lezer*.

**Tip**

Betekent *de volgende informatie helpt u bij het oplossen van een probleem*.

**Voorzichtig**

Betekent *lezer, pas op*. In deze situatie kunt u een actie uitvoeren die mogelijk kan leiden tot schade aan apparatuur of het verlies van gegevens.

**Tijdbesparing**

Betekent *de beschreven handeling bespaart tijd*. U kunt tijd besparen wanneer u de betreffende handeling uitvoert.

**Waarschuwing**

Betekent *lezer pas op*. In deze situatie kunt u een actie uitvoeren die kan leiden tot lichamelijk letsel.

Documentatie ontvangen en een serviceverzoek indienen

Voor informatie over het ontvangen van documentatie, het indienen van een serviceverzoek en het verzamelen van aanvullende gegevens, gaat u naar *What's New in Cisco Product Documentation*; deze pagina wordt maandelijks vernieuwd en bevat een lijst van alle nieuwe en herziene documentatie van Cisco:

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

Meld u aan voor de RSS-feed (Really Simple Syndication) *What's New in Cisco Product Documentation* en stel in dat de inhoud rechtstreeks op uw bureaublad wordt weergegeven met een lezertoepassing. De RSS-feeds zijn een gratis service en Cisco ondersteunt RSS versie 2.0.



Aan de slag

Op Cisco Unified Attendant Console moet de relevante soft- en hardware voor telefonie zijn geïnstalleerd en geconfigureerd. Raadpleeg de beheerders- en installatiehandleiding voor *Cisco Unified Attendant Console Web* voor meer informatie. Neem contact op met uw systeembeheerder om uw systeem te configureren.

Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap

Cisco Unified Attendant Console bevat toegankelijkheidsfuncties die het voor blinden en slechtzienden eenvoudiger maken de toepassing te gebruiken.

Met Cisco Unified Attendant Console hebt u de mogelijkheid om het uiterlijk van de toepassing aan te passen, waardoor het voor slechtziende gebruikers makkelijker wordt om het uiterlijk van de console aan te passen. Hierdoor kunnen gebruikers werken op de manier die zij het meest prettig vinden. Kies **Opties > Operatorinstellingen** of **Opties > Tekengrootte** in de menubalk om de instellingen van de console te openen. Zie [Hoofdstuk 2, "Cisco Unified Attendant Console aanpassen"](#) voor meer informatie.

De software kan worden gebruikt met de muis en met het toetsenbord. In het volgende gedeelte worden de toetsenbordfuncties weergegeven. Voor het gemak van de gebruiker zijn er ook grafische knoppen beschikbaar. Ieder pictogram geeft knopinfo weer waarin de functie van de grafische knop duidelijk wordt uitgelegd wanneer u het pictogram met de muis aanwijst. Ook wordt een lijst met pictogrammen en hun beschrijvingen weergegeven in de volgende gedeeltes.

Attendants kunnen Cisco Unified Attendant Console ook gebruiken met een schermlezerplug-in met de naam JAWS. In de lezer op het scherm kan de assistent de status van de Attendant Console aflezen en informatie bekijken over de tekst in de vensters van de Attendant Console.

Cisco Unified Attendant Console biedt ook contextafhankelijk Help. Gebruikers kunnen op iedere pagina de Help openen voor een specifiek venster of veld door op **F1** te drukken.

Voor meer informatie over het toegankelijkheidsprogramma van Cisco kunt u contact met ons opnemen via de volgende koppeling:



<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

Het toetsenbord gebruiken

De meeste handelingen kunnen met de muis worden verricht, maar u kunt ook het toetsenbord gebruiken om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten. [Tabel 1-1](#) geeft de functietoetsen weer die kunnen worden gebruikt om Cisco Unified Attendant Console te bedienen.

Toetsbeschrijvingen

Tabel 1-1 Toetsbeschrijvingen

Toetsnaam	Beschrijving
F1	Help
F2	Alternatieve nummers, BLV en Aanwezigheidsstatus
F3	Plaatst de cursor in het eerste zoekveld in het gedeelte Telefoonboek.
F4	Een persoonlijke telefoonboekgroep maken
F5	Veld Gesprekvoortgang
F6	Veld Sneltoetsen
F7	Veld Actieve gesprekken
F8	Het veld Wachtrijgesprekken (Inkomende gesprekken)
F9 (niet in Department Edition)	Veld Wachtrijen
F10	Niet beschikbaar
F12	Contactgegevens
Backspace	Nummercorrectie. Annuleert de onjuist gekozen nummers.
Insert	Terugbellen. Hiermee kunt u een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette lijn.
Delete	Herstellen. Een gesprek opnieuw proberen.
Page Down	Wachtstand/ophalen. Door één keer op de toets te drukken, wordt het gesprek in de wacht gezet. Door nogmaals op de toets te drukken, kan het gesprek worden opgehaald. Elk gesprek dat terugkomt in het veld Gesprekvoortgang; bijvoorbeeld bij geen antwoord of een geparkeerd gesprek, kan op dezelfde wijze worden opgehaald
Enter	Verbinden/wissen. Hiermee wordt het gesprek verbonden of gewist, afhankelijk van de uitgevoerde handeling
Plus	Beantwoord volgende/schakelen. Hiermee beantwoordt u het volgende gesprek met de hoogste prioriteit of schakelt u tussen de bellende en gebelde partij wanneer een gesprek wordt aangeboden. Als in de wachtrij een geforceerd gesprek is ingesteld, is deze knop niet nodig om het gesprek te verplaatsen naar het gebied Actieve gesprekken (F7).
Min	Consult annuleren. Wanneer er een gesprek wordt aangeboden en de gebelde partij weigert, wordt de verbinding met de gebelde partij verbroken en wordt de bellende partij in het circuit gebracht
Home	Gesprek parkeren. Druk op Home om een gesprek te parkeren op een toestelnummer voor parkeren
Afsluiten	Conferentie. Hiermee kunt u de procedure voor een conferentiegesprek starten en partijen toevoegen
Context-toets	Hiermee kunt u het geassocieerde menu in de geactiveerde Veldtitel naar voren te halen. Gebruik   om naar het gewenste item te gaan en de Enter-toets om te selecteren.

Tabel 1-1 Toetsbeschrijvingen

Toetsnaam	Beschrijving
Spatiebalk	Hiermee kunt u het nummer verwijderen tijdens het kiezen van uitgaande lijnen.
Tab-toets	Als u in een telefoonboekzoekvak staat, kunt u met de toets Tab naar het volgende zoekveld gaan.
Alt-<nummer>	Hiermee kunt u heen en weer schakelen naar de verschillende tabbladen met persoonlijke telefoonboeken. Het <nummer> is een geheel getal tussen 1 en 10 waarmee het bijbehorende tabblad wordt geselecteerd.

Aanvullende functies

Met de CONTROL (Ctrl)-toets kunt u extra functies uitvoeren. Deze functies worden uitgelegd in [Tabel 1-2](#).

Tabel 1-2 Functies van toetscombinaties

Toetsencombinatie	Beschrijving
Ctrl-F2	Hiermee kunt u een laterale zoekopdracht uitvoeren (kruistabel) binnen de telefoonlijsten. U moet deze optie wel eerst inschakelen in de Operatorinstellingen.
Ctrl-F5	Hiermee kunt u terugbelgesprekken weergeven
Ctrl-M	Hiermee kunt u een toestelgebruiker een e-mail sturen als deze een gesprek niet beantwoordt
Ctrl-E (niet in Department Edition)	Hiermee kunt u alle wachtrijen naar de noodgevallenmodus verplaatsen.
Ctrl-I	Wanneer de console is geopend, kunt u hiermee naar het scherm Aanmelding gaan.
Ctrl-O	Hiermee wordt de Attendant Console-operator afgemeld bij het systeem.
Ctrl-Q	Hiermee kunt u het geluid van een gesprek dempen als bepaalde handelingen moeten worden uitgevoerd. U kunt deze optie instellen bij Operatorinstellingen en u kunt onder andere de volgende handelingen uitvoeren: <i>zoekopdrachten uitvoeren, numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen of telefoonboekschermen wijzigen of selecteren.</i>
Ctrl-R	Hiermee kunt u een gesprek terughalen

Aanmelden

U moet zich aanmelden bij de toepassing met uw **aanmeldnaam**, **wachtwoord** en **toestelnummer**. Iedere gebruiker heeft een unieke identificatie om zich aan te melden bij Cisco Unified Attendant Console. Door u aan te melden bij Cisco Unified Attendant Console, wordt u ook aangemeld bij Cisco Unified Attendant Server. Nadat u zich hebt aangemeld, kunt u zowel interne als externe gesprekken verwerken.

U kunt zich als volgt aanmelden bij Cisco Unified Attendant Console:

- Stap 1** Druk op **Ctrl-I** of kies **Bestand > Aanmelding**. Hiermee opent u het venster **Aanmelding**. [Afbeelding 1-1](#) geeft het venster Aanmelding weer.

Afbeelding 1-1 Het venster Aanmelding

- Stap 2** Typ de **Aanmeldnaam** en het **Wachtwoord**.
- Stap 3** Geef een **toestel** op.
- Stap 4** Klik op **Aanmelding**.

[Tabel 1-3](#) beschrijft de velden die in het venster *Aanmelding* worden weergegeven.

Tabel 1-3 Velden in het venster *Aanmelding*

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Operatorgegevens		
Aanmeldnaam	OPERATOR 1	Hier moet u een aanmeldnaam opgeven om u aan te melden bij de toepassing.
Wachtwoord	***	Het wachtwoord is vereist om u veilig aan te melden.
Details van apparaat		
Toestel	1000	Geef het toestelnummer op dat u gebruikt om gesprekken mee af te handelen.

Als u zich aanmeldt bij een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, die beschikt over een (primaire) uitgeversserver en een (secundaire) abonneeserver, maakt de toepassing verbinding met de laatst gebruikte server. Wanneer de standaarduitgeversserver uitvalt, schakelt de toepassing over op de abonneeserver zodra er geen actieve gesprekken meer zijn. Als de toepassing bij het aanmelden geen verbinding kan maken met de uitgeversserver, wordt er aangegeven dat u wordt aangemeld bij de abonneeserver. Indien de toepassing zich bij geen van beide servers kan aanmelden, wordt er een foutmelding weergegeven.


Opmerking

Als u bent aangemeld bij de abonneeserver, kunt u geen contactpersonen in het telefoonboek maken, bijwerken of verwijderen, waaronder contactpersonen in de BLV of persoonlijke telefoonboekgroepen. Ook kunt u geen persoonlijke telefoonboekgroepen maken, bijwerken of verwijderen.

Als de uitgever beschikbaar wordt terwijl u bent aangemeld bij de abonnee, wordt u gevraagd of u zich wilt aanmelden bij de uitgever of aangemeld wilt blijven bij de abonnee. Als de abonnee uitvalt terwijl u daarop bent aangemeld en als de uitgever beschikbaar is, wordt een melding weergegeven dat u wordt aangemeld bij de uitgever.

Het toestelnummer dat tijdens het aanmelden moet worden opgegeven, moet het **Primaire nummer** van een apparaat zijn. Het is mogelijk dat hetzelfde toestelnummer is geconfigureerd als primair nummer voor een ander apparaat op een andere partitie. Om onderscheid te kunnen maken tussen de twee apparaten op hetzelfde toestelnummer, kan het MAC-adres worden gebruikt om elk apparaat te identificeren. Een MAC-adres is een unieke identificatie voor elk apparaat.

Als tijdens het aanmelden meerdere instanties voor het opgegeven telefoonboeknummer in Cisco Unified Communications Manager voorkomen, wordt het venster Dubbel apparaat weergegeven. U kunt een MAC-adres selecteren, de relevante details voor het telefoonboeknummer bekijken en het juiste apparaat selecteren, zoals wordt weergegeven in [Afbeelding 1-2](#).

Afbeelding 1-2 Het venster Dubbel apparaat met informatie over het geselecteerde apparaat



Als u een MAC-adres selecteert, wordt de volgende informatie voor het geselecteerde MAC-adres als geconfigureerd weergegeven in Cisco Unified Communications Manager. Deze informatie wordt beschreven in [Tabel 1-4](#).

Tabel 1-4 Velden in het venster *Dubbel apparaat*

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
MAC-adres	SEP00141C48DDD9	Dit veld omschrijft het MAC-adres. Dit is de unieke identificatie voor een apparaat. Als tijdens het aanmelden meerdere instanties voor het opgegeven telefoonboeknummer in Cisco Unified Communications Manager voorkomen, wordt het MAC-adres gebruikt om het relevante apparaat te identificeren.
Telefoonboeknummer	5351	Het nummer dat wordt gebruikt door de operator om zich aan te melden.
Beschrijving	Auto5351	Dit veld geeft een beschrijving van het apparaat weer.
Partitie voor route	FAC-toegang	De partitie voor route waarop het toestel is geconfigureerd.
Zoekruimte voor bellen	FAC-toegang	De zoekruimte voor bellen waarop het toestel is geconfigureerd.

Als het toestel eenmaal is geselecteerd, start de toepassing met het geselecteerde nummer. Het geselecteerde toestel wordt gebruikt voor opeenvolgende sessies vanaf dezelfde computer.



Opmerking

Gedeelde lijnen worden NIET ondersteund als telefoons van operators.

Niet beschikbaar (F10)

U kunt een pauze nemen door gedurende een bepaalde tijd onbeschikbaar te zijn. Gesprekken worden nog steeds op de console weergegeven, maar u kunt ze niet beantwoorden. De sneltoets voor het inschakelen van **Niet beschikbaar** is **F10**. In [Afbeelding 1-3](#) wordt het venster voor **Niet beschikbaar** weergegeven. Dit is het venster dat verschijnt als u op **F10** drukt.

Afbeelding 1-3 Het venster *Weer niet beschikbaar*

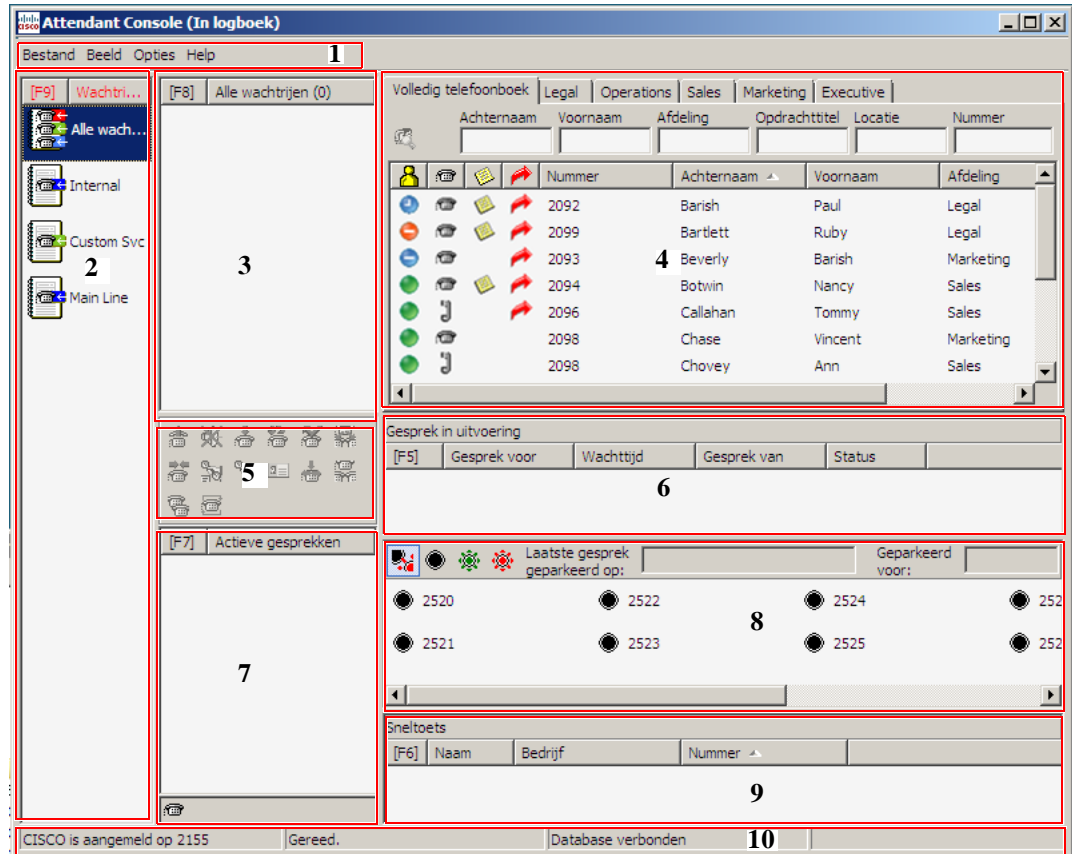


Als u weer beschikbaar wilt worden, klikt u op **Beschikbaar (F10)**.

Interface

Afbeelding 1-4 geeft de interface van Cisco Unified Attendant Console weer.

Afbeelding 1-4 Lay-out van Cisco Unified Attendant Console



Legenda voor afbeelding:

1. Menubalk
2. Wachtrijen (F9) (niet in Department Edition)
3. Wachtrijgesprekken (inkomend) (F8)
4. Telefoonboeken
5. Werkbalk Gesprekbeheer
6. Gesprek in uitvoering (F5)
7. Actieve gesprekken (F7)
8. Geparkeerde gesprekken
9. Sneltoets (F6)
10. Statusbalk.

Menubalk

Tabel 1-5 geeft een beschrijving van de menubalk.

Tabel 1-5 Menuopties

Funcienaam	Beschrijving
Bestand	
Aanmelden	Deze optie wordt gebruikt om de gebruiker aan te melden.
Afmelding	Deze optie wordt gebruikt om de gebruiker af te melden bij Cisco Unified Attendant Console.
Afsluiten	Deze optie wordt gebruikt om de toepassing af te sluiten.
Tonen	
Werkbalken	Met deze optie schakelt u de werkbalk <i>Gesprekbeheer</i> in of uit.
Wachtrijen (niet in Department Edition)	Met deze optie kunt u <i>Toon alle wachtrijen</i> of <i>Toon individuele wachtrijen</i> .
Sneltoets	Met deze optie schakelt u het veld <i>Sneltoets</i> in of uit.
Gesprekken parkeren	Met deze optie schakelt u het veld <i>Geparkeerde gesprekken</i> in of uit.
Begroetingsweergave	Hiermee schakelt u het venster <i>Begroeting</i> in of uit.
Geef mijn terugbelgesprekken weer	Hiermee schakelt u de weergave van terugbelgesprekken in of uit. De sneltoetscombinatie voor deze functie is Ctrl-F5.
Opties	
Voorkeuren	Met deze optie opent u het venster Operatorinstellingen voor het aanpassen van Cisco Unified Attendant Console.
Noodgeval (niet in Department Edition)	Met deze optie kunt u alle wachtrijen naar de noodgevallenmodus sturen. Alle gesprekken worden doorgestuurd naar een vooraf geconfigureerde bestemming.
Zoeken met filter	U kunt de functie voor zoeken met EN vanuit dit menu inschakelen.
Tekengrootte	Met deze optie wijzigt u de tekengrootte voor de interface.
Help	
Inhoud	De helpfunctie op het scherm wordt geopend.
Zoeken op sleutelwoord	Met behulp van deze optie kunt u het Help-bestand zoeken via sleutelwoorden.
Afbeeldingen	Hiermee kunt u een venster openen waarin alle grafische pictogrammen worden weergegeven die worden gebruikt in Cisco Unified Attendant Console.
Info	Hiermee worden de versie en de copyrightgegevens weergegeven.





