



Cisco Unified Attendant Console-Benutzerhandbuch

Version 9.0.1
30 Mai 2012

Hauptgeschäftssitz für Nord-, Süd- und Mittelamerika
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

Text-Teilenummer: OL-20134-01

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH UNTERLIEGEN UNANGEKÜNDIGTEN ÄNDERUNGEN. ALLE ERKLÄRUNGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH GELTEN ALS RICHTIG UND GENAU, WERDEN ABER OHNE JEDE STILLSCHWEIGENDE ODER AUSDRÜCKLICHE GEWÄHRLEISTUNG WIEDERGEGBEN. DER BENUTZER TRÄGT DIE VOLLE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE.

DIE SOFTWARELIZENZ UND DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE FÜR DAS BEGLEITENDE PRODUKT SIND IM MIT DEM PRODUKT GELIEFERTEN INFORMATIONSPAKET ENTHALTEN UND DURCH DIESE REFERENZ DARIN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, SETZEN SIE SICH MIT IHRER ZUSTÄNDIGEN CISCO-NIEDERLASSUNG ZUM ZWECKE DES ERHALTS EINER KOPIE IN VERBINDUNG.

Die Cisco-Implementierung der TCP-Kopfzeilenkomprimierung ist die Adaptation eines von der University of California, Berkeley (UCB) als Teil der frei verwendbaren Version von UCB des UNIX-Betriebssystems entwickelten Programms. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Mitglieder des Universitätsverwaltungsrats der University of California.

UNGEACHTET ETWAIGER ANDERER HIERIN ERWÄHNTER GARANTIE WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND SOFTWAREPROGRAMME DIESER HÄNDLER IN IHREM ISTZUSTAND MIT ALLEN ETWAIGEN FEHLERN BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE OBEN GENANNTE HÄNDLER LEHNEN JEGLICHE GARANTIE AB, OB AUSDRÜCKLICH ODER IMPLIZIERT, EINSCHLIESSLICH, OHNE EINSCHRÄNKUNG, DER GARANTIE FÜR MARKTTAUGLICHKEIT, TAUGLICHKEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER SOWIE GARANTIE, DIE AUS EINER HANDELSITTE, NUTZUNG ODER EINEM HANDELBRAUCH HERGELEITET WERDEN.

CISCO UND SEINE HÄNDLER HAFTEN IN KEINEM FALL FÜR ETWAIGE INDIREKTE, SPEZIELLE, ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH OHNE EINSCHRÄNKUNG PROFITVERLUST UND DATENVERLUST ODER -BESCHÄDIGUNG, DIE AUS DER VERWENDUNG BZW. DER UNFÄHIGKEIT DER VERWENDUNG DIESES HANDBUCHS ENTSTEHEN KÖNNEN, SELBST WENN CISCO ODER SEINE HÄNDLER ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN UNTERRICHTET WURDEN.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, das 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 und Welcome to the Human Network sind Marken. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store und Flip Gift Card sind Dienstleistungsmarken. Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das 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, das 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 und das WebEx-Logo sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seiner Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder der Website erwähnten Marken befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer. Der Begriff „Partner“ bezeichnet keine Partnerschaft zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0907R)

Die in diesem Dokument verwendeten Internet Protocol(IP)-Adressen und Telefonnummern sind frei erfunden. Beispiele, Befehlsanzeigenausgaben, Netzwerktopologiediagramme und andere Abbildungen in diesem Dokument dienen ausschließlich der Veranschaulichung. Die Verwendung möglicherweise tatsächlich existierender IP-Adressen oder Telefonnummern zu Erläuterungszwecken ist rein zufällig und unbeabsichtigt.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



INHALT

Allgemeines 1

kapitel 1

Erste Schritte 1-1

- Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer 1-1
- Verwenden der Tastatur 1-1
 - Beschreibung der Tasten 1-2
 - Zusätzliche Funktionen 1-3
- Anmelden 1-4
- „Nicht verfügbar“ aktivieren (F10) 1-6
- Benutzeroberfläche 1-7
 - Menüleiste 1-8
 - Warteschlangen (F9) (nicht in Department Edition) 1-9
 - Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8) 1-9
 - Verzeichnisse 1-10
 - Vollständiges Verzeichnis 1-10
 - Persönliche Gruppenverzeichnisse (F4) 1-12
 - So erstellen Sie ein neues persönliches Gruppenverzeichnis 1-13
 - Hinzufügen von Kontakten zu einem bereits erstellten persönlichen Gruppenverzeichnis 1-14
 - So bearbeiten Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis 1-14
 - So löschen Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis 1-15
 - Symbolleiste „Anrufsteuerung“ 1-15
 - Rückfallliste (F5) 1-16
 - Aktive Anrufe (F7) 1-17
 - Auf Warten gestellte Anrufe 1-18
 - Persönliches Telefonbuch (F6) 1-19
 - Hinzufügen eines Eintrags zum Feld „Persönliches Telefonbuch“ 1-20
 - Löschen eines Eintrags im Feld „Persönliches Telefonbuch“ 1-21
 - Aktualisieren eines Eintrags im Feld „Kurzwahl“ 1-21
 - Statusleiste 1-22
- Arbeiten in den Feldern 1-22
 - Wählen einer Nummer 1-22
 - Suchen nach Kontakten in den Verzeichnissen 1-23
- Quersuche (Strg-F2) (nur Enterprise und Premium Edition) 1-24
 - Quersuche 1-24

kapitel 2**Anpassen von Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Allgemein 2-1
- Anzeige 2-3
- Anwesenheit 2-5
- Wählen 2-6
- Anrufweiterleitungen 2-6
- Anrufe in Warteschlange 2-7
- Stumm schalten 2-7
- Töne 2-8
- Verzeichnis 2-9
- Alternativnummern 2-11
- Kopfzeilen der Felder 2-11
- Sekundäre Sortierung 2-13
- Filtersuche 2-14
- Protokollierung 2-15
- Erweitert 2-16

kapitel 3**Verwenden von Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Annehmen von Anrufen 3-1
 - Als nächstes beantworten 3-2
 - Direktauswahl (nicht in Department Edition) 3-3
 - Erzwungene Verteilung 3-4
 - Rufweeterschaltung im Verzeichnis 3-4
 - Alternativnummern und Anwesenheitsstatus 3-5
- Übermitteln von Anrufen 3-8
 - Übermittlung ohne Rücksprache an eine bekannte Nummer 3-8
 - Übermittlung ohne Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis 3-8
 - Einleiten einer Weiterleitung mit Rücksprache 3-10
 - Weiterleitung mit Rücksprache an eine bekannte Nummer 3-10
 - Weiterleitung mit Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis 3-10
- Tätigen von Anrufen 3-12
 - Tätigen von internen Anrufen 3-12
 - Tätigen eines externen Anrufs 3-12
- Halten von Anrufen 3-13
- Abrufen von gehaltenen Anrufen 3-14
- Ruftonunterdrückung (stummer Anruf) 3-14
- Anrufe auf Warten stellen 3-14

Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen	3-15
Konferenzanrufe	3-16
Erneutes Verbinden von Anrufen	3-16
Umschalten von Anrufen	3-17
Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe	3-17
Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe	3-17
OBC- und CMC-Einstellungen	3-18
OBC (Forced Authorization Code)	3-19
CMC (Client Matter Code)	3-19
Trennen von Anrufen	3-19
Verwenden des Notfallmodus (nicht in Department Edition)	3-20
Senden von E-Mails	3-21
Anrufstatus	3-21
Kontakteigenschaften	3-23
Hinzufügen einer Abwesenheitsnachricht und von Kontaktinformationen	3-25
Status der Microsoft-Anwesenheit	3-26
Cisco Unified Presence-Status	3-27

anhang A**Glossar** A-1



Allgemeines

Das folgende Handbuch behandelt den Betrieb der Softwareproduktreihe Cisco Unified Attendant Console. Es betrifft die folgenden Editionen von Cisco Unified Attendant Console:

- Abteilung
- Business
- Enterprise
- Premium

Wenn es zwischen den Funktionen der einzelnen Editionen Unterschiede gibt, werden diese im Text erwähnt. Die Hauptunterschiede sind:

Funktion	Abteilung	Business	Enterprise	Premium
Warteschlangen (F9)	Nein	Ja	Ja	Ja
Notfallmodus (Strg-E)	Nein	Ja	Ja	Ja
Quersuche	Nein	Nein	Ja	Ja
Übermittlung ohne Rücksprache mit automatischer Bereitstellung, wenn besetzt	Nein	Nein	Ja	Ja
Erneutes Verbinden mit automatischer Bereitstellung, wenn besetzt	Nein	Nein	Ja	Ja
Mehr als drei Verzeichnis-Suchfelder	Nein	Nein	Ja	Ja
Anzeige von Alternativnummern	Nein	Nein	Ja	Ja

Cisco Unified Attendant Console ist eine effiziente Anwendung, die speziell für die Abwicklung von Anrufen und Nachrichten konzipiert wurde. Diese Anwendung ermöglicht es Ihnen, Anrufe aus vordefinierten Warteschlangen anzunehmen und sie an die gewünschten Nebenstellen weiterzuleiten.