Wachtrijen (F9) (niet in Department Edition)

Het veld Wachtrijen toont de wachtrijen die beschikbaar zijn voor de aangemelde operator. Ieder pictogram geeft een andere wachtrij weer. Wanneer een inkomend gesprek in de wachtrij wordt geplaatst, toont een numerieke indicator het aantal gesprekken dat wacht op beantwoording. De beller hoort een beltoon totdat het gesprek wordt beantwoord.

Binnen de toepassing Web Admin kunt u een specifieke wachtrij toewijzen die onmiddellijk wordt beantwoord door de volgende beschikbare Attendant. (Dit wordt 'geforceerde distributie' genoemd.) De wachtrij is geconfigureerd om gesprekken aan te bieden aan de langst inactieve Attendant Operator of circuit dan wel te plaatsen in de werklust voor Attendants die zijn aangemeld en gesprekken uit de wachtrij kunnen beantwoorden. Het is niet nodig om op de toets Volgende beantwoorden te drukken; het gesprek wordt meteen weergegeven in het veld Actieve gesprekken (F7). De beller zit in het circuit.

Tabel 1-6 geeft een beschrijving van de pictogrammen die worden weergegeven in het gedeelte Wachtrijen (F9) van het scherm.

Tabel 1-6 Pictogrammen in het gedeelte Wachtrijen

Pictogrammen	Type wachtrij
	Wachtrijen van de console waarvoor geforceerde gesprekken zijn ingesteld.
	Wachtrijen van de console die actief zijn en gesprekken kunnen ontvangen.
	Wachtrijen in de nachtdienst.
	Wachtrijen in <i>noodgevalmodus</i> .

U kunt de bovenstaande opties ook openen door met de rechtermuisknop op een gesprek in het gedeelte *Wachtrijen* te klikken en een optie in het contextmenu te kiezen.

Druk op Ctrl-E om alle wachtrijen naar de noodgevalmodus te verplaatsen.


Wachtrijgesprekken (inkomend) (F8)

Dit veld bevat de gesprekken die zich in wachtrijen bevinden, en de volgende informatie:

- Naam van de beller
- Nummer van de beller
- De tijd die is verstreken sinds het gesprek in de wachtrij staat.
- Naam van de wachtrij (optioneel)

In Tabel 1-7 worden de functies beschreven die u met het toetsenbord kunt uitvoeren op gesprekken in dit onderdeel.

Tabel 1-7 Functietoetsen voor het veld Wachtrijgesprekken (inkomend)

Toets	Functie
+	Hiermee beantwoordt u het volgende inkomende gesprek.
	Opmerking Als in de wachtrij een geforceerd gesprek is ingesteld, is deze knop niet nodig om het gesprek te verplaatsen naar het veld Actieve gesprekken (F7).
Enter	Druk hierop om het inkomende gesprek te beantwoorden.

Deze functies kunnen ook worden uitgevoerd via het contextmenu dat wordt weergegeven wanneer u met de rechtermuisknop klikt.

Telefoonboeken

Er zijn twee soorten telefoonboeken in Cisco Unified Attendant Console:

- **Volledig telefoonboek:** hier worden alle contactpersonen weergegeven die beschikbaar zijn in Cisco Unified Attendant Console.
- **Persoonlijke telefoonboeken:** deze telefoonboeken kunnen worden aangepast zodat deze een deel van het Volledige telefoonboek weergeven. Deze telefoonboekgroepen zijn gekoppeld aan de aanmeldingsgegevens die zijn gebruikt om Cisco Unified Attendant Console te openen.

Volledig telefoonboek

Cisco Unified Attendant Console heeft een telefoonboekgedeelte waar contactgegevens makkelijk kunnen worden opgezocht. De eerste map die wordt weergegeven, heet Volledig telefoonboek. Hierin staan alle contactpersonen die zijn geregistreerd in Cisco Unified Attendant Console. Hier kunnen zowel interne als externe contactpersonen staan.

Bepaalde aspecten van het telefoonboek worden geconfigureerd via Cisco Unified Attendant Admin, maar de basisgegevens die normaal gesproken worden weergegeven, bevatten in elk geval contactgegevens, waaronder:

- Voornaam
- Achternaam
- Afdeling
- Functie
- Toestelnummer
- E-mail

Dit zijn de standaardinstellingen, maar deze kunnen worden gewijzigd. In [Afbeelding 1-5](#) wordt een voorbeeld gegeven van het volledige telefoonboek.

Afbeelding 1-5 Volledig telefoonboek










Volledig telefoonboek							
Legal Operations Sales Marketing Executive							
Achternaam Voornaam Afdeling Opdrachtstitel Locatie Nummer							
				Nummer	Achternaam	Voornaam	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

Handelingen voor gesprekbeheer kunnen op de volgende manier worden uitgevoerd op de contactpersonen in een van de telefoonboeken:

- Selecteer met de muis een contact in het telefoonboek en klik op een willekeurige knop voor gesprekbeheer op de daartoe bestemde werkbalk. Deze knoppen zijn in de voorgaande gedeelten toegelicht.
- Klik met de rechtermuisknop op een contact en kies een optie in het contextmenu.
- Gebruik de sneltoetsen om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten zoals uitgelegd in de voorgaande gedeelten.

In [Tabel 1-8](#) worden de pictogrammen beschreven die worden weergegeven naast contacten in het gedeelte Telefoonboek. In [Tabel 1-9](#) worden de functies van de toetsen beschreven die kunnen worden gebruikt in het gedeelte Telefoonboek.

Tabel 1-8 Pictogrammen voor contacten in het gedeelte Telefoonboek

Pictogram	Beschrijving
	Geeft de Aanwezigheidsstatus van het contact aan.
	Geeft de status van het toestel aan. Het kan ook dat hier het gebruikte type contactnummer wordt weergegeven, bijvoorbeeld  Mobiel,  Zakelijk,  Thuis,  Fax of  Pieper.
	Hiermee wordt aangegeven dat de contactpersoon enkele notities heeft bijgevoegd.
	Geeft aan dat er een wisselnummer is opgegeven voor het contact, of dat er een contactnummer is opgegeven in een van de volgende velden: <ul style="list-style-type: none"> • Mobiel • Zakelijk 1 • Zakelijk 2 • Home

Tabel 1-9 Toetsen voor functies binnen een telefoonboek

Toets	Functie
Ctrl-F2 (afhankelijk van operatorinstellingen - zie Zoeken met filter, pagina 2-14) (alleen in Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition)	Open een laterale zoekopdracht naar alternatieve collega's van het geselecteerde contact. De zoekopdracht wordt uitgevoerd binnen de categorie die is ingesteld in de voorkeuren. Wanneer het venster Laterale zoekopdracht wordt geopend, bevat de titelbalk de gegevens van de kolom in het telefoonboek waarin is gezocht en de gegevens van het geselecteerde contact in die kolom. U kunt het venster Lateraal zoeken naar wens verplaatsen of de vorm wijzigen.
F2	Hiermee opent u BLV, Aanwezigheidsstatus en Alternatieve nummers.
F4	Hiermee kunt u een persoonlijke telefoonboekgroep maken.
F12	Contacteigenschappen worden geopend.
Shift-F4	Hiermee kunt u een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep bewerken
Ctrl-F4	Hiermee kunt u een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen

Tabel 1-9 Toetsen voor functies binnen een telefoonboek (vervolg)

Toets	Functie
Ctrl-Tab en Ctrl-Shift-Tab	Hiermee selecteert u het volgende dan wel het vorige tabblad en kunt u de contactgegevens weergeven.
Alt-<nummer>, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10	Hiermee kan een Attendant Operator in één keer naar een specifieke persoonlijk telefoonboek gaan. U kunt deze methode alleen gebruiken voor de eerste tien telefoonboektabbladen. Voorbeeld: Als u vijf telefoonboeken hebt en u drukt op Alt-2 , wordt het tweede telefoonboektabblad weergegeven. Als u op Alt-4 drukt, wordt het vierde telefoonboektabblad weergegeven.

Persoonlijke telefoonboekgroepen (F4)

Met Persoonlijke telefoonboekgroepen kan de operator van Cisco Unified Attendant Console aangepaste telefoonboeken maken, waardoor het eenvoudiger wordt om te navigeren door volledige telefoonboeken.



Opmerking

Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Premium Edition hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om persoonlijke telefoonboekgroepen te maken.

Als u wilt overschakelen tussen de persoonlijke telefoonboeken, kunt u de kop van het tabblad selecteren. Ook kunt u **Ctrl-Tab** en **Ctrl-Shift-Tab** gebruiken om het volgende of vorige telefoonboek te selecteren. U kunt ook direct naar een van de eerste tien tabbladen gaan door op **Alt-<nummer>** te drukken, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10.

Met Persoonlijke telefoonboekgroepen kunt u een gesprek beantwoorden dat is binnengekomen op Cisco Unified Attendant Console. U kunt dit gesprek slepen en neerzetten op een bepaald tabblad van Persoonlijke telefoonboekgroepen voor de contacten in de groep die beschikbaar zijn voor selectie.

Een nieuwe persoonlijke telefoonboekgroep maken



Opmerking

Er kunnen maximaal 100 persoonlijke telefoonboekgroepen worden gemaakt.



Opmerking

Persoonlijke telefoonboekgroepen zijn voor operators van Cisco Unified Attendant Console een manier om hun telefoonboeken aan te passen en moeten niet worden gebruikt om persoonlijke nummers aan een bedrijfsnetwerk toe te voegen, aangezien dit invloed heeft op het gebruikte aantal contactlicenties.

- Stap 1** Als u een nieuwe persoonlijke telefoonboekgroep wilt maken, plaatst u de muisaanwijzer in het veld Telefoonboek van Cisco Unified Attendant Console en drukt u op **F4**. U kunt ook met de rechtermuisknop op het veld Telefoonboek klikken en vervolgens **Persoonlijke telefoonboekgroep** en **Nieuw** kiezen. Er verschijnt een dialoogvenster ([Afbeelding 1-6](#)) waarin de volgende informatie moet worden opgegeven.

Afbeelding 1-6 Het dialoogvenster *Persoonlijke telefoonboekgroep*

- Stap 2** Geef bij **Details** een nuttige **naam** en **beschrijving** op voor de groep.
- Stap 3** Bij het onderdeel **Filter** moet u de criteria opgeven waarmee u de telefoonboekgroep wilt filteren. Selecteer in de vervolgkeuzelijst het type **Veld**.
- Stap 4** Selecteer het type **meting** dat u wilt gebruiken:
- Als het een op tekst gebaseerd veld is, zoals **Achternaam**, **Afdeling** enzovoort, kunt u kiezen uit:
 - Begint met,
 - Bevat,
 - Eindigt op,
 - Is gelijk aan.
 - Als het een numeriek veld is, zoals **Nummer**, kunt u kiezen uit:
 - Begint met,
 - Bevat,
 - Eindigt op,
 - Is gelijk aan,
 - Is groter dan of gelijk aan,
 - Is kleiner dan of gelijk aan.
- Stap 5** Geef de **meetwaarde** op.
- Bijvoorbeeld **veld: Achternaam**, **Meetype: Begint met**, en de **Meetwaarde: K**. Hiermee zou een telefoonboek worden gemaakt met een lijst met contactpersonen waarvan de achternaam begint met een K.
- Stap 6** [Optioneel] U kunt op **Nieuw** klikken om een extra criterium toe te voegen. U kunt maximaal drie criteria gebruiken om een persoonlijk telefoonboek te maken of aan te passen.

**Opmerking**

Als een telefoonboek is gemaakt met als filter de parameter **Nummer**, worden de ingevoerde criteria toegepast op alle nummervelden die zijn geïndexeerd (**Hoofdtoestel**, **Zakelijk 1**, **Zakelijk 2** en **Mobiel**, enz.) en worden alle resultaten weergegeven die aan de criteria voldoen.

Doordat het telefoonboek alleen het hoofdtoestelnummer of het alternatieve nummer (zoals gedefinieerd bij **Opties > Voorkeuren > Algemeen en Prioriteit nummers interne contactpersonen**) weergeeft, kan het lijken alsof het telefoonboek een inconsistent resultaat weergeeft. Dit is niet zo; het duidt erop dat de contactpersoon een ander genummerd veld heeft dat voldoet aan de criteria (bijv. **Zakelijk 1**, **Zakelijk 2**, **Mobiel**, enz.).

*Voorbeeld: - Een contactpersoon heeft als primair nummer **mobiel 22222**, maar heeft bij **Zakelijk 1** het nummer **1111**. Het telefoonboek geeft in dit geval altijd 22222 aan, aangezien dit het primaire nummer is op basis van prioriteit.*

*Als **Zakelijk 1** echter een geïndexeerd veld is en een Attendant-operator een persoonlijke telefoonboekgroep maakt met de instelling 'Nummer' 'Is gelijk aan' **1111**, in dit voorbeeld de contactpersoon worden weergegeven, aangezien het mobiele nummer aan de criteria voldoet, maar het weergegeven nummer is het primaire nummer, namelijk **22222**.*

Contacten toevoegen aan een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep

Vanuit Volledig telefoonboek kunnen geselecteerde contacten worden geslept naar een onlangs gemaakt tabblad van Persoonlijk telefoonboek. De contactpersoon wordt dan weergegeven in dat Persoonlijke telefoonboek, ongeacht of deze voldoet aan de criteria voor die groep.

**Opmerking**

Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Premium Edition hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om contacten toe te voegen, te verwijderen of te wijzigen.

Om een Persoonlijke telefoonboekgroep te wijzigen, gaat u als volgt te werk:

Als u op **Shift-F4** drukt, worden de details weergegeven van een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep en kunt u deze aanpassen.

Een Persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen

Als u op **Ctrl-F4** drukt, kunt u een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen. U wordt gevraagd om de verwijdering te bevestigen.

Afbeelding 1-7 Voorbeeld van een waarschuwing bij het verwijderen van een persoonlijke telefoonboekgroep



Werkbalk Gesprekbeheer


De werkbalk Gesprekbeheer bevindt zich tussen de onderdelen Wachtrijgesprekken en Actieve gesprekken. In deze balk worden de pictogrammen weergegeven van alle Gesprekbeheerhandelingen die beschikbaar zijn. In [Afbeelding 1-8](#) ziet u een voorbeeld van de werkbalk voor Gesprekbeheer waarin enkele items wel beschikbaar zijn en sommige items niet beschikbaar zijn.

Afbeelding 1-8 Werkbalk Gesprekbeheer





[Tabel 1-10](#) geeft een beschrijving van de pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer.

Tabel 1-10 Pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer

Funcienaam	Pictogram	Beschrijving
Gesprek beantwoorden		Klik om een inkomend gesprek te beantwoorden (geen wachtrijgesprek).
Gesprek dempen		Klik hierop om een gesprek te dempen. Het gesprek wordt lokaal in de wacht geplaatst (op de handset) en de beller hoort de ingestelde muziek.
Gesprek wissen		Klik om een actief gesprek te wissen.
Gesprek doorverbinden		Klik hierop om een gesprek met consult in de wachtrij door te verbinden.
Gesprek ophalen		Klik om een gesprek in de wachtstand op te halen.
Schakel gesprek		Klik hierop om te schakelen tussen <i>actieve</i> gesprekken en gesprekken die <i>in de wacht gezet</i> zijn.
Herstellen		Klik om een handeling die eerder op het gesprek werd uitgevoerd te herhalen.
In de wacht met opmerkingen		Klik om opmerkingen toe te voegen aan het huidige gesprek voordat u het gesprek in de wacht zet.  Opmerking De opmerkingen die u maakt, zijn voor uw eigen gebruik en worden niet doorgezonden met het gesprek.
Wachtstand		Klik om een specifiek gesprek rechtstreeks in de wachtstand te plaatsen.
Contacteigenschappen		Klik om de contactgegevens van de beller weer te geven.
Start conferentie		Klik om een consult en een conferentiegesprek te starten met een andere gebruiker.
Conferentie		Klik hierop om de partijen bij elkaar te brengen en de conferentie te starten.

Tabel 1-10 Pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer

Funcienaam	Pictogram	Beschrijving
Terugbellen		Klik om een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette lijn.
Gesprek parkeren		Klik om het gesprek op een parkeerapparaat te plaatsen.

U kunt de bovenstaande handelingen ook uitvoeren door met de rechtermuisknop op een gesprek in het veld Actieve gesprekken te klikken en een optie in het contextmenu te kiezen. U hebt ook toegang tot deze opties via het toetsenbord (zie [Hoofdstuk 1, "Het toetsenbord gebruiken"](#)).

Gesprek in uitvoering (F5)

In het veld Gespreksvoortgang worden twee typen gesprekken weergegeven:


- Gesprekken die in de wacht zijn gezet.
- Gesprekken die in een timeout zijn geplaatst (teruggekomen), die op een apparaat zijn geparkeerd.

U kunt de gesprekken op de volgende manieren ophalen of herstellen vanuit het onderdeel Gespreksvoortgang:

- Selecteer met de muis een gesprek in het onderdeel Gespreksvoortgang en klik op een willekeurige knop voor gesprekbeheer op de daartoe bestemde werkbalk. Deze knoppen zijn in de voorgaande gedeelten toegelicht.
- Klik met de rechtermuisknop op een gesprek en kies een optie in het contextmenu.
- Gebruik de sneltoetsen om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten zoals uitgelegd in de voorgaande gedeelten.

In [Tabel 1-11](#) worden de velden beschreven die worden weergegeven in het onderdeel Gespreksvoortgang.

Tabel 1-11 Weergegeven velden voor gesprekken in het gedeelte Gesprek in uitvoering

Funcienaam	Beschrijving
Gespreksvoortgang	Het nummer van de beller.
Tijd	Dit is de verstreken wachttijd van de beller.
Toestel	Het toestel waarvoor het gesprek is doorgeschakeld.
Status	Hiermee wordt weergegeven of u het gesprek in de wacht hebt gezet of dat het gesprek na een timeout is teruggekeerd.
Label 	De labelindicator wordt weergegeven om aan te geven dat er opmerkingen bij het gesprek zijn bijgesloten.

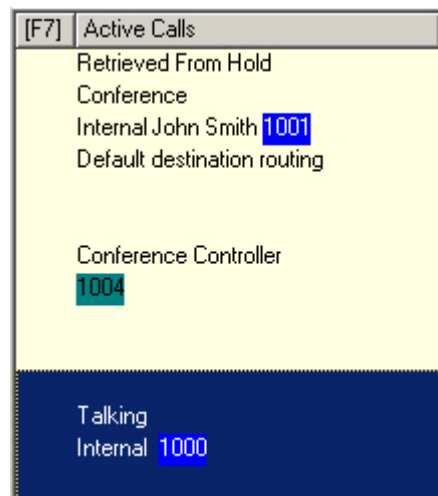
Actieve gesprekken (F7)

Het veld Actieve gesprekken geeft gesprekken weer die worden verwerkt. U kunt gesprekgegevens bekijken zoals:

- Naam van de wachtrij
- Huidige status van het gesprek, namelijk In de wacht gezet, Bellen, Er wordt gepraat of Bezet

In [Afbeelding 1-9](#) wordt een voorbeeld gegeven van het veld Actieve gesprekken.

Afbeelding 1-9 Voorbeeld van het veld Actieve gesprekken



 **Opmerking**

Als in Web Admin voor een wachtrij geforceerde gesprekken zijn geconfigureerd, hoeft u niet op **Plus** te drukken om het gesprek te beantwoorden. Het gesprek wordt automatisch weergegeven in het veld Actieve gesprekken (F7) en de beller wordt opgenomen in het circuit.

In [Tabel 1-12](#) worden de toetsen weergegeven die u kunt gebruiken in het onderdeel Actieve gesprekken.

Tabel 1-12 Toetsen voor het afhandelen van gesprekken in het veld Actieve gesprekken

Toets	Functie
Enter	Druk hierop om het inkomende, overgaande gesprek te beantwoorden.
Enter	Druk hierop om het verbonden gesprek te wissen.
Enter	Druk hierop om het Consult doorverbinden van het gesprek te voltooien.
PgDn	Druk hierop om in de wacht te zetten.
PgDn	Druk hierop om het gesprek dat in de wacht staat op te halen.
-	Druk hierop om het Consult doorverbinden te annuleren.
End	Druk hierop om te starten en u bij alle partijen in het conferentiegesprek te voegen.
Delete	Druk hierop om een gesprek te herstellen.
F2	Druk hierop om Alternatieve nummers, BLV en Aanwezigheidsstatus weer te geven
F12	Druk hierop voor contactgegevens

Tabel 1-12 Toetsen voor het afhandelen van gesprekken in het veld Actieve gesprekken

Toets	Functie
Home	Druk hierop om het beantwoorde gesprek op een apparaat te parkeren.
Ctrl-M	Hiermee kunt u een toestelgebruiker een e-mail sturen als deze een gesprek niet beantwoordt





U kunt de bovengenoemde opties ook uitvoeren door met de rechtermuisknop op een gesprek in het veld **Actieve gesprekken** te klikken en een optie in het contextmenu te kiezen.

Geparkeerde gesprekken

Het veld Geparkeerde gesprekken geeft een lijst weer met apparaten voor het parkeren van gesprekken. Als u de functie voor geparkeerde gesprekken niet gebruikt, kunt u het veld Geparkeerde gesprekken verbergen door op **Beeld > Gesprek parkeren** te klikken (met deze optie kunt u de weergave in- en uitschakelen). Standaard worden alle apparaten weergegeven.


Tabel 1-13 geeft een beschrijving van de opties die u kunt gebruiken voor het veld Geparkeerde gesprekken.

Tabel 1-13 Opties voor Geparkeerde gesprekken

Controle	Functie
	Alle apparaten voor het parkeren van gesprekken weergeven.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergeven die beschikbaar zijn voor u. Dit pictogram wordt weergegeven bij niet-gebruikte apparaten.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergeven waarop u gesprekken hebt geparkeerd. Dit pictogram wordt weergegeven bij apparaten waarop u gesprekken hebt geparkeerd.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergeven waarop andere operators hun gesprekken hebben geparkeerd. Dit pictogram wordt weergegeven bij apparaten waarop anderen gesprekken hebben geparkeerd.

De volgende velden worden ook weergegeven:

- **Laatste gesprek geparkeerd op:** het nummer waar u het laatste gesprek hebt geparkeerd.
- **Geparkeerd voor:** wanneer een gesprek is teruggekeerd van een bezet toestel en u parkeert dat gesprek, bevat dit veld de naam van het contact waarvan het gesprek is teruggekaatst.

Een apparaat voor het parkeren van gesprekken met het pictogram  **Buiten bedrijf** geeft aan dat het geselecteerde apparaat momenteel buiten bedrijf is en niet kan worden gebruikt voor het parkeren van gesprekken.

U kunt de gesprekken op de volgende manieren parkeren of ophalen:

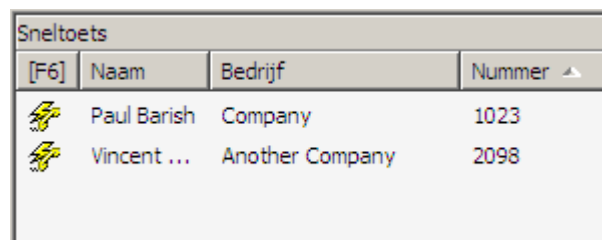
- Selecteer met de muis een apparaat voor het parkeren van gesprekken en klik op een pictogram op de werkbalk voor gesprekbeheer.
- Klik met de rechtermuisknop op een apparaat en kies een optie in het contextmenu.
- Gebruik de sneltoetsen om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten zoals uitgelegd in de voorgaande gedeelten.

Sneltoets (F6)

Het veld Sneltoets bevat een lijst met vaak gekozen nummers zodat u deze nummers snel kunt bellen.

[Afbeelding 1-10](#) geeft een voorbeeld weer van een naam in het veld Sneltoets.

Afbeelding 1-10 Het veld Sneltoets



Sneltoets			
[F6]	Naam	Bedrijf	Nummer ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Handelingen voor gesprekbeheer kunnen op de volgende manier worden uitgevoerd:

- Selecteer met de muis een contact en klik op een pictogram op de werkbalk voor gesprekbeheer.
- Gebruik de sneltoetsen om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten zoals uitgelegd in de voorgaande gedeelten.



Opmerking

Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Premium Edition hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om sneltoetsnummers toe te voegen, te verwijderen of te wijzigen.

Een sneltoets toevoegen

U voegt als volgt een nummer toe aan het veld Sneltoets:

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op het veld Sneltoets en kies **Voeg sneltoets toe**.

Stap 2 Voer **het nummer, de naam en de bedrijfsnaam** van het contact. In [Afbeelding 1-11](#) wordt een voorbeeld weergegeven van het dialoogvenster Sneltoets.

Afbeelding 1-11 Het dialoogvenster Sneltoets

Tabel 1-14 geeft een beschrijving van de velden in het dialoogvenster Sneltoets (dat is weergegeven in [Afbeelding 1-11](#)).

Tabel 1-14 Velden in het dialoogvenster Sneltoets

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Sneltoets privé		Sneltoets privé kan alleen door u worden bewerkt en weergegeven. Andere gebruikers die zich aanmelden bij de toepassing kunnen de nummers waarvoor dit selectievakje is aangevinkt, niet zien. Als het selectievakje wordt uitgeschakeld, worden de nummers zichtbaar voor ALLE gebruikers.
Nummer	5550111	Contactnummer opslaan als sneltoets:
Naam	Jan Smit	Naam van het contact.
Bedrijf	Bedrijf A	Naam van het bedrijf waar uw contact werkt.

Stap 3 Klik op **OK**.



Opmerking

U kunt een contactpersoon eenvoudig slepen en neerzetten vanuit de **telefoonboekvelden** naar het gedeelte **Sneltoets**.

Een sneltoets verwijderen

U verwijdert als volgt een nummer uit het veld Sneltoets:

Stap 1 Selecteer de sneltoets die u wilt verwijderen.

Stap 2 Klik met de rechtermuisknop en kies **Wis sneltoets**.

Stap 3 Klik op **Ja** om het verwijderen te bevestigen.

Een sneltoets bijwerken in het veld Sneltoets

U kunt een nummer als volgt bewerken in het veld Sneltoets:

-
- Stap 1** Selecteer de sneltoets die u wilt bijwerken.
 - Stap 2** Klik met de rechtermuisknop en kies **Bewerk sneltoets**.
 - Stap 3** Wijzig waar nodig de **Naam, het Nummer** en het **Bedrijf**.
 - Stap 4** Klik op **OK**.
-

Statusbalk

De statusbalk is een gebied met informatie onder aan het venster van de gebruikersinterface. De statusbalk bevat afzonderlijke gedeelten met informatie over de huidige status van een bepaald aspect van de toepassing. De gedeelten bevatten de volgende informatie (van links naar rechts):

- Serververbinding.
- Status van de toepassing. Bijvoorbeeld **Gereed**.
- Databaseverbinding.

Wanneer u de muisaanwijzer op het gedeelte Serververbinding plaatst, wordt een bericht weergegeven als u geen verbinding meer hebt met de server of als u bent verbonden met de abonneeserver.

Bijvoorbeeld:



Ook wanneer u de muisaanwijzer op het gedeelte Databaseverbinding plaatst, wordt een bericht weergegeven als u bent verbonden met de abonneeserver.

In beide gevallen kunt u op het kruis klikken of tien seconden wachten om het bericht te sluiten.

Nadat u deze berichten hebt bekeken, wordt een pictogram met een uitroepteken weergegeven in het betreffende gedeelte van de statusbalk totdat de situatie niet meer van toepassing is.

In de velden werken

Hier zijn een aantal procedures die u kunt volgen terwijl u in Cisco Unified Attendant Console werkt:

Een nummer bellen

In plaats van een contact in het telefoonboek te selecteren en te bellen, kunt u zelf ook met het toetsenbord een nummer kiezen om te bellen. Terwijl u typt, worden de cijfers weergegeven in het veld **Bellen** in het gedeelte **Actieve gesprekken**. [Tabel 1-15](#) bevat een overzicht van de beschikbare toetsen die u kunt gebruiken voor het bewerken van een gebeld nummer.

De volgende toetsen kunnen worden gebruikt:

Tabel 1-15 Geeft de toetsen op die worden gebruikt om het gebelde nummer te bewerken

Toets	Functie
Backspace	Hiermee worden cijfers gewist wanneer u een contactnummer invoert
Spatiebalk	Hiermee wordt het nummer tijdens het kiezen van uitgaande lijnen gewist.
Enter	Hiermee wordt het ingevoerde nummer gekozen:

Contacten zoeken in het telefoonboek

Met de zoekfunctie van Cisco Unified Attendant Console kunt u in de telefoonboeken naar een bepaalde persoon zoeken op basis van ingestelde criteria. Deze functie is met name handig wanneer het zeer druk is op de console.

U kunt als volgt zoeken naar personen of nummers:

-
- Stap 1** Selecteer het telefoonboek waarin de gezochte contactpersoon staat. Dit kan het Volledige telefoonboek zijn of een persoonlijke telefoonboekgroep. Als u wilt overschakelen tussen de persoonlijke telefoonboeken, kunt u de kop van het tabblad selecteren. Ook kunt u **Ctrl-Tab** en **Ctrl-Shift-Tab** gebruiken om het volgende of vorige telefoonboek te selecteren. U kunt ook direct naar een van de eerste tien tabbladen gaan door op **Alt-<nummer>** te drukken, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10.
- Stap 2** Wanneer het tabblad Telefoonboek is geselecteerd, verschijnt de cursor standaard in het eerste zoekvak. De cursor springt ook automatisch naar het eerste zoekvak als u begint te typen.
- Stap 3** U kunt willekeurige zoekcriteria selecteren. U kunt uw zoekactie op één van de volgende zaken baseren:
- Achternaam
 - Voornaam
 - Afdeling
 - Nummer
- Stap 4** Druk op de **Tab**-toets op het toetsenbord om van het ene naar het andere zoekvak te springen, of richt de cursor en klik met de muis op het relevante zoekvak.
- Stap 5** Geef een zoekwoord op.

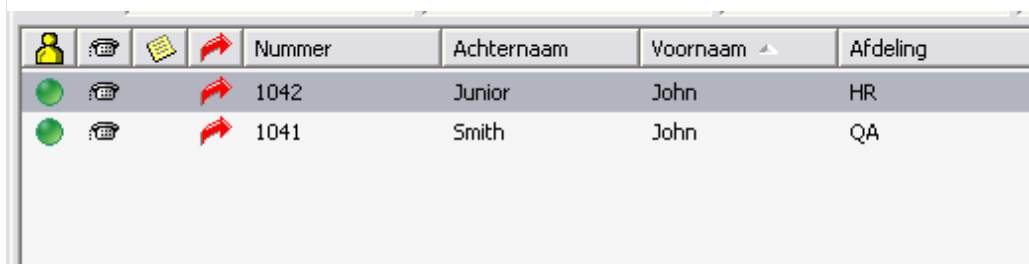
Opmerking

Als u zoeken met EN gebruikt, ofwel via **Opties > Voorkeuren > Zoeken met filter** en **Ik wil zoeken met EN**, dan wel via **Opties > Zoeken met filter** en **Zoeken met EN**, kunt u zoekwoorden op twee plekken invoeren. Bijvoorbeeld: zoek op **Jan** in het veld **Voornaam** en op **Smit** in het veld **Achternaam**. In de resultaten worden dan alle contactpersoongegevens weergegeven die voldoen aan de criteria in **BEIDE** velden. Gegevens die voldoen aan slechts een van beide criteria worden uitgesloten.

Stap 6 Druk op **Enter**.



Het geselecteerde telefoonboek filtert eventuele contactpersonen die niet overeenkomen met de opgegeven zoekwoorden eruit.

Wanneer de gewenste persoon is gevonden, dubbelklikt u op de contactpersoon of drukt u twee keer op de toets **Enter** om de contactpersoon te bellen. In [Afbeelding 1-12](#) wordt een voorbeeld gegeven van een zoekopdracht waarbij gezocht werd naar personen met de voornaam 'Jan'.

Afbeelding 1-12 Voorbeeld van zoekresultaten


	Nummer	Achternaam	Voornaam	Afdeling
	1042	Junior	John	HR
	1041	Smith	John	QA

Opmerking

Als u de knop **Zoeken met filter**  ingedrukt houdt, worden eventuele contacten die niet aan de opgegeven criteria voldoen, eruit gefilterd. Als de knop niet is ingedrukt, wordt de contactpersoon geselecteerd die het meest overeenkomt met het opgegeven woord. Als de knop **Zoeken met filter**  is ingedrukt en u typt bijvoorbeeld een A, wordt het eerste contact geselecteerd dat begint met de letter A.

Lateraal zoeken (Ctrl-F2) (alleen Enterprise en Premium Edition)

Lateraal zoeken beschikt over een filterfunctie waarmee u kunt zoeken op specifieke criteria, zoals op afdeling, op voornaam of op achternaam. Deze functie kan in elk telefoonboek met contactpersonen worden gebruikt.

Als u een laterale zoekopdracht wilt uitvoeren, selecteert u een contact in een telefoonboek met behulp van de muis of het toetsenbord. Vervolgens start u de laterale zoekopdracht door te drukken op Ctrl-F2. Er wordt dan een uitgebreid zoekscherm weergegeven met alle contacten die overeenkomen met die in het veld Laterale zoekopdracht.

Lateraal zoeken

Het formaat van het uitgebreide zoekscherf kan worden aangepast en het scherm kan worden verplaatst. Als u het formaat van het venster wijzigt, slaat Cisco Unified Attendant Console dit nieuwe formaat en de positie van het venster op.

U kunt het uitgebreide zoekvenster op elk willekeurig moment sluiten door op de toets ESC (Escape) te drukken of door te klikken op het pictogram voor het sluiten van een venster (x).

Als u een laterale zoekopdracht start, moet u eerst deze selectie voltooien of het uitgebreide zoekvenster sluiten voordat u doorgaat met andere functies binnen Cisco Unified Attendant Console.

Om het veld Lateraal zoeken in te stellen, moet u de criteria opgeven binnen de Operatorinstellingen. (**Opties > Operatorinstellingen** en vervolgens het tabblad **Zoeken met filter**). Als u Geen selecteert, wordt de functie uitgeschakeld.



Cisco Unified Attendant Console aanpassen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u zowel het uiterlijk als de functionaliteit van de toepassing aanpassen.

Kies **Opties > Operatorinstellingen** in het hoofdmenu om de instellingen van de console te openen. Het venster **Operatorinstellingen** wordt weergegeven.

**Opmerking**

U kunt de tekengrootte voor de interface aanpassen via het venster **Operatorinstellingen** of door in het hoofdmenu **Opties > Tekengrootte** te kiezen. Zie [Weergave, pagina 2-3](#) voor informatie over de beschikbare tekengrootten.

De tabbladen in het venster **Operatorinstellingen** worden hierna beschreven.

Algemeen

De volgende instellingen zijn beschikbaar in dit gedeelte:

- **Toepassing openen wanneer**

U kunt Cisco Unified Attendant Console zo instellen dat deze toepassing wordt geopend bij:

- **Wachtrijgesprekken die wachten op beantwoording**
- **Mijn lokale apparaat gaat over** (als dit het apparaat is waarop u bent aangemeld)
- **Minimaliseren indien niet in gebruik**

Als een of beide van de eerste twee opties zijn ingeschakeld, verschijnt de toepassing op uw bureaublad wanneer deze is geminimaliseerd. Met de derde optie wordt de toepassing geminimaliseerd wanneer er geen actieve gesprekken zijn of in de wachtrij staan.

- **Prioriteit nummers interne contactpersonen**

U dient een prioriteit in te stellen zodat een contactpersoon die niet het eerste nummer in de lijst heeft, automatisch wordt vervangen door het volgende nummer.

In deze tabel worden de mogelijk beschikbare nummers van contactpersonen getoond en de volgorde waarin deze terecht komen in het veld Nummer in het telefoonboek. Als de contactpersoon geen **hoofdtoestelnummer** heeft, wordt als eerstvolgende nummer **Zakelijk 1** gebruikt, vervolgens **Zakelijk 2**, daarna **Mobiel** enzovoort.

Als u de volgorde voor het vervangen van nummers wilt wijzigen, selecteert u het **type nummer** dat u wilt verplaatsen en gebruikt u de **pijl omhoog** of **pijl omlaag** om het nummer naar de juiste locatie te verplaatsen.