Sie haben die Möglichkeit, umfassende Aufgaben wie Konferenzanrufe und Anrufweiterleitungen durchzuführen und Anrufe auf Warten zu stellen und Anrufe abzurufen. Dank ihrer benutzerfreundlichen Gestaltung der Anwendung ist ein schnelles und flexibles Arbeiten möglich und Anrufe können mit einfachen Mausclicks oder Tastatureingaben ganz leicht abgewickelt werden.

Die bildschirmbasierte Operatorkonsole wurde ausschließlich für Cisco Unified Communications Manager konzipiert. Die herkömmlichen Funktionen einer Vermittlung wurden als Windows-Anwendung entwickelt. Sie ist visuell ansprechender, einfacher zu bedienen und benutzerfreundlicher. Das Standardlayout von Cisco Unified Attendant Console ist in [Abbildung 1-4 auf Seite 7](#) dargestellt.

Zweck dieses Handbuchs

Der Zweck dieses Benutzerhandbuchs ist:

- Informationen zu Konfiguration und Inbetriebnahme von Cisco Unified Attendant Console bereitzustellen.
- Anweisungen zu Aktionen im Zusammenhang mit dem Annehmen, Halten, Empfangen, Konferenzschalten und Weiterleiten von Anrufen zu geben. Des Weiteren sind hierin die Verfahren zum Umschalten, Tätigen und Anrufen von Anrufen erläutert.

Zielgruppe dieses Handbuchs

Das Handbuch ist konzipiert für:

- Personen, die mit der Schulung in Cisco Unified Attendant Console befasst sind
- Benutzer von Cisco Unified Attendant Console

Aufbau

Das Handbuch enthält folgende Kapitel:

Kapitel	Titel	Beschreibung
1	Erste Schritte	In diesem Abschnitt ist die Benutzeroberfläche von Cisco Unified Attendant Console beschrieben. Hierin sind die grundlegenden Funktionen des Systemstarts und Anmeldens bei der Anwendung erklärt.
2	Anpassen von Cisco Unified Attendant Console	In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie die Anwendung individuell anpassen. Die unterschiedlichen Konfigurationen und Einstellungen sind ebenfalls hierin erklärt.
3	Verwenden von Cisco Unified Attendant Console	Dieser Abschnitt enthält Themen zum Annehmen und Trennen von Anrufen, Anfertigen von Notizen sowie zum Halten, Weiterleiten und Tätigen von Anrufen.

Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Konvention	Bedeutung
Fettschrift	Befehle, Schlüsselwörter und Benutzereingaben werden gefettet angezeigt.
<i>Kursivschrift</i>	Dokumenttitel, neue oder hervorgehobene Begriffe und Argumente, für die Sie Werte bereitstellen, werden <i>kursiv</i> angezeigt.
[]	Elemente in eckigen Klammern sind optional.
{ x y z }	Erforderliche alternative Schlüsselwörter sind in geschweiften Klammern gruppiert und durch Senkrechtstriche voneinander getrennt.

[x y z]	Optionale alternative Schlüsselwörter sind in Klammern gruppiert und durch Senkrechtstriche voneinander getrennt.
Zeichenkette	Eine Reihe von Zeichen ohne Anführungszeichen. Setzen Sie Zeichenketten nicht in Anführungszeichen, da diese ansonsten als zur Zeichenkette gehörig betrachtet werden.
Courier	Terminalsitzungen und vom System angezeigte Informationen werden in der Schriftart <code>Courier</code> dargestellt.
< >	Nicht druckbare Zeichen wie z. B. Kennwörter befinden sich in eckigen Klammern.
[]	Standardantworten auf Systemaufforderungen sind in eckige Klammern gesetzt.
!, #	Ein Ausrufezeichen (!) oder ein Rautenzeichen (#) am Anfang einer Codezeile kennzeichnet die Zeile als Kommentar.