**Opmerking**

Houd rekening met het volgende:

- Als een telefoonboek is gemaakt met als filter de parameter **Nummer**, worden de ingevoerde criteria toegepast op alle nummervelden die zijn geïndexeerd (**Hoofdtoestel, Zakelijk 1, Zakelijk 2** en **Mobiel**, enz.) en worden alle resultaten weergegeven die aan de criteria voldoen.
- Omdat het telefoonboek alleen het hoofdtoestelnummer of het alternatieve nummer (zoals gedefinieerd bij **tabblad Operatorinstellingen > Algemeen** en **Prioriteit nummers interne contactpersonen**) weergeeft, kan het lijken alsof het telefoonboek een inconsistent resultaat weergeeft. Dit is niet zo; het duidt erop dat de contactpersoon een ander genummerd veld heeft dat voldoet aan de criteria (bijv. **Zakelijk 1, Zakelijk 2, Mobiel**, enz.).
- Voorbeeld: Een contactpersoon heeft als primair nummer *mobiel 22222*, maar heeft bij **Zakelijk 1** het nummer *1111*. Het telefoonboek geeft in dit geval altijd *22222* aan, aangezien dit het primaire nummer is op basis van prioriteit.

Als **Zakelijk 1** echter een geïndexeerd veld is en een Attendant-operator een persoonlijke telefoonboekgroep maakt met de instelling 'Nummer' 'Is gelijk aan' *1111*, zou in dit voorbeeld de contactpersoon worden weergegeven, aangezien het mobiele nummer aan de criteria voldoet, maar het weergegeven nummer is het primaire nummer, namelijk *22222*.

[Afbeelding 2-1](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Algemeen.

Afbeelding 2-1 Tabblad Algemeen in het gedeelte Operatorinstellingen



Weergave

Op het tabblad **Weergave** kunt u het volgende instellen:

- **Volgorde van wachtrijen** (alleen Cisco Unified Attendant Console Premium Edition). Als u de wachtrijen niet wilt sorteren in de volgorde waarin ze zijn gemaakt, schakelt u het selectievakje **Wachtrijen alfabetisch ordenen** in.
- **Als een sectie wordt geselecteerd**. Met de instelling **Wijzig tekstkleur** kunt u voor het geselecteerde gebied de kleur van het lettertype wijzigen van de labels in Cisco Unified Attendant Console. Hierdoor wordt het eenvoudig om te zien welk gebied u hebt geselecteerd wanneer u de console gebruikt. Met de standaardinstelling wordt de tekst rood.
- **Geef gespreksinformatie weer**
 - Met de instelling **Toon verstuurplaatje** kunt u de beoogde bestemming weergeven van elk gesprek en ook de standaarddetails van elk gesprek, zoals het nummer van de beller en interne/externe melding. Dit is de standaardinstelling.
 - Met **Toon timeoutvoorwaarden** kunt u details weergeven over de reden waarom het gesprek is teruggekeerd naar de operator.
- **Bij het bellen**. Hiermee bepaalt u of het BLV/aanwezigheidsbericht wordt weergegeven. **Aanwijzing als aanwezigheidsstatus niet is ingesteld** is standaard uitgeschakeld.
- **Bij slepen en neerzetten** - Met de optie **Een verslepbare afbeelding weergeven** kunt u een volledige afbeelding van het gesprek op het scherm weergeven wanneer u dit over het scherm sleept.

- **Tekengrootte.** Gebruik deze instelling om de grootte van de gebruikte tekens te wijzigen in de interface van Cisco Unified Attendant Console en het gebruik eenvoudiger te maken. U kunt kiezen uit **Standaard**, **Middel**, **Groot** of **Extra groot**. U kunt deze parameter ook instellen door in het menu van de hoofdtoepassing **Opties > Tekengrootte** te kiezen.
- **Herstelvermogen** (alleen Cisco Unified Attendant Console Premium Edition). Zorg dat het selectievakje **Vragen wanneer servers worden gewisseld** is ingeschakeld (standaardinstelling) als u informatie wilt ontvangen wanneer servers worden gewisseld bij het uitvallen of herstellen van een server.

[Afbeelding 2-2](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Weergave.

Afbeelding 2-2 Tabblad Weergave in het gedeelte Operatorinstellingen

The screenshot shows the 'Weergave' configuration window with the following settings:

- Volgorde van wachtrijen:** Wachtrijen alfabetisch ordenen
- Als een sectie wordt geselecteerd:** Wijzig tekstkleur. Naar deze kleur: ■
- Geef gesprekinformatie weer:** Toon verstuurplaatje, Toon timeoutvoorwaarden
- Bij het bellen:** Aanwijzing als aanwezigheidsstatus niet is ingesteld
- Bij slepen en neerzetten:** Een versleepbare afbeelding weergeven
- Tekengrootte:** Standaard (dropdown menu)
- Herstelvermogen:** Vragen wanneer servers worden gewisseld

Aanwezigheid

Op dit tabblad kan de operator de voorkeuren instellen voor de aanwezigheidsinformatie.

- **Standaard aanwezigheidsweergave** – Selecteer **Aanwezigheidsstatus Microsoft**, **Aanwezigheidsstatus Cisco** of **Geen**.
- **Aanwezigheidsgegevens Microsoft inschakelen**: Schakel dit selectievakje in om aanwezigheidsinformatie van Microsoft weer te geven en selecteer welk veld wordt gebruikt om de gegevens op te halen.

U maakt de keuze via de vervolgkeuzelijst waarbij u kunt kiezen uit: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Gebruikersveld 1**, **Gebruikersveld 2**, **Gebruikersveld 3** of **Gebruikersprofiel**.

- **Aanwezigheidsgegevens Cisco inschakelen**- Schakel dit selectievakje in om de aanwezigheidsgegevens van Cisco Unified weer te geven en selecteer welk veld wordt gebruikt om de gegevens op te halen.

U maakt de keuze via de vervolgkeuzelijst waarbij u kunt kiezen uit: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Gebruikersveld 1**, **Gebruikersveld 2**, **Gebruikersveld 3** of **Gebruikersprofiel**.

[Afbeelding 2-3](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Aanwezigheid.

Afbeelding 2-3 Tabblad Aanwezigheid in het gedeelte Operatorinstellingen

Aanwezigheid

Standaard aanwezigheidsweergave

Aanwezigheidsstatus Microsoft

Aanwezigheidsstatus Cisco

Geen

Aanwezigheidsgegevens Microsoft inschakelen

Als u Aanwezigheidsgegevens wilt ophalen, gebruikt u het volgende veld:

E-mail

Aanwezigheidsgegevens Cisco inschakelen

Als u Aanwezigheidsgegevens wilt ophalen, gebruikt u het volgende veld:

Gebruikersprofiel

Bellen

De volgende optie is beschikbaar in dit tabblad,

- **Voicemail-voorvoegsel** – Met deze optie kunt u een voorvoegsel invoeren waarmee het gesprek rechtstreeks naar een voicemailtoestel wordt gestuurd.
- **Automatisch kiezen** – Met deze optie kunt u een intern of extern nummer automatisch kiezen na een bepaalde tijd. U kunt de tijdsduur voor Automatisch kiezen instellen. Geef het gewenste nummer op in het gebied onder Actieve gesprekken.

[Afbeelding 2-4](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Bellen.

Afbeelding 2-4 Tabblad Bellen in het gedeelte Operatorinstellingen



Doorverbonden gesprekken

De volgende opties zijn beschikbaar in dit tabblad:

- **Bij slepen en neerzetten of dubbelklikken** (alle versies)

In dit gedeelte kunt u selecteren welke methode voor doorverbinden u wilt uitvoeren wanneer u een gesprek sleept en neerzet of wanneer u op een gesprek dubbelklikt. U kunt op een keuzerondje klikken en een van de volgende opties kiezen:

- **Gesprek in consult doorverbinden**
- **Blind doorverbinden** (is standaard ingeschakeld)

- **Bij blind doorverbinden** (alleen in Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition)

Tijdens het blind doorverbinden van een gesprek, kunt u **Automatisch terugbellen bij bezet** selecteren. Hiermee wordt het gesprek automatisch in de wacht geplaatst bij het toestel totdat dit beschikbaar is, waardoor gesprekken sneller kunnen worden behandeld.

- **Bij herstellen van een gesprek** (alleen in Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition)

Tijdens het herstellen van een gesprek, kunt u **Automatisch terugbellen bij bezet** selecteren. Hiermee wordt het gesprek automatisch in de wacht geplaatst bij het toestel totdat dit beschikbaar is, waardoor gesprekken sneller kunnen worden behandeld.

Afbeelding 2-5 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Doorverbonden gesprekken.

Afbeelding 2-5 Tabblad Doorverbonden gesprekken in het gedeelte Operatorinstellingen (Enterprise en Premium Edition)

Doorverbonden gesprekken

Bij slepen en neerzetten of dubbelklikken

Gesprek in vergadering doorverbinden

Blind doorverbinden

Bij blind doorverbinden

Automatisch terugbellen bij bezet

Bij herstellen van een gesprek

Automatisch terugbellen bij bezet

Gesprek parkeren

Op dit tabblad wordt een selectievakje weergegeven. Wanneer u het selectievakje aanvinkt nadat een gesprek is geparkeerd, dan worden alle parkeerapparaten in het gebied Gesprek parkeren weergegeven.

Afbeelding 2-6 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Gesprek parkeren.

Afbeelding 2-6 Tabblad Gesprek parkeren in het gedeelte Operatorinstellingen

Gesprek parkeren

Nadat een gesprek is geparkeerd

Toon alle parkeerapparaten

Dempen

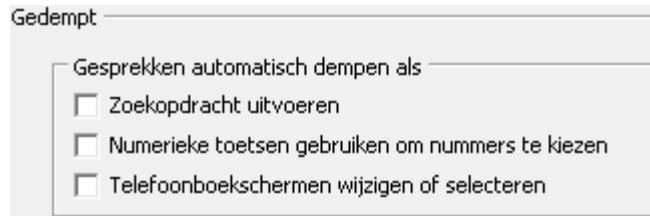
Met dit gedeelte kan de gebruiker automatisch dempen van gesprekken inschakelen. De gebruiker kan uit de volgende opties kiezen:

- **Een zoekopdracht uitvoeren** – Door dit selectievakje in te schakelen, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator in een van de zoekvelden klikt.
- **Numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen** – Door dit selectievakje in te schakelen, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator een nummer belt.
- **Telefoonboekschermpjes wijzigen of selecteren** – Als de gebruiker dit selectievakje inschakelt, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator op een telefoonboek klikt.

Wanneer een van deze opties is geselecteerd, wordt een gesprek lokaal in de wacht gezet (op de handset) en krijgt de beller de muziek van de wachtstand te horen.

[Afbeelding 2-7](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Gedempt.

Afbeelding 2-7 Tabblad Gedempt in het gedeelte Operatorinstellingen



Gedempt

Gesprekken automatisch dempen als

- Zoekopdracht uitvoeren
- Numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen
- Telefoonboekschermen wijzigen of selecteren

Tonen


In dit gedeelte kan worden aangegeven of Tonen in- of uitgeschakeld worden afhankelijk van bepaalde gebeurtenissen. De Tonen worden gemaakt door de Attendant Console wanneer de gebeurtenissen zich voordoen.

De volgende opties zijn beschikbaar in dit tabblad:

- **Wanneer ik heb ingesteld dat ik niet beschikbaar ben** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel geen tonen af**. Schakel deze optie in wanneer u wilt dat de toepassing geen toon afspeelt wanneer u tijdelijk afwezig bent bij uw Attendant Console.
- **Wanneer een gesprek in de wachtrij moet worden beantwoord** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel een beltoon af**. Schakel deze optie in wanneer u wilt dat een beltoon wordt afgespeeld wanneer een gesprek in de wachtrij staat.
- **Als er een time-out voor een gesprek is opgetreden** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel een beltoon af**. U kunt dit vakje aanvinken om een gesprek aan te geven dat terugkomt van het veld Gespreksvoortgang, Gesprek parkeren of een ander veld.

[Afbeelding 2-8](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Tonen.

Afbeelding 2-8 Tabblad Tonen in het gedeelte Operatorinstellingen



Tonen

Als ik mezelf niet-beschikbaar heb gemaakt

- Speel geen tonen af

Als een wachtrijgesprek wacht op beantwoording

- Speel een beltoon af

Als er een timeout voor een gesprek is opgetreden

- Speel een beltoon af

Telefoonboek

Via het tabblad Telefoonboek kunt u instellen hoe contactinformatie wordt weergegeven in het gedeelte Telefoonboek van Cisco Unified Attendant Console. Het bevat de volgende gedeelten:

- **Telefoonboekgroep** - Hier kunt u instellen hoe een specifieke map moet worden weergegeven. Dit kunt u in één keer doen door het selectievakje naast **Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen** in te schakelen en het telefoonboek te selecteren (Opmerking: voor alle telefoonboeken worden vervolgens de parameters van het geselecteerde telefoonboek gebruikt).
Of als **Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen** niet is ingeschakeld, kunt u een telefoonboek selecteren uit de tabel en vervolgens het geselecteerde telefoonboek onafhankelijk van de andere telefoonboeken configureren.
In deze lijst kunt u ook aanpassen in welke volgorde de telefoonboeken worden weergegeven. Dit kunt u doen door een telefoonboek te selecteren en deze te verplaatsen met de pijlen omhoog en omlaag.



Opmerking

Inhoud van een telefoonboek maken of bewerken wordt meestal gedaan in het gedeelte Telefoonboek van Cisco Unified Attendant Console.

- **Standaard weergavevolgorde** - U kunt de **Standaard weergavevolgorde** instellen in het interne telefoonboek. De vervolgkeuzelijst bevat standaardwaarden die worden gebruikt voor selecties. De lijst met contacten in het telefoonboek wordt gesorteerd volgens de geselecteerde optie.
- **De volgende informatie weergeven** – Dit gedeelte bevat twee lijstvelden met de waarden **Beschikbaar** en **Weergegeven**. U kunt waarden selecteren in het lijstveld *Beschikbaar* en deze invoegen in het lijstveld *Weergegeven*. De geselecteerde informatie wordt voor een contact weergegeven.
- **Zoeken gebaseerd op**. In dit segment kunt u bepalen hoeveel en welke zoekvelden moeten worden gebruikt om een contact in het interne telefoonboek te zoeken. Voor Cisco Unified Attendant Console Business en Department Edition kunt u maximaal drie zoekvelden selecteren. Voor Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition kunt u de optie **Geef het volgende aantal zoekvelden weer op het scherm** gebruiken om maximaal zes zoekvelden weer te geven.

Afbeelding 2-9 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Intern telefoonboek.

Afbeelding 2-9 Tabblad Telefoonboek in het gedeelte Operatorinstellingen (Enterprise en Premium Edition)

Telefoonboek

Telefoonboekgroepen

Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen

Volledig telefoonboek

Standaard weergavevolgorde

Achternaam

Toon de volgende informatie

Beschikbaar:	Weergegeven:
Aanspreektitel	Standaard aanwezig
Bedrijf	Pictogram Telefoon
E-mail	Pictogram Opmerking
E-mail 2	Pictogram Alternatief
E-mail 3	Nummer
Gebruikersprofiel	Achternaam
Gebruikersveld 1	Voornaam
Gebruikersveld 2	Afdeling

Zoeken gebaseerd op

Geef het volgende aantal zoekvelden weer op het scherm: 6

Zoek in 1: Achternaam

Zoek in 2: Voornaam

Zoek in 3: Afdeling

Zoek in 4: Opdrachttitel

Zoek in 5: Locatie

Zoek in 6: Nummer



Velden die grijs worden weergegeven, worden niet geïndexeerd in de database.

Wissel nummers



Opmerking

Deze optie is alleen beschikbaar in Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition.

Met Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition kunt u de weergave Wissel nummers gebruiken om specifieke contactinformatie van iedere geselecteerde contactpersoon weergeven. U kunt de weergavevolgorde het beste zo instellen dat deze gelijk is aan de weergavevolgorde in het gedeelte Telefoonboek.

[Afbeelding 2-10](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Wissel nummers.

Afbeelding 2-10 Tabblad *Wissel nummers* in het gedeelte *Operatorinstellingen*

Veldkoppen

U kunt de tekst van de **Veldkoppen** die in de toepassing worden weergegeven wijzigen door een nieuwe **Tekstweergave** in te voeren om de **Standaard tekst** te vervangen.

U kunt de **Tekstweergave** van de **Veldkoppen** wijzigen door de volgende stappen uit te voeren:

-
- Stap 1** Klik op een waarde in de kolom **Tekstweergave**.
 - Stap 2** Typ een nieuwe **Tekstweergave** om de **Standaardtekst** te vervangen.
 - Stap 3** Klik op **OK**.
-

Klik op de knop **Herstel standaardinstellingen** om de standaardinstellingen te herstellen.

[Afbeelding 2-11](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Veldkoppen.

Afbeelding 2-11 Tabblad Veldkoppen in het gedeelte Operatorinstellingen (Enterprise en Premium Edition)

Veldkoppen

U kunt de namen van de veldkoppen die in de applicatie verschijnen wijzigen door de nieuwe naam naast de naam van het te wijzigen veld te typen.

Als u niet tevreden bent met de toegewezen namen, kunt u de standaardinstellingen weer herstellen door op de knop Herstel standaardinstellingen te drukken.

Standaardtekst	Tekstweergave	▲
Aanspreektitel	Aanspreektitel	■
Initialen	Initialen	
Voornaam	Voornaam	
Middelste naam	Middelste naam	
Achternaam	Achternaam	
E-mail	E-mail	
E-mail 2	E-mail 2	
E-mail 3	E-mail 3	
Adresregel 1	Adresregel 1	
Adresregel 2	Adresregel 2	
Adresregel 3	Adresregel 3	
Adresregel 4	Adresregel 4	
Postcode	Postcode	▼

Voor Cisco Unified Attendant Console Business en Department Edition kunt u alleen de volgende veldkoppen instellen:

- Voornaam
- Achternaam
- E-mail
- Functie
- Afdeling.

Secundair sorteren

Dit tabblad wordt alleen ingeschakeld wanneer Cisco Unified Attendant Console is afgemeld.

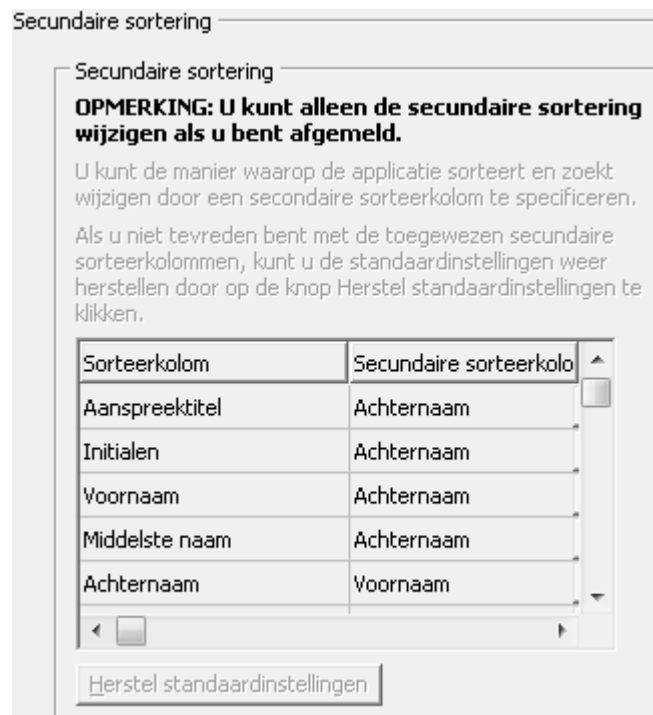
U kunt de manier waarop Cisco Unified Attendant Console gegevens zoekt en sorteert, aanpassen door een **secundaire sorteerkolom** op te geven (de kolom is standaard ingesteld op **Voornaam**). Indien nodig kunt u de standaardinstellingen herstellen. Met de knop **Herstel standaardinstellingen** kunt u inschakelen wanneer er een waarde in de **Secundaire sorteerkolom** wordt gewijzigd.

U kunt de waarden in de Secundaire sorteerkolom wijzigen door de volgende stappen te volgen:

-
- Stap 1** Klik op een waarde in de **Secundaire Sorteerkolom**.
 - Stap 2** Er wordt een vervolgkeuzemenu weergegeven met verschillende waarden die in verband staan met de waarden in de sorteerkolom.
 - Stap 3** Kies een waarde om de vorige waarde te vervangen.
 - Stap 4** Herhaal stap 1-3 om meer dan één waarde te vervangen.
 - Stap 5** Klik op **OK**.
-

[Afbeelding 2-12](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Secundaire sortering.

Afbeelding 2-12 Voorbeeld van het tabblad Secundaire sortering in het gedeelte Operatorinstellingen



Zoeken met filter

Wanneer u zoekt in een van de zoekvelden binnen in een telefoonboek, kunt u opgeven hoe het zoeken op het scherm wordt weergegeven. Op dit tabblad kunt u die voorkeuren instellen door de volgende opties te selecteren:

- **Zoeken met EN**

Als deze optie is ingeschakeld, kan de Attendant twee criteria tegelijk selecteren en zoeken op contactpersonen die voldoen aan beide criteria. Bijvoorbeeld: zoek op **Jan** in het veld **Voornaam** en op **Smit** in het veld **Achternaam**. In de resultaten worden dan alle contactpersoongegevens weergegeven die voldoen aan de criteria in **BEIDE** velden. Gegevens die voldoen aan slechts een van beide criteria worden uitgesloten.

Schakel het selectievakje **Ik wil zoeken met EN** in om deze functie in te schakelen.



Opmerking

U kunt deze functie ook inschakelen vanuit het menu **Opties** door **Zoeken met filteren** te selecteren en **Zoeken met EN** in te schakelen.

- **Zoeken met filter**

- **Druk op Enter om te zoeken** - Als u bepaalde informatie hebt opgegeven in een van de zoekvelden, zorgt deze optie ervoor dat u de zoekopdracht met **Enter** kunt starten.
- **Zoeken na iedere toetsaanslag**. Met deze optie worden de zoekresultaten met elke toetsaanslag vernieuwd terwijl u een zoekwaarde in het zoekveld invoert. Dit is de standaardinstelling.
- **Zoeken na een korte vertraging** - Als deze optie is geselecteerd en u geeft informatie in het zoekveld op, worden de zoekresultaten weergegeven met een vertraging die u in het gedeelte **Zoekvertraging** opgeeft.

- **Laterale zoekopdracht** (alleen Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition)

Met de functie Laterale zoekopdracht in Cisco Unified Attendant Console Enterprise en Premium Edition kunt u naar een alternatief contact zoeken door op de knop Ctrl-F2 te drukken. U kunt kiezen uit **Geen**, **Achternaam**, **Voornaam**, **Afdeling** of **Nummer**. Als u **Geen** selecteert, wordt lateraal zoeken uitgeschakeld.

Afbeelding 2-13 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Zoeken met filter.

Afbeelding 2-13 Tabblad Zoeken met filter in het gedeelte Operatorinstellingen

Zoeken met filter

Zoeken met EN
 Als u EN gebruikt bij zoeken, kunt u in meerdere velden tegelijk zoeken. U kunt bijvoorbeeld zoeken naar Voornaam EN Achternaam.
 Ik wil zoeken met EN

Wanneer u zoekt met filter
 Druk op Enter om te zoeken
 Zoeken na iedere toetsaanslag
 Zoeken na een korte vertraging

Zoekvertraging
 Seconden
 1 5
 1 Seconde

Laterale zoekopdracht
 Druk op de toets Ctrl+F2 en voer een Laterale zoekopdracht uit op de volgende kolom:

Logboekregistratie

Hiermee schakelt u logboekregistratie in en uit. Gebruik de selectievakjes om logboekregistratie in te stellen voor:

- **Database:** hiermee schakelt u logboekregistratie van databaseactiviteiten binnen de consoletoepassing in.
- **Servercommunicatie:** hiermee schakelt u logboekregistratie van servercommunicatieactiviteiten binnen de consoletoepassing in.

Het pad en de bestandsnaam van het logboekbestand worden op het scherm weergegeven.

Afbeelding 2-14 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Logboekregistratie.

Afbeelding 2-14 Tabblad Logboekregistratie in het gedeelte Operatorinstellingen

Logboekregistratie

Logboekgegevens
 Database
 Servercommunicatie
 Logboekpad en bestandsnaam:
 C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

Geavanceerd

Met het tabblad Geavanceerd bepaalt u welke soorten *direct doorverbonden* gesprekken (afhankelijk van hun bestemming) terug worden gezonden naar de operator wanneer ze niet worden beantwoord.



Opmerking

Houd rekening met het volgende:

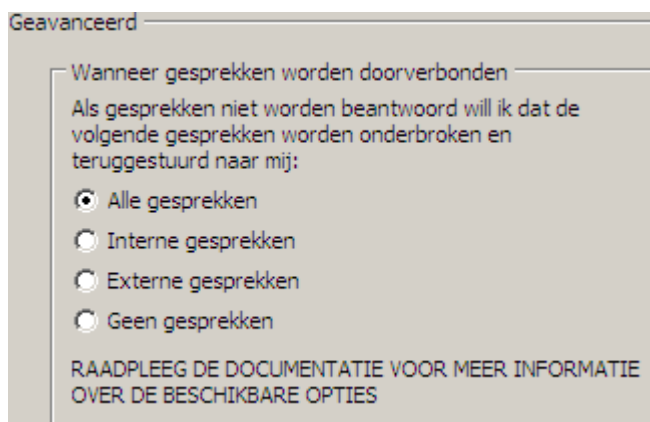
- Direct doorverbinden is standaard uitgeschakeld. Als u direct doorverbinden wilt gebruiken, **moet** de CSS van de Gateway zo worden geconfigureerd dat inkomende gesprekken kunnen worden teruggeleid als uitgaand.
- Als u direct doorverbinden gebruikt, verliest u de functie terugroepen, en de enige gesprekken die het systeem intern kan terugroepen, zijn gesprekken naar apparaten die worden beheerd door de server van Cisco Unified Attendant Console.

Met direct doorverbinden kan de eindontvanger de GLI van de beller zien. Het gebruik van direct doorverbinden beperkt echter de mogelijkheden voor de Console om doorverbonden gesprekken terug te roepen naar de operator als ze niet worden beantwoord.

Bij blind doorverbinden worden gesprekken standaard van de telefoon van de operator doorgeschakeld naar de servicewachtrij (CTI-poort) en wordt het gesprek verbonden met de eindontvanger. Bij direct doorverbinden worden gesprekken echter om de servicewachtrij geleid en komen ze direct bij de eindontvanger terecht. De beller wordt niet in de wacht geplaatst (ze horen het toestel dus overgaan in plaats van muziek) en de GLI waar het gesprek vandaan komt, wordt weergegeven aan de eindontvanger en niet de details van de servicewachtrij.

[Afbeelding 2-15](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Geavanceerd.

Afbeelding 2-15 Tabblad Geavanceerd in het gedeelte Operatorinstellingen









Cisco Unified Attendant Console gebruiken

In dit gedeelte komt de werkstroom van de toepassing aan bod. Hier worden onderwerpen behandeld met betrekking tot het beheer van gesprekken. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u kunt werken in Cisco Unified Attendant Console. Er kunnen twee controleniveaus worden weergegeven binnen Cisco Unified Attendant Console: Telefoonstatus en Lijnstatus. De pictogrammen die in [Tabel 3-1](#) worden weergegeven, verschijnen in de telefoonboeken en geven de Telefoonstatus weer.

Tabel 3-1 Pictogrammen voor telefoonstatus in telefoonboek

Pictogram	Beschrijving
	Op de haak.
	Actief
	Niet beschikbaar.
	Inkomend

Gesprekken beantwoorden

U kunt met Cisco Unified Attendant Console twee typen gesprekken afhandelen:

- **Interne gesprekken** – die worden ontvangen vanaf een lokaal toestel
- **Externe gesprekken** – die worden ontvangen vanaf een extern toestel

Gesprekken die worden afgehandeld, verschijnen in het **onderdeel Actieve gesprekken (F7)**. [Afbeelding 1-9 op pagina 1-17](#) geeft een voorbeeld weer van een gesprek in het veld Actieve gesprekken.

Aan de gesprekken die in het systeem binnenkomen, worden in het onderdeel Wachtrijgesprekken (**F8**) prioriteiten toegewezen en ze worden in de wachtrij gezet. U kunt gesprekken op de volgende drie wijzen beantwoorden:

- **Volgende beantwoorden** - Het volgende gesprek in de wachtrij beantwoorden.
- **Specifiek beantwoorden** - Een specifiek gesprek in de wachtrij selecteren om te beantwoorden.
- **Geforceerd afleveren** - Wachtrijen kunnen worden geconfigureerd als Geforceerd afleveren. Dit houdt in dat gesprekken worden gedistribueerd naar de Attendant die het langste niet-actief is.

Beantwoord volgende

Aan inkomende gesprekken wordt door het systeem een prioriteit toegewezen voordat ze op het scherm worden weergegeven. Vervolgens worden de gesprekken weergegeven in het onderdeel Wachrijgesprekken (**F8**) waarbij gesprekken met de hoogste prioriteit bovenaan staan.

Volgende beantwoorden is de eenvoudigste manier om inkomende gesprekken te beantwoorden. Met deze optie worden gesprekken door het systeem in de prioriteitvolgorde beantwoord. De gesprekken met hoogste prioriteit worden het eerste beantwoord.

Voer de volgende stappen uit om het volgende gesprek met het toetsenbord te beantwoorden:

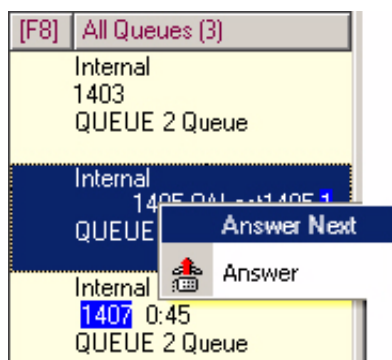
-
- Stap 1** Druk op F8 om het veld Wachrijgesprekken te selecteren.
- Stap 2** Druk op de '+'-toets om het gesprek naar uw handset te sturen.
-

Voer de volgende stappen uit om het volgende gesprek te beantwoorden met de muis:

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop in het onderdeel Wachrijgesprekken.
- Stap 2** Kies in het contextmenu **Volgende beantwoorden**.
-

De volgende afbeelding laat zien hoe u het contextmenu kunt gebruiken om het volgende gesprek te beantwoorden. Het gesprek met de hoogste prioriteit wordt beantwoord, ongeacht welk gesprek is geselecteerd in het onderdeel Wachrijgesprekken. [Afbeelding 3-1](#) geeft een gesprek weer dat wordt beantwoord met de optie Beantwoord volgende.

Afbeelding 3-1 Voorbeeld van gesprek dat wordt beantwoord met *Volgende beantwoorden*



Specifiek beantwoorden (niet in beschikbaar in Department Edition)



Opmerking Dit gedeelte is niet van toepassing op Cisco Unified Attendant Console Department Edition omdat de wachtrijen niet worden weergegeven.

De inkomende gesprekken die worden weergegeven, kunnen indien gewenst specifiek worden beantwoord vanuit een specifieke wachtrij.

Als u een gesprek wilt beantwoorden, moet u een wachtrij selecteren. Selecteer vervolgens het gesprek dat u wilt beantwoorden.

Voer de volgende stappen uit om een wachtrij met het toetsenbord te selecteren:

- Stap 1** Druk op **F9** om het veld **Wachtrijen** te selecteren.
- Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om de gewenste wachtrij te selecteren.
- Stap 3** In het veld **F8** worden de gesprekken weergegeven die zich in de geselecteerde wachtrij bevinden.




Opmerking Om terug te gaan naar de weergave van alle gesprekken in alle wachtrijen selecteert u het pictogram **Alle wachtrijen** bij **F9**.


Als u een muis gebruikt, klikt u op een wachtrij in het veld **Wachtrijen** (F9). Nadat u de wachtrij hebt geselecteerd, bent u klaar om wachtende gesprekken aan te nemen.

Voer de volgende stappen uit om gesprekken in de geselecteerde wachtrijen met het toetsenbord te beantwoorden:

- Stap 1** Selecteer het onderdeel Wachtrijgesprekken door op **F8** te drukken.
- Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om het gesprek te selecteren dat u wilt beantwoorden.
- Stap 3** Druk op **Enter** om het gesprek te verbinden.

Voer de volgende stappen uit om gesprekken in de geselecteerde wachtrijen met de muis te beantwoorden:


- Stap 1** Selecteer het veld **Alle wachtrijen**.
- Stap 2** Klik op het betreffende gesprek.
- Stap 3** Klik op de knop  **Gesprek beantwoorden** in de balk Gesprekbeheer.

Een persoonlijk gesprek rechtstreeks naar uw toestel wordt in het veld Actieve gesprekken weergegeven en zal op uw handset overgaan. U kunt het gesprek beantwoorden door de handset op te nemen of door op de knop  **Gesprek beantwoorden** te klikken.



Opmerking Om gesprekken te beantwoorden, kunt u deze eenvoudig slepen vanuit het onderdeel **Alle wachtrijen** (**F8**) en neerzetten in het onderdeel **Actieve gesprekken**.

Geforceerd gesprek

Er kan een specifieke wachtrij worden ingesteld waarin gesprekken worden beantwoord door de eerstvolgende Attendant die beschikbaar komt. De wachtrij is zo geconfigureerd dat gesprekken worden aangeboden aan de langst inactieve Attendant of in de werklust voor Attendants die zijn aangemeld en gesprekken uit de wachtrij kunnen beantwoorden, worden geplaatst. Het is niet nodig om op de toets Volgende beantwoorden (PLUS) te drukken, aangezien het gesprek meteen wordt weergegeven in het veld Actieve gesprekken en de handset overgaat. U kunt het gesprek beantwoorden door de handset op te nemen of door op de knop  **Gesprek beantwoorden** te klikken.

Operators kunnen zich afmelden als een geforceerd gesprek overgaat op hun handset.

Doorverbinden vanuit het telefoonboek

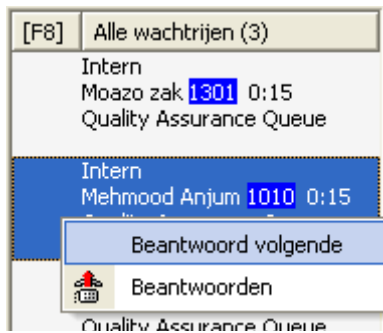
Als een contactpersoon doorverbinden heeft ingesteld op zijn/haar apparaat, verschijnt hiervoor een pictogram in het onderdeel Telefoonboek.



Opmerking

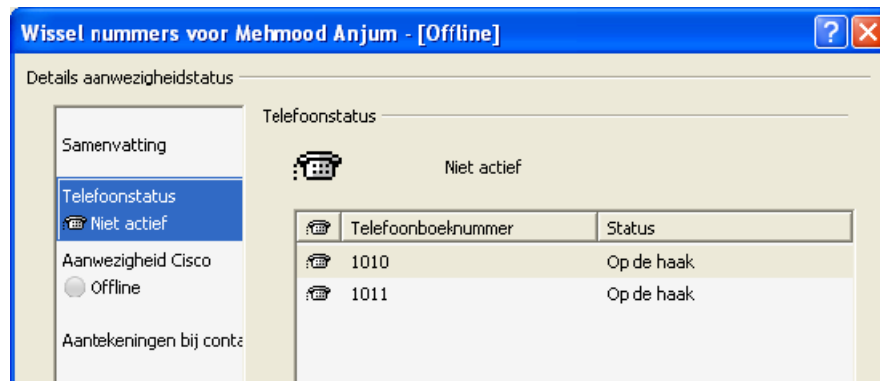
Als een apparaat van een contactpersoon beschikt over meerdere lijnen, dan wordt het pictogram voor doorverbinden alleen weergegeven als dit is geconfigureerd voor de primaire lijn.

Als u de muisaanwijzer boven een contactpersoon houdt, wordt knopinfo weergegeven met extra informatie, zoals het nummer waar naartoe wordt doorverbonden. Bijvoorbeeld:



Als u secundaire lijnen wilt weergeven, drukt u op F2. Hiermee opent u het venster Aanwezigheidsstatus. In [Afbeelding 3-2](#) wordt toestelnummer 1001 weergegeven als doorverbonden en 1027 als op de haak.

Afbeelding 3-2 Voorbeeld van Aanwezigheidsstatus op een apparaat met meerdere lijnen



Wissel nummers en aanwezigheidsstatus

Dit statusvenster kan op twee manieren worden weergegeven:











- Als een contact wordt geselecteerd in een telefoonboek en er op **F2** wordt gedrukt.
- Als een Attendant-operator een gesprek doorverbindt naar een toestel waar een Aanwezigheidsstatus aan is toegewezen. Deze melding geeft aan dat de persoon naar wie de Attendant het gesprek doorverbindt, een aanwezigheidsstatus heeft ingesteld. [Tabel 3-2](#) bevat een beschrijving van de functies in het venster Aanwezigheidstatus.

Tabel 3-2 *Functies in het venster Aanwezigheidstatus*

Controle	Beschrijving
Telefoonstatus	De huidige status van de contactpersoon. De telefoonstatus wordt weergegeven met een telefoonstatuspictogram en tekst.
Overzichtspaneel	Telefoonstatus, Cisco Presence en Aantekeningen bij contactpersonen. Deze kunnen worden gemarkeerd en de status wordt uitgelegd in het paneel Details.
Paneel Details	De inhoud van dit paneel wijzigt op basis van de selectie van de specifieke statusvereisten in het Overzichtspaneel. Wanneer Telefoonstatus is geselecteerd in het Overzicht, wordt een lijst met individuele lijnen weergegeven die verbonden zijn met de telefoon van de contact.
Alternatieve contactgegevens	Hierin wordt het nummer weergegeven waarnaar het gesprek doorverbonden moet worden. Als het nummer wordt opgeslagen in het telefoonboek, wordt de volledige naam van de contact weergegeven in plaats van het nummer.