**Hinweis**

Bedeutung: Fordert den Leser zur *Beachtung* auf.

**Tipp**

Bedeutung: *Die folgende Information hilft Ihnen bei der Lösung eines Problems.*

**Vorsicht**

Bedeutung: Fordert den Leser zu einer *sorgfältigen Vorgehensweise* auf. In dieser Situation kann es vorkommen, dass durch eine Aktion Daten verloren gehen oder Geräte beschädigt werden.

**Zeitsparfunktion**

Bedeutung: *Die beschriebene Aktion ist zeitsparend.* Sie können Zeit sparen, indem Sie die im Abschnitt beschriebene Aktion durchführen.

**Warnung**

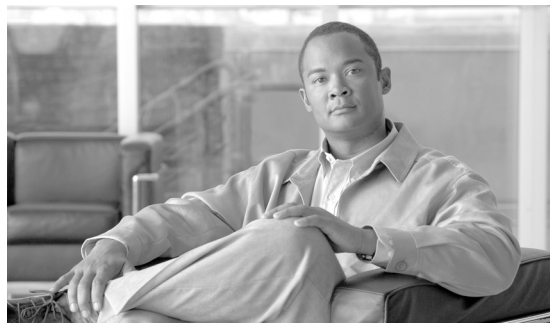
Bedeutung: *Warnung des Lesers.* Möglicherweise führen Sie in dieser Situation eine Aktion aus, durch die Sie körperlichen Schaden erleiden könnten.

Abrufen von Dokumentation und Übermitteln einer Serviceanfrage

Informationen zum Abrufen von Dokumentation, Übermitteln von Serviceanfragen und Erhalten zusätzlicher Informationen finden Sie in der monatlichen Veröffentlichung *What's New in Cisco Product Documentation*. Auch die gesamte neue und geänderte technische Dokumentation von Cisco ist dort aufgeführt. Rufen Sie folgende Adresse auf:

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

Abonnieren Sie *What's New in Cisco Product Documentation* als Really Simple Syndication-Feed (RSS), und legen Sie fest, dass der Inhalt über eine Leseanwendung direkt auf Ihren Desktop übermittelt wird. Diese RSS-Feeds sind ein kostenfreier Service. Cisco unterstützt derzeit die RSS-Version 2.0.



KAPITEL 1

Erste Schritte

Für Cisco Unified Attendant Console muss die entsprechende Telefon-Software und -Hardware installiert und konfiguriert sein. Ausführliche Informationen finden Sie im Handbuch *Cisco Unified Attendant Console Web Admin and Installation Guide*. Bitten Sie den Systemadministrator, Ihr System zu konfigurieren.

Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer

Cisco Unified Attendant Console bietet Zugänglichkeitsfunktionen, die blinden und sehbehinderten Benutzern das Arbeiten mit der Anwendung erleichtern.

In Cisco Unified Attendant Console kann das Aussehen der Anwendung individuell angepasst werden, wodurch sehbehinderte Benutzer die Console so einstellen können, wie es für sie am besten ist. Auf diese Weise können die Benutzer so bequem wie möglich arbeiten. Zugriff auf die Konsoleinstellungen erhalten Sie über die Befehlsfolge **Optionen > Einstellungen** oder **Optionen > Schriftgröße** in der Menüleiste. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 2, „Anpassen von Cisco Unified Attendant Console“](#).

Die Software kann sowohl mit einer Maus als auch mit einer Tastatur verwendet werden. Die Steuerelemente der Tastatur sind im nachfolgenden Abschnitt aufgeführt. Des Weiteren stehen grafische Schaltflächen zur praktischen Handhabung bereit. Durch Platzieren des Mauszeigers auf einem Symbol wird eine Kurzinfo angezeigt, die die Funktion der grafischen Schaltfläche klar definiert. Eine Liste der Symbole und ihre Beschreibung ist ebenfalls in den nächsten Abschnitten zu finden.

Die Benutzer können Cisco Unified Attendant Console auch mit einem Plug-in für die Bildschirmsprachausgabe JAWS verwenden. Die Bildschirmsprachausgabe informiert den Benutzer über den Status von Attendant Console und den Text in den Attendant Console-Fenstern.