De pictogrammen die de Lijnstatus weergeven, ziet u in [Tabel 3-3](#).

Tabel 3-3 *Pictogrammen voor lijnstatus*

Pictogram	Beschrijving
	Op de haak.
	Van de haak.
	Niet beschikbaar.
	Inkomend
	Uitgaand
	Uitgaand gesprek naar bezet nummer
	Verbonden
	Gesprek in de wacht
	Gesprek doorverbinden
	Opmerkingen

Voer de volgende stappen uit om een gesprek door te verbinden:

- Stap 1** Selecteer een contact uit Alternatieve contactgegevens.

Stap 2 De operator kan op een van de volgende opties klikken:

- Gesprek beantwoorden
- Gesprek
- Consult doorverbinden
- Blind doorverbinden
- Doorverbinden met voicemail
- Wachtstand
- In de wacht met opmerkingen
- Start conferentie
- Gesprek parkeren

Stap 3 Als u wilt annuleren, klikt u op **Sluiten**.

[Tabel 3-4](#) geeft de beschikbare toetsen weer waar u mee kunt doorverbinden:

Tabel 3-4 *Toetsen voor het doorverbinden van een gesprek*

Toets	Beschrijving
Enter	Het gesprek wordt via consultdoorverbinding doorgeschakeld naar het geselecteerde alternatieve nummer.
Enter + Enter (twee keer op Enter drukken)	Het gesprek wordt via blind doorverbinden naar het geselecteerde alternatieve nummer doorgeschakeld.

In [Afbeelding 3-3](#) ziet u een afbeelding met een telefoon met twee verbonden lijnen. Dit voorbeeld heeft geen ingestelde aanwezigheidsstatus en is weergegeven door op F2 te drukken.

Afbeelding 3-3 Venster Wissel nummers/aanwezigheidsstatus

Wissel nummers voor Mehmoed Anjum - [Offline]

Details aanwezigheidsstatus

Samenvatting

Telefoonstatus
 Niet actief

Aanwezigheid Cisco
 Offline

Aantekeningen bij contact

Telefoonstatus

Niet actief

	Telefoonboeknummer	Status
	1010	Op de haak
	1011	Op de haak

Wisselcontactgegevens

		Type	Achternaam	Voornaam	Afdeling	Nummer
		Hoofdtoestel	Anjum	Mehmoed	QA	1010
		Zakelijk 1	Anjum	Mehmoed	QA	1305

Afsluiten

Gesprekken doorverbinden

Als u een gesprek beantwoordt, kunt u deze naar een gewenst apparaat, contact of extern nummer doorverbinden. U kunt een gesprek blind doorverbinden of als consult (aangekondigd). Gesprekken kunnen naar elke beschikbare interne of externe bestemming worden doorverbonden.

U kunt gesprekken doorverbinden met behulp van de muis of het toetsenbord door het gewenste toestelnummer op te geven (indien bekend) of door het juiste nummer te zoeken in het telefoonboek.


Een blinde doorverbinding is een gesprek dat wordt doorverbonden zonder de ontvanger te consulteren.

Blind doorverbinden naar een bekend nummer

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Typ het nummer van de bestemming (intern of extern). De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk tweemaal snel achter elkaar op ENTER om het gesprek door te verbinden.
-

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Typ met behulp van het toetsenbord het nummer van de bestemming (intern of extern). De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk op **Enter**. De doorverbinding wordt nu geïnitieerd.
 - Stap 4** Druk opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden.
-

Blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek


Als u het toestelnummer van de gewenste ontvanger niet kent, kunt u deze eenvoudig in het telefoonboek opzoeken. In de telefoonboeken kunt u zoeken via een nummer of de zoekvelden die boven in het onderdeel Telefoonboek worden weergegeven.

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Als u naar een contact zoekt met het zoekveld dat het eerst wordt weergegeven, begint u te typen. U kunt ook op F3 drukken om de cursor in het eerst weergegeven zoekveld te plaatsen. De cursor verplaatst zich automatisch naar het eerste zoekveld. Als u een zoekveld nodig hebt dat niet als eerste op het scherm wordt weergegeven, gebruikt u de Tab-toets om naar het juiste veld te gaan.

- Stap 3** Tijdens het typen vermindert het aantal mogelijke contacten (afhankelijk van de configuratie van Zoeken met filter; zie [Hoofdstuk 2, Zoeken met filter op pagina 2 - 14](#)). Ga door met typen totdat u het gewenste contact hebt gevonden of gebruik de pijl omhoog of omlaag om het contact te markeren.
- Stap 4** Druk tweemaal op ENTER om het gesprek door te verbinden.

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van de muis:

- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik in het gewenste zoekveld in het gedeelte Telefoonboek. U kunt ook op F3 drukken om naar het eerste zoekveld in het weergegeven telefoonboek te gaan.
- Stap 3** Tijdens het typen wordt het aantal contacten gereduceerd naarmate de contacten overeenkomen met hetgeen u typt. Ga door met typen totdat u het gewenste contact zichtbaar wordt of gebruik de muis om het contact te selecteren.
- Stap 4** Dubbelklik op het contact om de doorverbinding te initialiseren.
- Stap 5** Klik opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden.
- Of

- Stap 1** Plaats de muisaanwijzer op het gewenste gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik met de linkermuisknop.
- Stap 3** Terwijl u de muisknop ingedrukt houdt, sleept u het gesprek naar de gewenste gebelde bestemming in het onderdeel **Telefoonboek**. Laat de muisknop los.



Opmerking

Als de contactpersoon zich in een specifiek persoonlijk telefoonboek bevindt, kunt u dit telefoonboek openen door de muis boven het tabblad Persoonlijk telefoonboek te houden voordat u de contactpersoon selecteert.

Of

- Stap 1** Selecteer de gespreksdetails die worden weergegeven in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op de gewenste bestemming in het veld **Telefoonboek** of **Sneltoets** en klik met de rechtermuisknop om een pop-upmenu weer te geven.
- Stap 3** Kies **Bellen** in het pop-upmenu.
- Stap 4** Zorg dat het geïntialiseerde gesprek is geselecteerd in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 5** Klik op de knop **Doorverbinden voltooiën**.

Als een doorverbonden gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord, keert het gesprek terug naar het onderdeel Actieve gesprekken. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken** dat later in deze handleiding aan bod komt.

Een consultdoorverbinding initialiseren


In dit geval wordt de bestemming van de doorverbinding geconsulteerd voordat de doorverbinding daadwerkelijk plaatsvindt.

Consult doorverbinden naar een bekend nummer

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Voer het bestemmingsnummer in. De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk tweemaal snel achter elkaar op ENTER om het consultgesprek te kiezen.
 - Stap 4** Nadat u de bestemming hebt geconsulteerd, drukt u op ENTER door te verbinden.
-

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Typ met behulp van het toetsenbord het nummer van de bestemming. De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk op **Enter**. De doorverbinding wordt nu geïnitieerd.
 - Stap 4** Druk opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.
-

Consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek


Als u het toestelnummer van de gewenste ontvanger niet kent, kunt u deze eenvoudig in het telefoonboek opzoeken. In de telefoonboeken kunt u zoeken via een nummer of de zoekvelden die boven in het onderdeel Telefoonboek worden weergegeven.


U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een nummer in het telefoonboek met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Selecteer het telefoonboek waarin de contactpersoon staat. Dit kunt u doen door Alt plus het nummer van het tabblad in te drukken. *Voorbeeld: Alt plus 3 opent het derde tabblad; Alt plus 5 opent het vijfde tabblad.*
 - Stap 3** Als u naar een contact zoekt met het zoekveld dat het eerst wordt weergegeven, begint u te typen. De cursor verplaatst zich automatisch naar het eerste zoekveld. U kunt ook op F3 drukken om de cursor in het eerste zoekveld te plaatsen. Als u een zoekveld nodig hebt dat niet als eerste op het scherm wordt weergegeven, gebruikt u de **Tab**-toets om naar het juiste veld te gaan.
 - Stap 4** Tijdens het typen vermindert het aantal mogelijke contacten (Afhankelijk van de configuratie van **Zoeken met filter**, zie [Hoofdstuk 2, Zoeken met filter op pagina 2 - 14](#)). Ga door met typen totdat u het gewenste contact hebt gevonden of gebruik de pijl omhoog of omlaag om het contact te markeren.

- Stap 5** Druk op **ENTER** om het consultgesprek te initialiseren.
- Stap 6** Druk na het consult opnieuw op **ENTER** om de doorverbinding te voltooien.
-

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van de muis:

- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik in het gewenste zoekveld in het gewenste telefoonboek. Als er persoonlijke telefoonboeken zijn gemaakt, klikt u op het betreffende tabblad van het telefoonboek.
- Stap 3** Begin met typen en du zult zien dat tijdens het typen, het aantal mogelijke contacten verminderd (Afhankelijk van de configuratie van Zoeken met filter, zie [Hoofdstuk 2, Zoeken met filter op pagina 2 - 14](#)). Ga door met typen totdat u het gewenste contact zichtbaar wordt of gebruik de muis om het contact te selecteren.
- Stap 4** Dubbelklik op het contact om de doorverbinding te initialiseren.
- Stap 5** Klik op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.
- Of
-

- Stap 1** Plaats de muisaanwijzer op het gewenste gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik met de linkermuisknop.
- Stap 3** Houd de muisknop ingedrukt en sleep het gesprek naar de gewenste bestemming binnen het gewenste telefoonboek door de muis boven het tabblad van het telefoonboek te houden en vervolgens de contactpersoon te selecteren voordat u de muisknop loslaat. Het consultgesprek wordt nu opgezet.
- Stap 4** Klik op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.
- Of
-

- Stap 1** Selecteer de gespreksdetails die worden weergegeven in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op de gewenste bestemming in het gewenste veld **Telefoonboek** of **Sneltoets** en klik met de rechtermuisknop om een pop-upmenu weer te geven.
- Stap 3** Kies **Bellen** in het pop-upmenu.
- Stap 4** Zorg dat het geïnitieerde gesprek is geselecteerd in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 5** Klik op de knop **Voltooi doorverbinden**.
-

In de beschreven procedures gaat het om een consult, maar als om de een of andere reden het doorverbonden gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt verbonden, wordt het gesprek teruggeplaatst in het onderdeel **Actieve gesprekken**. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken** dat later in deze handleiding aan bod komt.

Bellen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u nummers kiezen en bellen. U kunt een contact rechtstreeks bellen of via de verschillende functies voor gesprekbeheer, zoals Gesprek parkeren, Doorverbinden en Conferentie. Deze functies voor gesprekbeheer worden uitvoerig besproken, zie [Hoofdstuk 1, Pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer op pagina 1 - 15](#). Er kunnen twee typen gesprek worden gevoerd:

- **Intern gesprek** – Gesprekken die worden gevoerd met de bestaande nummers in het systeem. Een voorbeeld van interne nummers zijn gesprekken die in een callcenter worden gevoerd met nummers binnen het callcenter.
- **Extern gesprek** – Gesprekken die worden gevoerd met nummers die buiten het systeem aanwezig zijn. Een operator in een callcenter kan bijvoorbeeld een gesprek met een klant tot stand brengen voor marketingdoeleinden.

Bellen - Intern

Voer de volgende stappen uit om naar een lokaal toestel te bellen:

-
- Stap 1** Geef het gewenste nummer op. Ongeacht welk onderdeel u hebt geselecteerd binnen de Console, worden de cijfers die u invoert, weergegeven in het vak **Bellen** onder het onderdeel **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik met de muis op **Verbinden/Wissen** of **druk op Enter**.
-

Het geselecteerde contact wordt gebeld en de details worden weergegeven in het onderdeel **Actieve gesprekken**.

Extern bellen

Voer de volgende stappen uit om een extern gesprek met het toetsenbord tot stand te brengen:

-
- Stap 1** Kies het toegangsnummer gevolgd door het externe nummer. (Tenzij Cisco Unified Attendant Console zo is geconfigureerd dat het toegangsnummer wordt toegevoegd. Dit gebeurt op de Cisco Unified Attendant Console).
- Stap 2** Druk op **Enter** om te beginnen met kiezen.
-

Het is niet nodig om de cursor in het vak Bellen te plaatsen; wanneer u de numerieke waarden invoert, wordt de cursor automatisch in het vak geplaatst.

Voer de volgende stappen uit om een extern gesprek tot stand te brengen met de muis:

-
- Stap 1** Klik met de muis op het gewenste **telefoonboek**.
- Stap 2** Dubbelklik op het te kiezen nummer.
-

Gesprekken in de wacht zetten

Terwijl u een gesprek beantwoordt, kan Cisco Unified Attendant Console het actieve gesprek in de wacht plaatsen om andere inkomende gesprekken te beantwoorden. Het gesprek wordt in een **Servicewachtrij** geplaatst gedurende de periode die in Cisco Unified Attendant Admin is ingesteld bij **Tijd terugroepen wachtrij**. Nadat de **Tijd terugroepen wachtrij** is verstreken, verandert de status van het gesprek van **In de wacht gezet** naar **Timeout wachtstand**. Deze gesprekken kunnen worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken** dat later in deze handleiding aan bod komt. Een gesprek kan terugkomen, of de Time-out nu is bereikt of niet. [Afbeelding 3-4](#) is een voorbeeld van een gesprek in de wacht in het onderdeel Gesprekvoortgang.

Afbeelding 3-4 Gesprek in de wacht in het onderdeel Gesprek in uitvoering


[F5]	Gesprek voor	Wachttijd	Gesprek van	Status
	Mehmood Anjum 1010	0:00	Intern 1010	In de wacht gezet

Het gesprek wordt weergegeven in het onderdeel **Gesprekvoortgang** en kan op elk gewenst moment naar het onderdeel **Actieve gesprekken** worden teruggehaald.

U zet als volgt een gesprek in de wacht met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **F7** om het onderdeel **Actieve gesprekken** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op (**Page Down**) om het geselecteerde gesprek in de wacht te zetten.
-

U zet als volgt een gesprek in de wacht met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Selecteer een gesprek in het veld **Actief gesprek**.
 - Stap 2** Klik op  **Wachtstand**.
-

Gesprekken in de wachtstand

Gesprekken in de wachtstand kunnen uit het onderdeel **Gespreksvoortgang** naar het onderdeel **Actieve gesprekken** worden opgehaald. Gesprekken die zijn teruggekeerd vanuit Wachtstand, Parkeren en Doorverbinden kunnen ook in het onderdeel **Gespreksvoortgang** worden bekeken.

U haalt als volgt een gesprek in de wachtstand op met het toetsenbord:


-
- Stap 1** Druk op **F5** om het onderdeel **Gespreksvoortgang** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op (**Page Down**) om het geselecteerde gesprek in de wachtstand op te halen.
-

U haalt als volgt een gesprek in de wachtstand op met de muis:

-
- Stap 1** Klik in het onderdeel **Gespreksvoortgang** op een gesprek in de wachtstand.
 - Stap 2** Klik op  **Ophalen**.

Gesprekken dempen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u gesprekken dempen wanneer u bepaalde acties uitvoert. U kunt op twee manieren dempen. De eerste manier is automatisch en wordt ingesteld via het tabblad **Opties > Operatorinstellingen > Gedempt**. Als deze optie is ingeschakeld kan er worden gedempt wanneer u een zoekopdracht uitvoert, wanneer u een nummer belt of wanneer u schermen van het telefoonboek verwisselt of selecteert.

De tweede manier waarop u een gesprek kunt dempen, is handmatig. Druk hiervoor op de knop Gedempt () of op Ctrl-Q. Dezelfde toetsencombinatie kan worden gebruikt om het dempen op te heffen. U kunt ook met de rechtermuisknop op het actieve gesprek klikken en **Gedempt** kiezen in het menu.


Gesprekken parkeren

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u gesprekken parkeren op een parkeerapparaat. U kunt een geparkeerd gesprek eenvoudig aannemen vanaf elke willekeurige telefoon op de CallManager door het nummer te kiezen van het toestel waarop het gesprek is geparkeerd. U kunt een gesprek parkeren op een parkeerapparaat van uw keuze of u kunt het apparaat door het systeem laten kiezen. U kunt de beschikbare parkeerapparaten bekijken in het onderdeel **Gesprek parkeren**.

U kunt als volgt een gesprek parkeren met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **F7** om het onderdeel **Actieve gesprekken** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op **Home** om het gesprek op een van de beschikbare parkeerapparaten te parkeren.
-

U kunt als volgt een gesprek parkeren met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Selecteer een gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik op  **Gesprek parkeren**.
-


U kunt als volgt een gesprek parkeren op een specifiek parkeerapparaat met de muis:

-
- Stap 1** Selecteer het gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Houd de muisknop ingedrukt, sleep het gesprek naar het gewenste parkeerapparaat en laat de muisknop weer los.
-

Als een geparkeerd gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord, keert het gesprek terug naar het onderdeel **Gespreksvoortgang**. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden afgehandeld via **Beheer teruggedeerde gesprekken** dat later in deze handleiding aan bod komt.

Geparkeerde gesprekken ophalen

U kunt als volgt een geparkeerd gesprek ophalen met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Selecteer het betreffende parkeerapparaat.
- Stap 2** Klik op  **Ophalen**.
-



U haalt als volgt een geparkeerd gesprek op met het toetsenbord:

-
- Stap 1** Kies het nummer van het parkeerapparaat.
- Stap 2** Het kan ook voorkomen dat een geparkeerd gesprek gedurende een bepaalde periode onbeantwoord blijft (dit wordt **Terugroepen geparkeerd gesprek** genoemd) en terugkeert naar het gedeelte **Gesprek in uitvoering**. In dat geval kan Cisco Unified Attendant Console het gesprek ophalen met de methoden die worden beschreven in het gedeelte **Gesprekken in de wachtstand ophalen**.
-

Conferentiegesprekken

Met een conferentiegesprek kunt u een derde toevoegen aan een belsessie.

Doe het volgende om met de muis een conferentie te starten bij een verbonden gesprek:

-
- Stap 1** Selecteer het toestel dat aan de conferentie moet worden toegevoegd of voer het toestelnummer in.
 - Stap 2** Klik op  **Start conferentie** om te conferentie te initiëren.
 - Stap 3** Wacht tot de derde partij beantwoordt en klik op de knop  **Conferentie**.
-

Doe het volgende om met het toetsenbord een conferentie te starten bij een verbonden gesprek:

-
- Stap 1** Selecteer het toestel dat aan de conferentie moet worden toegevoegd of voer het toestelnummer in.
 - Stap 2** Druk op de toets **End** op het toetsenbord.
 - Stap 3** Wacht tot de derde partij antwoordt en druk op **End** om de drie partijen samen te brengen.
-

Als het conferentiegesprek eenmaal is begonnen, licht er een extra veld op in het veld **Actieve gesprekken**. Het veld is gemarkeerd als **Conferentiebeheer** en wordt gebruikt om u uit het gesprek te halen zodra alle partijen aanwezig zijn in het gesprek. [Afbeelding 1-9 op pagina 1-17](#) geeft een voorbeeld weer van een conferentiegesprek in het veld Actieve gesprekken.