Darüber hinaus verfügt Cisco Unified Attendant Console über eine kontextsensitive Hilfe. Durch Drücken der Taste **F1** erhalten die Benutzer auf jeder Seite Hilfe zu einem bestimmten Fenster oder einem Feld.

Weitere Informationen zum Zugänglichkeitsprogramm von Cisco finden Sie unter dem folgenden Link:

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

Verwenden der Tastatur



Die meisten Vorgänge zur Anrufsteuerung können mit Mausclicks durchgeführt werden. Sie können hierzu jedoch auch die Tastatur verwenden. [Tabelle 1-1](#) zeigt die Funktionstasten zur Bedienung der Cisco Unified Attendant Console.

Beschreibung der Tasten

Tabelle 1-1 Beschreibung der Tasten

Tastenbezeichnung	Beschreibung
F1	Hilfe
F2	Alternativnummern, Belegtlampenfeld und Anwesenheitsstatus
F3	Bewegt den Cursor zum ersten Suchfeld im angezeigten Verzeichnis.
F4	Persönliches Gruppenverzeichnis erstellen
F5	Feld „Rückfallliste“
F6	Feld „Persönliches Telefonbuch“
F7	Feld „Aktive Anrufe“
F8	Feld „Anrufe in der Warteschlange“ (Eingehende Anrufe)
F9 (nicht in Department Edition)	Feld „Warteschlangen“
F10	„Nicht verfügbar“ aktivieren
F12	Kontaktdetails
Rücktaste	Nummernkorrektur. Löscht falsch gewählte Nummern.
Einfügen	Bereitstellen. Wird verwendet, um einen Anruf für eine belegte Nebenstelle zu halten.
Löschen	Erneut verbinden. Versucht einen Anruf erneut.
Bild-ab-Bild-ab-Taste	Halten/Abrufen. Durch einmaliges Drücken der Taste wird der Anruf gehalten. Durch erneutes Drücken der Taste wird der gehaltene Anruf wieder abgerufen. Jeder Anruf, der wieder im Feld „Rückfallliste“ angezeigt wird, z. B. ein Anruf ohne Antwort oder ein auf Warten gestellter Anruf, wird auf dieselbe Weise abgerufen.
Eingabetaste	Verbinden/Trennen. Verbindet oder trennt den Anruf abhängig vom aktuell ausgeführten Vorgang.
Plus-Taste	Nächsten Anruf beantworten/Umschalten. Beantwortet den nächsten Anruf mit der höchsten Priorität, oder schaltet bei Ankündigung eines Anrufs zwischen dem Anrufer und dem angerufenen Teilnehmer um. Wenn die erzwungene Zustellung für die Warteschlange konfiguriert wurde, ist diese Taste nicht erforderlich, um den Anruf in den Bereich „Aktive Anrufe“ zu verschieben (F7).
Minus-Taste	Rücksprache abbrechen. Wenn der angerufene Teilnehmer ein angekündigtes Gespräch nicht annehmen möchte, wird die Verbindung zu diesem Teilnehmer mit dieser Taste getrennt und es erfolgt eine Rückschaltung zum Anrufer.
Pos1-Taste	Anrufe in Warteschlange. Mit dieser Taste wird ein Anruf auf die Wartestellungs-Nebenstellenummer platziert.
Ende	Konferenz. Dient zum Starten der Konferenz und anschließendem Hinzufügen der Teilnehmer.

Tabelle 1-1 Beschreibung der Tasten

Tastenbezeichnung	Beschreibung
Kontexttaste	Diese Taste dient zum Aufrufen des zugehörigen Menüs für die hervorgehobene Feldüberschrift. Verwenden Sie   , um zum gewünschten Eintrag zu wechseln, und drücken Sie die Eingabetaste, um ihn auszuwählen.
Leertaste	Dient zum Löschen der Nummer während des Wählvorgangs.
Tab-Taste	In den Verzeichnissuchfeldern können Sie mit der Tab-Taste zwischen den Suchfeldern wechseln.
Alt-<Nummer>	Dient zum Wechseln zwischen den Registerkarten des persönlichen Verzeichnisses. Bei <Nummer> handelt es sich um eine Ganzzahl zwischen 1 und 10, mit der die entsprechende Registerkarte ausgewählt wird.

Zusätzliche Funktionen

Zusätzliche Funktionen können mit der Steuerungstaste (Strg) durchgeführt werden. Sie werden in [Tabelle 1-2](#) erläutert.