Als een van de partijen niet op het conferentiegesprek reageert, keert het gesprek terug. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken** dat later in deze handleiding aan bod komt.



Opmerking

Als de derde partij het conferentiegesprek niet wil starten, wordt het geïnitieerde gesprek door Cisco Unified Attendant Console gewist. U keert terug naar het oorspronkelijke gesprek.

Gesprekken herstellen

Deze functie bespaart tijd. Het herstellen van een gesprek houdt in dat de vorige procedure met één klik kan worden herhaald. In de velden F5 en F7 kunt u de gesprekken herstellen om de vorige handeling ongedaan te maken zoals in de volgende onderdelen:

- Gesprek in de wacht
- Gesprek doorverbinden
- Conferentiegesprek
- Gesprek parkeren

Als de procedure om wat voor reden dan ook mislukt, kunt u op **Herstellen** klikken om de procedure te herhalen. Als u het toetsenbord gebruikt, drukt u op **Verwijderen** om te herstellen.

Gesprekken schakelen

Wanneer er twee actieve gesprekken zijn, één in de wachtstand en één verbonden, kunt u tussen de gesprekken schakelen.

Wanneer een contact ter consultatie wordt gebeld, wordt het inkomende gesprek in de wacht gezet. Zodra de gebelde partij het gesprek accepteert en beantwoordt, kunt u met de rechtermuisknop op het inkomende gesprek in het onderdeel **Actieve gesprekken** klikken en **Schakelen** kiezen. Het inkomende gesprek dat tijdens het consult in de wacht was gezet, wordt nu actief.

Nu wordt het gesprek met het externe contact in de wacht gezet. U kunt ook schakelen met behulp van de '+' op het toetsenbord.

Beheer teruggekeerde gesprekken

Als een gesprek niet doorverbonden kan worden naar een toestel, keert het gesprek terug naar het onderdeel **Gespreksvoortgang** (F5). Dit kan zijn omdat het contact het gesprek niet op tijd kon beantwoorden. Cisco Unified Attendant Console biedt een reeks bedieningsfuncties die speciaal zijn ingesteld op het afhandelen van teruggekeerde gesprekken zodat u niet opnieuw naar de ontvanger hoeft te zoeken.

Zodra het gesprek in het onderdeel **Actieve gesprekken** terechtkomt nadat het is teruggekeerd uit het onderdeel **Gespreksvoortgang**, kunt u de functie **Beheer teruggekeerde gesprekken** eenvoudig weergeven door met de rechtermuisknop op het gesprek te klikken.






Deze gespreksfuncties zijn vergelijkbaar met de eerder uitgelegde functies. Het enige verschil in het geval van een teruggekeerd gesprek is dat alle gespreksfuncties contextueel zijn gekoppeld aan het contact waar het gesprek oorspronkelijk naar was doorverbonden.

Als u met de rechtermuisknop op het opgehaalde gesprek klikt en **Start conferentie** kiest, wordt het contact op het toestel van waaruit het gesprek terugkeerde automatisch aan de conferentie toegevoegd. U hoeft niet te zoeken in het telefoonboek of het toestel voor het specifieke contact zelf op te geven.






Functies voor teruggekeerde gesprekken

Tabel 3-5 biedt een beknopt overzicht van de functies die u voor een opgehaald gesprek kunt gebruiken.

Tabel 3-5 Geeft een overzicht van de functies die worden gebruikt voor teruggekeerde gesprekken

Functienaam	Pictogram	Beschrijving
Gesprek wissen		Klik op een beantwoord gesprek om dit te wissen.
Consult		Klik om een beantwoord gesprek met consult door te verbinden naar het toestel van waaruit het gesprek oorspronkelijk terugkeerde.
Blind doorverbinden		Klik om het beantwoorde gesprek door te verbinden naar het toestel van waaruit het gesprek oorspronkelijk terugkeerde.
Herstellen		Klik om een handeling die eerder op het teruggekeerde gesprek werd uitgevoerd te herhalen.
In de wacht met opmerkingen		Klik om opmerkingen toe te voegen aan het huidige gesprek voordat u het gesprek in de wacht zet.

Tabel 3-5 Geeft een overzicht van de functies die worden gebruikt voor teruggekeerde gesprekken

Funcienaam	Pictogram	Beschrijving
Wachtstand		Klik om het teruggekeerde gesprek direct in de wacht te zetten bij hetzelfde toestel/contactpersoon van waaruit het gesprek is teruggekeerd, zonder een opmerking voor de contactpersoon te maken.
Contacteigenschappen		Klik om de gegevens van het contact bij te werken van wie het gesprek is teruggekeerd.
Start conferentie		Klik om met consult een conferentiegesprek te starten met de contactpersoon van wie het gesprek is teruggekeerd.
Terugbellen		Klik om een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette operator.
Gesprek parkeren		Klik om het gesprek op een apparaat voor gesprek parkeren te plaatsen.

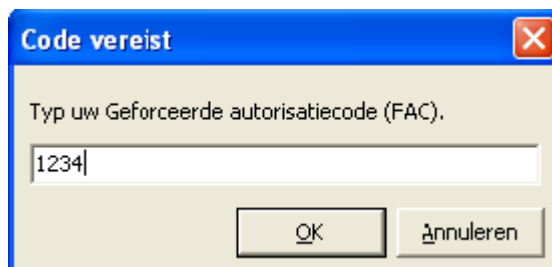
De bovenstaande handelingen kunt u ook uitvoeren door met de rechtermuisknop op een gesprek in het onderdeel Actieve gesprekken te klikken en een optie in het contextmenu te kiezen. U hebt ook toegang tot deze opties via het toetsenbord. (Zie [Hoofdstuk 1, Het toetsenbord gebruiken op pagina 1 - 1.](#))

FAC- en CMC-instellingen

Bij het tot stand brengen van een extern gesprek, moet u mogelijk de Geforceerde autorisatiecode (FAC) en Clientcode (CMC) opgeven. Deze codes worden door de beheerder geconfigureerd via Cisco Unified Attendant Admin. Indien dit nodig is tijdens consult doorverbinden, wordt er een dialoogvenster weergegeven. Geef de juiste code op en het gesprek wordt tot stand gebracht.

Geforceerde autorisatiecode (FAC)

Geforceerde autorisatiecodes worden gebruikt om het kiezen van **Routepatronen** in Cisco Unified CallManager te beveiligen. Traditioneel wordt dit gebruikt om gesprekken naar externe of internationale nummers te blokkeren. In callcenters mogen vaak alleen bepaalde operators externe consulten naar bepaalde nummers doorverbinden. Ter beveiliging worden deze bellers voorzien van een Geforceerde autorisatiecode. Het idee achter FAC is dat als u een dergelijk extern gesprek doorverbindt dat met een FAC beschermd wordt, u de FAC moet opgeven voordat het gesprek kan worden vervolgd. Als er een onjuiste FAC wordt opgegeven, of als er geen FAC wordt opgegeven, kan het gesprek niet tot stand worden gebracht. [Afbeelding 3-5](#) geeft het dialoogvenster FAC weer.

Afbeelding 3-5 Dialoogvenster FAC

Clientcode (CMC)

Clientcodes worden gebruikt als extra logboekfuncties voor gesprekken binnen Cisco Unified CallManager. Dit wordt gebruikt om gesprekken voor verschillende klanten in het logboek vast te leggen.

Het idee achter de CMC is dat u de CMC moet opgeven voordat een extern gesprek of een doorverbinding tot stand kan worden gebracht. De logboekdetails van het gesprek worden met de CMC en de gespreksinformatie bijgewerkt. Deze kunnen later worden gebruikt om de kosten van gesprekken aan verschillende kostenplaatsen toe te wijzen.

Gesprekken wissen

Als u de verbinding met een actief gesprek wilt verbreken wanneer de informatieaanvraag voltooid is, kunt u het gesprek wissen uit het onderdeel **Actieve gesprekken**.

Voer de volgende stappen uit om een gesprek te wissen met het toetsenbord:

Stap 1 Druk op **F7** om het veld **Actieve gesprekken** te selecteren.

Stap 2 Druk op **Enter**.

Voer de volgende stappen uit om een gesprek te verwijderen met de muis:

Stap 1 Klik op het betreffende gesprek in het veld **Actieve gesprekken**.

Stap 2 Klik met de rechtermuisknop om het contextmenu weer te geven.

Stap 3 Selecteer de optie **Gesprek wissen**.

Noodgevallenmodus gebruiken (niet beschikbaar in Department Edition)





Opmerking

Deze functie is niet beschikbaar in Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

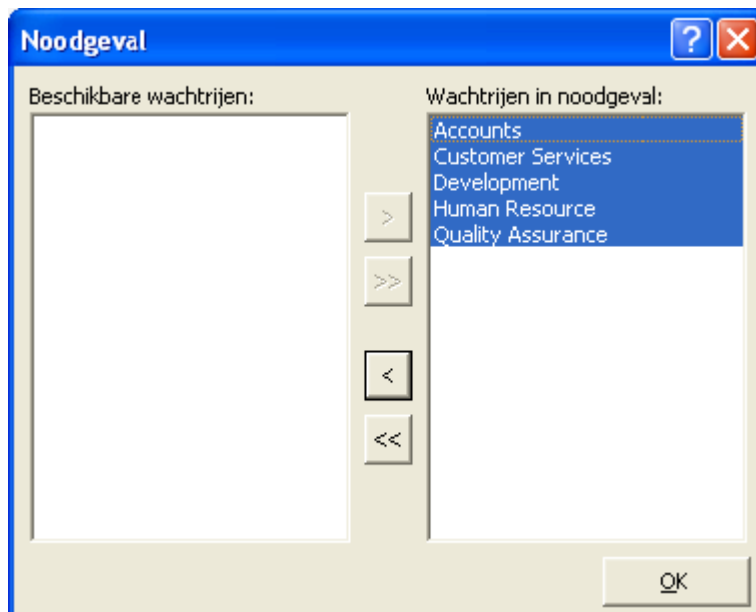
Met Cisco Unified Attendant Console kunt u voor alle wachtrijen een noodgevallenmodus instellen. Wanneer de wachtrijen zich in de noodgevallenmodus bevinden, worden alle gesprekken automatisch omgeleid naar een andere bestemming, bijvoorbeeld Nachtdienst of Voicemail. Deze bestemmingen worden geconfigureerd door Cisco Unified Attendant Console.

Voer de volgende stappen uit om met behulp van de muis een wachtrij in de noodgevallenmodus in te stellen:

-
- Stap 1** Kies in het hoofdmenu u **Opties > Noodgeval**.
- Stap 2** Verplaats de **beschikbare wachtrijen** naar de lijst **Noodgevalwachtrijen** met de knop  als u alle wachtrijen wilt verplaatsen of met de knop  als u afzonderlijke wachtrijen in de lijst wilt verplaatsen.
- Stap 3** Klik in berichtvak van Noodgevallenmodus inschakelen op **Ja** om alle wachtrijen naar de noodgevallenmodus te verplaatsen.
- Stap 4** Druk op **OK** om de procedure te voltooien.
-

U kunt de noodgevallenmodus ook met de sneltoets op het toetsenbord inschakelen. Selecteer het onderdeel Wachtrij en druk op Ctrl-E. Het volgende venster wordt weergegeven. Klik op **OK** om door te gaan. [Afbeelding 3-6](#) geeft een voorbeeld weer van het venster Noodgevallenmodus waarin een wachtrij in de noodgevallenmodus is geplaatst.

Afbeelding 3-6 Wachtrijen in noodgevallenmodus



Voer de volgende stappen uit om wachtrijen uit de Noodgevallenmodus te halen:

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op een willekeurige geselecteerde wachtrij.
- Stap 2** Selecteer **Noodgeval** in het contextmenu.
- Stap 3** Druk op **OK** om de procedure te voltooien.
-

E-mail verzenden

Wanneer u een gesprek naar een toestel doorverbindt en het gesprek keert terug na timeout, kunt u een e-mail sturen naar die persoon om belangrijke informatie over het gesprek te geven. De sneltoets voor het verzenden van e-mail is Ctrl-M. Een andere manier om een contactpersoon te selecteren is om erop te klikken met de rechtermuisknop en in het submenu **Contactpersoon** de optie E-mail verzenden te selecteren.



Opmerking

Zorg dat bij de contactgegevens voor Cisco Unified Attendant Console een e-mailadres is opgegeven, anders werkt deze functie niet.

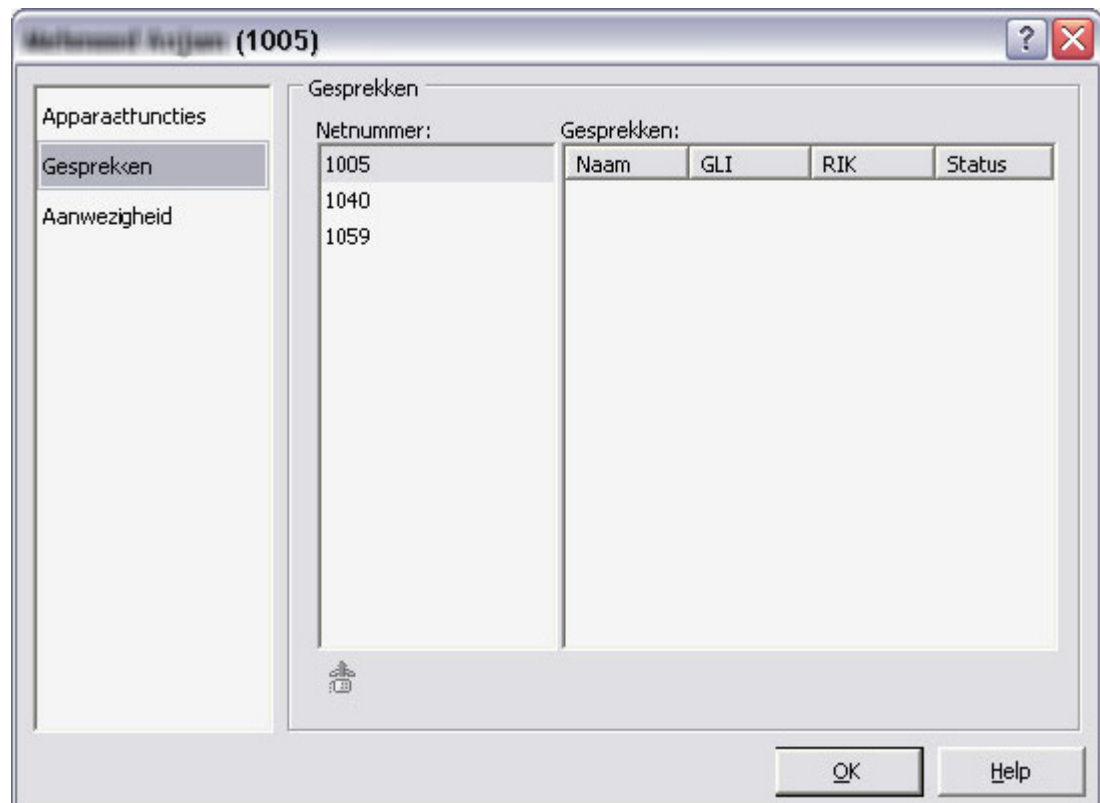
Gespreksstatus

U kunt de gespreksstatus voor elk willekeurig apparaat in het **telefoonboek** bekijken. In het venster **Status** kan de operator de status van een contact bekijken alvorens een gesprek door te verbinden of een conferentiegesprek tot stand te brengen.

Voer de volgende stappen uit om de apparaatstatus weer te geven:

- Stap 1** Klik in het **telefoonboek** met de rechtermuisknop op een contactpersoon.
- Stap 2** Selecteer **Status > Gesprekken**.

De gespreksstatus voor het geselecteerde contact wordt weergegeven. Bijvoorbeeld:



De kolommen bij Gesprekken worden beschreven in [Tabel 3-6](#).

Tabel 3-6 Velden van het venster *Gesprekstatus*

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Naam	Jan Smit	Naam van het contact
CLI	2000	Dit is het nummer van waaruit werd gebeld
DDI	1001	Dit is het nummer waar naartoe werd gebeld
Status	Er wordt gepraat	De huidige status van het gesprek


U kunt elk willekeurig gesprek dat overgaat ook beantwoorden door op  **Beantwoorden** te klikken.

Contacteigenschappen

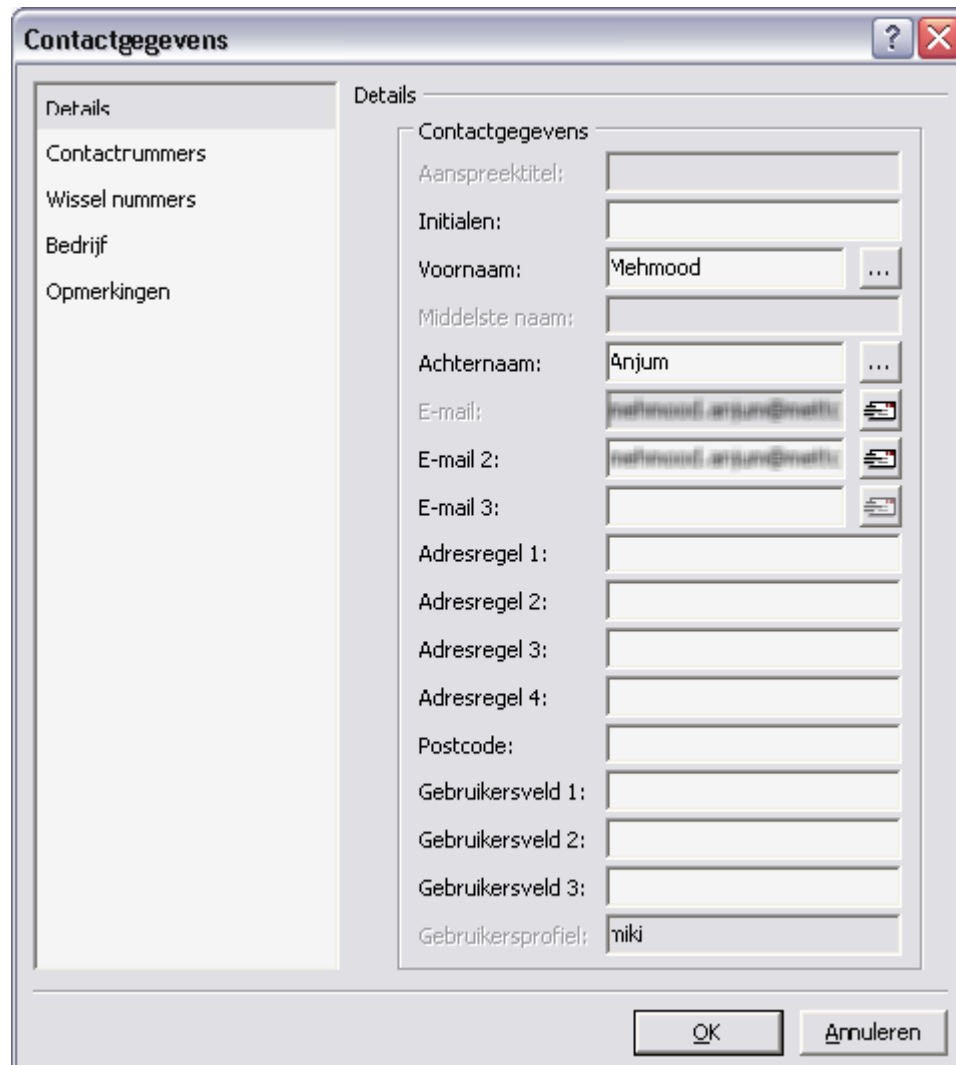
Aan elk telefoonboekcontact zijn bepaalde stukken informatie gekoppeld. In het onderdeel van het telefoonboek wordt bepaalde informatie weergegeven. Als u meer informatie van een bepaald contact wilt bekijken, kunt u het formulier Contactgegevens weergeven door te drukken op **F12** op het toetsenbord.