Tabelle 1-2 Funktionen von Tastenkombination

Tastenkombination	Beschreibung
Strg-F2	Zeigt die Registerkarte „Quersuche“ in den Verzeichnissen an. Hierfür ist die Aktivierung in den Einstellungen erforderlich.
Strg-F5	Wird zum Anzeigen der bereitgestellten Anrufe verwendet.
Strg-M	Dient zum Senden einer E-Mail-Nachricht an einen Nebenstellenbenutzer, der einen Anruf nicht annimmt.
Strg-E (nicht in Department Edition)	Dient dazu, die Warteschlangen in den Notfallmodus zu versetzen.
Strg-I	Wird verwendet, wenn die Konsole geöffnet wird, um den Anmeldebildschirm auszulösen.
Strg-O	Wird verwendet, um den Benutzer von Attendant Console beim System abzumelden.
Strg-Q	Dient zur Ruftonunterdrückung beim Ausführen bestimmter Aktionen. Dies wird in den Einstellungen festgelegt. Zu den Aktionen gehören <i>Durchführen einer Suche</i> , <i>Drücken von numerischen Tasten zur Wahl</i> oder <i>Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildern</i> .
Strg-R	Dient zum Zurückfordern eines Anrufs.

Anmelden

Sie müssen sich bei der Anwendung mit Ihrem **Anmeldenamen**, **Passwort** und Ihrer **Nebenstellenummer** anmelden. Jeder Benutzer verfügt über eine einmalige Kennung für die Anmeldung bei Cisco Unified Attendant Console. Wenn Sie sich bei Cisco Unified Attendant Console anmelden, werden Sie gleichzeitig auch bei Cisco Unified Attendant Server angemeldet. Nach der erfolgreichen Anmeldung können Sie interne und externe Anrufe abwickeln.

Führen Sie zum Anmelden bei Cisco Unified Attendant Console die folgenden Schritte aus:

Schritt 1 Drücken Sie **Strg-I**, oder wählen Sie **Datei > Anmeldung**. Hiermit wird das Fenster **Anmelden** geöffnet.

In [Abbildung 1-1](#) ist das Fenster „Anmelden“ dargestellt.

Abbildung 1-1 Fenster „Anmelden“

Schritt 2 Geben Sie Ihren **Anmeldenamen** und Ihr **Passwort** ein.

Schritt 3 Geben Sie eine **Nebenstelle** ein.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Anmelden**.

In [Tabelle 1-3](#) werden die im Fenster „Anmelden“ angezeigten Felder erläutert.

Tabelle 1-3 Felder im Fenster „Anmelden“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Operatorangaben		
Anmeldename	OPERATOR1	Sie müssen hier Ihren Anmeldenamen eingeben, um sich bei der Anwendung anzumelden.
Passwort	***	Zum Zwecke der sicheren Anmeldung ist die Eingabe eines Passworts erforderlich.
Gerätedetails		
Nebenstelle	1000	Geben Sie die Nummer der Nebenstelle an, von der aus Sie Anrufe abwickeln.

Beim Anmelden bei einer belastbaren Installation von Cisco Unified Attendant Console Premium Edition mit einem Publisher Server (primär) und Teilnehmerserver (sekundär) wird die Anwendung mit dem Server verbunden, mit dem sie zuletzt verbunden war. Wenn der Standard-Publisher-Server fehlschlägt, wechselt die Anwendung zum Teilnehmerserver, sobald keine aktiven Anrufe mehr vorliegen. Wenn die Anwendung bei der Anmeldung keine Verbindung mit dem Publisher Server herstellen kann, werden Sie darauf hingewiesen, dass die Anmeldung auf dem Teilnehmerserver erfolgt. Wenn sich die Anwendung bei keinem der Server anmelden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

**Hinweis**

Wenn Sie auf dem Teilnehmerserver angemeldet sind, können Sie keine Verzeichniskontakte erstellen, aktualisieren oder löschen. Dies gilt auch für Kontakte im BLF- oder persönlichen Gruppenverzeichnis. Zudem können keine persönlichen Gruppenverzeichnisse erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden.

Wenn der Publisher Server verfügbar wird, während Sie auf dem Teilnehmerserver angemeldet sind, werden Sie gefragt, ob Sie sich auf dem Publisher Server anmelden oder auf dem Teilnehmerserver angemeldet bleiben möchten. Wenn der Teilnehmerserver fehlschlägt, während Sie angemeldet sind, und der Publisher Server verfügbar ist, werden Sie darauf hingewiesen, dass Sie auf dem Publisher Server angemeldet werden.