Wanneer een contact is geopend, wordt de informatie weergegeven die al aan het contact is gekoppeld en worden bepaalde velden in grijs weergegeven. Deze informatie kan niet worden gewijzigd. Alle overige velden kunnen indien gewenst worden bewerkt. U kunt de gegevens wijzigen en op **OK** klikken om de wijzigingen op te slaan. De velden die u kunt bewerken zijn die velden die niet via LDAP-synchronisatie zijn toegewezen.

E-mail contact

Als het e-mailadres van een contact is toegevoegd aan de **contactgegevens**, kunt u vanuit dit venster een e-mail verzenden met Cisco Unified Attendant Console. Het e-mailprogramma op uw computer wordt geopend. U kunt op  klikken om een e-mail te schrijven. [Afbeelding 3-7](#) geeft het venster Contactgegevens weer.

Afbeelding 3-7 Tabblad Contactgegevens



Contactgegevens

Details

Details

Contactgegevens

Aanspreektitel:

Initialen:

Voornaam: Mehmood

Middelste naam:

Achternaam: Anjum

E-mail: mehmood.ansum@nethu...

E-mail 2: mehmood.ansum@nethu...

E-mail 3:

Adresregel 1:

Adresregel 2:

Adresregel 3:

Adresregel 4:

Postcode:

Gebruikersveld 1:

Gebruikersveld 2:

Gebruikersveld 3:

Gebruikersprofiel: niki

OK Annuleren

Gebruik nummer

Op het tabblad **Contactnummers** van het venster **Contactgegevens** kunt u een externe telefoonnummer van de contactpersoon selecteren door op dat nummer te klikken en vervolgens op **Gebruik nummer** te klikken om het nummer automatisch te kiezen.

Afbeelding 3-8 Tabblad **Contactnummers**

The screenshot shows a window titled 'Contactgegevens' with a sidebar on the left containing 'Details', 'Contactnummers', 'Wissel nummers', 'Bedrijf', and 'Opmerkingen'. The 'Contactnummers' tab is selected. The main area contains the following fields:

- Hoofdtoestel: 1005
- Apparaatnaam gebruiken
- Apparaatnaam: SEP2893FE131D5B
- Zakelijk 1: 1000
- Zakelijk 2: 1007
- Thuis: (empty)
- Mobiel: 2323
- Pieper: (empty)
- Fax: (empty)

At the bottom of the main area is a button labeled 'Nummer gebruiken'.

Voer de volgende stappen uit om contacteigenschappen te bewerken met de muis:

-
- Stap 1** Selecteer een contactpersoon in het **telefoonboek**.
 - Stap 2** Klik met de rechtermuisknop om het contextmenu te openen.
 - Stap 3** Selecteer **Eigenschappen**.
 - Stap 4** Pas de details op in het venster **Contactgegevens** aan.
 - Stap 5** Klik op **OK**.
-

Voer de volgende stappen uit om contacteigenschappen te bewerken met het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **Alt-nummer** om een telefoonboek te selecteren. Het nummer refereert aan het tabblad. Bijv. met **Alt-1** wordt het volledige telefoonboek geopend, oftewel het eerste tabblad; met **Alt-3** wordt het derde tabblad geopend enzovoort.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen **omhoog** en **omlaag** om een contactpersoon te selecteren.
 - Stap 3** Druk op **F12** om het venster **Contacteigenschappen** weer te geven.
 - Stap 4** Pas de contactgegevens aan.
 - Stap 5** Klik op **OK**.
-

Afwezigheidsbericht en contactgegevens toevoegen

Het is ook mogelijk om **Afwezigheidsberichten** en **Algemene contactinformatie** toe te voegen via het tabblad **Opmerkingen**.

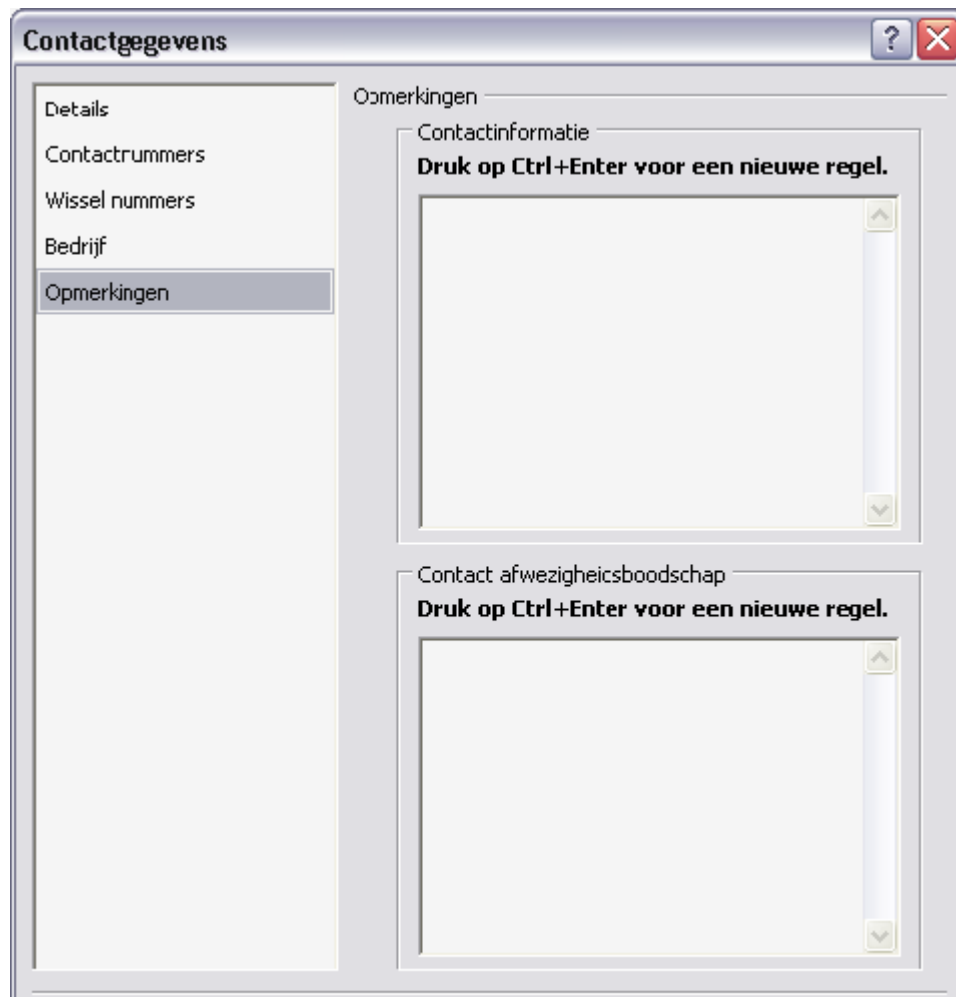
- **Contactinformatie** - Extra informatie toevoegen aan elk contact in de telefoonboeken. Deze informatie wordt bij het contact weergegeven in een hulpballon.
- **Afwezigheidsberichten** - Een afwezigheidsbericht toevoegen aan elk willekeurig apparaat in het onderdeel **Telefoonboek**.



Opmerking

Deze informatie wordt bij het contact weergegeven als knopinfo.

Afbeelding 3-9 Tabblad **Opmerkingen** van **Contactgegevens**












Aanwezigheidsstatus van Microsoft

Cisco Unified Attendant Console kan aanwezigheidsgegevens van Microsoft weergeven voor contactpersonen die zijn toegevoegd aan de lokale versie van Microsoft Office Communicator. Zo kunt u gesprekken efficiënt beheren, omdat de aanwezigheidsstatus die een contactpersoon heeft ingesteld, op deze manier inzichtelijk wordt.

Indien een aanwezigheidsstatus is ingesteld voor de contactpersoon, wordt een van de volgende aanwezigheidsstatuspictogrammen weergegeven in het onderdeel **Telefoonboek**. In de [Tabel 3-7](#) staan de verschillende pictogrammen.

Tabel 3-7 Pictogrammen van Aanwezigheidsstatus van Microsoft.

Pictogram	Status	Beschrijving
	Afwezig	Aanwezigheidsstatus afwezig/zo terug.
	Bezet	Aanwezigheidsstatus Bezet.
	Bezet (Urgente onderbrekingen)	Aanwezigheidsstatus Bezet. Deze status is vergelijkbaar met de status Bezet, maar bij deze optie zijn onderbrekingen mogelijk (afhankelijk van de configuratie van het systeem).
	Niet storen	Aanwezigheidsstatus Niet storen (Bereikbaarheidsstatus Niet storen)
	Inactief	Aanwezigheidsstatus Inactief. Deze status wordt automatisch ingesteld door Communicator als de account gedurende een bepaalde tijd niet actief is. Standaard is dit 5 minuten.
	Bezet (Inactief)	Aanwezigheidsstatus Bezet (Inactief). Deze status wordt automatisch ingesteld door Communicator als de account na een bepaalde tijdsduur is overgegaan van Bezet naar Inactief. Standaard is dit 5 minuten.
	Offline weergeven	Aanwezigheidsstatus Offline
	Online	Aanwezigheidsstatus Online (Bereikbaarheidsstatus Beschikbaar)
	Onbekend	Aanwezigheidsstatus Onbekend (Bereikbaarheidsstatus Onbekend)

Voer de volgende stappen uit om de aanwezigheidsstatus weer te geven:

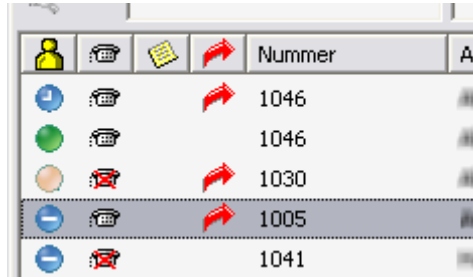
-
- Stap 1** Selecteer een contactpersoon in het telefoonboek.
 - Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op een grafische aanwezigheidsstatus.
 - Stap 3** De Aanwezigheidsstatus wordt weergegeven.
-

Als u de muisaanwijzer boven het pictogram houdt, wordt in een pop-upvenster extra informatie weergegeven over de status, indien beschikbaar. (Als iemand bijvoorbeeld op vakantie is, kan de datum worden weergegeven waarop hij of zij weer terug is.)

Cisco Unified Presence Status

Cisco Unified Attendant Console kan CUP-informatie (Cisco Unified Presence) weergeven voor alle contacten. Gebruikers van de IP Phone kunnen nu voor zichzelf een status instellen die wordt weergegeven in het onderdeel Telefoonboek van de Attendant Console. Hiermee kunt u gesprekken efficiënt beheren omdat u snel kunt vinden of een contact beschikbaar is of niet. [Afbeelding 3-10](#) geeft een voorbeeld weer van de CUP-informatie die wordt weergegeven in het gedeelte Intern telefoonboek.

Afbeelding 3-10 CUP-informatie



Indien een aanwezigheidsstatus is ingesteld voor de contactpersoon, wordt een van de volgende aanwezigheidsstatuspictogrammen weergegeven in het onderdeel **Telefoonboek**. In de [Tabel 3-8](#) staan de verschillende pictogrammen.

Tabel 3-8 Pictogrammen voor de CUP-aanwezigheidsstatus

Pictogram	Status	Beschrijving
	Afwezig	Aanwezigheidsstatus afwezig\zo terug.
	Bezet	Aanwezigheidsstatus Bezet.
	Niet storen	Aanwezigheidsstatus Niet storen (DND).
	Offline	Aanwezigheidsstatus offline.
	Online	Aanwezigheidsstatus online (beschikbaar).
	Onbekend	Aanwezigheidsstatus onbekend.

Voer de volgende stappen uit om de aanwezigheidsstatus weer te geven:

-
- Stap 1** Selecteer een contactpersoon in het telefoonboek.
- Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op een grafische aanwezigheidsstatus. De details van de aanwezigheidsstatus worden weergegeven.
-

Als u de muisaanwijzer boven het pictogram houdt, wordt in een pop-upvenster extra informatie weergegeven over de status, indien beschikbaar. (Als iemand bijvoorbeeld op vakantie is, kan de datum worden weergegeven waarop hij of zij weer terug is.)



bijlage

A

Woordenlijst

Afwezigheidsbericht	Een opmerking over het toestel wanneer dit is ingesteld op afwezig of niet storen.
Apparaten voor gesprek parkeren	Dit zijn virtuele apparaten waarop gesprekken tijdelijk in de wacht kunnen worden gezet en van elk ander toestel in het callcenter kunnen worden beantwoord.
CLI-nummer	Nummerherkenning (Caller Line Identification). Het telefoonnummer van de beller.
Gesprekken in de wachtrij plaatsen	De mogelijkheid van een toestel om meerdere gesprekken in een wachtrij te plaatsen totdat ze kunnen worden beantwoord.
Gespreksstatus	Dit geeft de huidige status van het gesprek weer. De mogelijkheden zijn Overgaan, In de wacht gezet, Verbonden of Bezet.
Gesprekstype	Dit geeft aan of het gesprek een inkomend, uitgaand of doorverbonden gesprek is. (IN/OUT/TFR).
Herkomst gesprek	Hiermee kunt u zien of het gesprek intern of extern is. (INT of EXT).
Persoonlijke telefoonboekgroepen	Persoonlijke telefoonboekgroepen zijn handig om een Volledige telefoonboekgroep op te delen in kleinere, hanteerbaardere groepen. Als de Attendant de vereiste rechten heeft, kan hij/zij een telefoonboek maken op basis van een aantal criteria. Dit telefoonboek is voor hem/haar toegankelijk in het veld Telefoonboek.
Schakelen	Hiermee wordt de status van een gesprek gewijzigd van In de wacht gezet naar Actief of vice versa.
Teruggekeerde gesprekken	Een gesprek dat terecht komt in het gedeelte Gespreksvoortgang nadat het gesprek onbeantwoord blijft door een contact.
Toestel	Echt telefoontoestel in het callcenter

Veld Bezetlampje	Serie interne lijnen die zijn toegekend aan de operator De operator kan de status hiervan controleren met Cisco Unified Attendant Console.
Veldkoppen	Titels van verschillende onderdelen in Cisco Unified Attendant Console.
Volledig telefoonboek	Bij Volledig telefoonboek staan alle contactpersonen die zijn gekoppeld aan een Attendant Operator.



INDEX

A

Aan de slag

Aanmelden [1-4](#)

Interface [1-7](#)

Niet beschikbaar [1-6](#)

Attendant Console

Algemeen [2-1](#)

Gesprekken doorverbinden [2-6](#)

Gesprekken parkeren [2-7](#)

Intern telefoonboek [2-9](#)

Secundaire sortering [2-13](#)

Tonen [2-8](#)

Veldkoppen [2-11](#)

Weergave [2-3](#)

Zoeken met filter [2-14](#)

Automatisch terugbellen [2-6](#)

B

Beheer teruggekeerde gesprekken [3-17](#)

Bellen

Automatisch kiezen [2-6](#)

Voicemail-voorvoegsel [2-6](#)

Blind doorverbinden [2-6](#)

C

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

Contacteigenschappen

Afwezigheidsbericht [3-25](#)

Contactinformatie [3-25](#)

Contacteigenschappen bewerken [3-24](#)

Contacten verwijderen uit BLV [1-23](#)

Contactpersonen zoeken [1-22](#)

D

De Attendant Console gebruiken

Bellen [3-12](#)

Conferentiegesprek [3-16](#)

E-mail verzenden [3-21](#)

Geparkeerd gesprek ophalen [3-15](#)

Gesprek doorverbinden [3-8](#)

Gesprek herstellen [3-16, 3-22](#)

Gesprek in de wacht [3-13](#)

Gesprek in de wachtstand ophalen [3-14](#)

Gesprekken beantwoorden [3-1](#)

Gesprekken parkeren [3-14](#)

Gesprekken schakelen [3-17](#)

Gesprek wissen [3-19](#)

De Cisco Unified Attendant Console installeren [1-1](#)

Dempen [2-7](#)

De Noodgevallenmodus gebruiken [3-19](#)

direct doorverbinden [2-16](#)

E

Een gesprek herstellen [2-6](#)

Een nummer bellen [1-22](#)

Een sneltoets bijwerken [1-21](#)

Extern bellen [3-12](#)

Extern telefoonboek [1-12](#)

F

FAC- en CMC-instellingen [3-12](#)

G

Geavanceerd, optie [2-16](#)

Gesprek doorverbinden [3-21](#)

Blind - Extern [3-8, 3-10](#)

Consult - Intern [3-10](#)

direct [2-16](#)

Gesprekken herstellen [3-21](#)

I

In de velden werken [1-22](#)

Interface

Actieve gesprekken [1-17](#)

Alle wachtrijen [1-9](#)

Extern telefoonboek [1-12](#)

Gesprekken parkeren [1-18](#)

Gespreksvoortgang [1-16](#)

Menubalk [1-8](#)

Sneltoets [1-19](#)

Telefoonboeken [1-10](#)

Wachtrijen [1-8](#)

Werkbalk [1-15](#)

Intern bellen [3-12](#)

S

Sneltoetsen toevoegen [1-19](#)

Sneltoets verwijderen [1-20](#)

T

Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap [1-1](#)

W

Weergave [2-3](#)

Wissel nummers [2-11](#)