Die bei der Anmeldung eingegebene Nebenstellenummer muss die **Primäre Nummer** eines Geräts sein. Es kann vorkommen, dass dieselbe Nebenstellenummer als primäre Nummer für ein anderes Gerät in einer anderen Partition konfiguriert ist. Damit zwischen den beiden Geräten unterschieden werden kann, die für dieselbe Nebenstellenummer konfiguriert wurden, kann zur Identifikation der Geräte auch die MAC-Adresse eingesetzt werden. Eine MAC-Adresse ist eine eindeutige Kennung für jedes Gerät.

Während der Anmeldung wird das Fenster „Doppeltes Gerät“ eingeblendet, falls im Cisco Unified Communications Manager mehrere Instanzen für die eingegebene Verzeichnisnummer vorhanden sind. Sie können eine MAC-Adresse auswählen, die zugehörigen Details für die Verzeichnisnummer überprüfen, und dann wie in [Abbildung 1-2](#) gezeigt das richtige Gerät auswählen.

Abbildung 1-2 Fenster „Doppeltes Gerät“ mit Angaben zum ausgewählten Gerät

Doppeltes Gerät

Mehrere Geräte wurden mit Ihrer Anmelde-Nebenstellenummer konfiguriert.
Wählen Sie Ihr lokales Gerät aus:

MAC-Adresse: SEP0021A02BB2DD

Verzeichnisnummer: 1010

Beschreibung: Auto 1006

Partition für Weiterleitung: Kein

Anruf-Suchbereich: Kein

OK Abbrechen

Bei Auswahl einer MAC-Adresse werden die folgenden Informationen zu dieser Adresse wie in Cisco Unified Communications Manager konfiguriert angezeigt. In [Tabelle 1-4](#) werden diese Informationen erläutert.

Tabelle 1-4 Felder im Fenster „Doppeltes Gerät“

Feld	Beispiel	Beschreibung
MAC-Adresse:	SEP00141C48DDD9	In diesem Feld ist die MAC-Adresse angegeben. Sie ist die eindeutige Kennung eines Geräts. Wenn die Verzeichnisnummer eines Geräts in Cisco Unified Communications Manager über mehrere Instanzen verfügt, wird das entsprechende Gerät anhand der MAC-Adresse identifiziert.
Verzeichnisnummer	5351	Die Nummer, die der Benutzer zum Anmelden verwendet.
Beschreibung	Auto5351	Dieses Feld enthält die Beschreibung des Geräts.
Partition für Weiterleitung	FACAccess	Die Partition für Weiterleitung, auf der die Nebenstelle konfiguriert ist
Anruf-Suchbereich	FACAccess	Der Anruf-Suchbereich, auf dem die Nebenstelle konfiguriert ist.

Nachdem die Nebenstelle ausgewählt wurde, wird die Anwendung mit der ausgewählten Nummer gestartet. Die ausgewählte Nebenstelle wird für Folgesitzungen auf demselben PC verwendet.



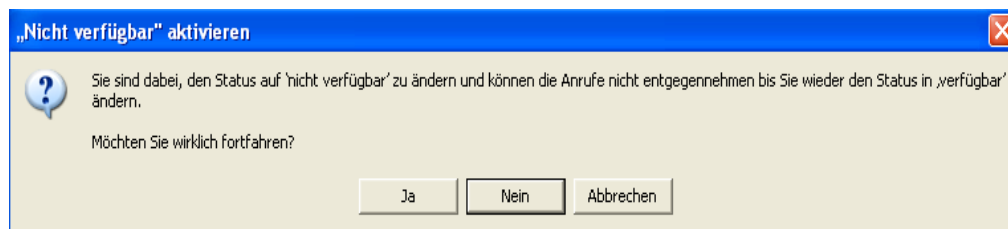
Hinweis

Gemeinsam genutzte Leitungen werden NICHT als Operatortelefone unterstützt.

„Nicht verfügbar“ aktivieren (F10)

Sie können eine Pause einlegen, indem Sie auf unbestimmte Zeit den Status „Nicht verfügbar“ einstellen. Anrufe werden dann zwar weiterhin auf der Konsole angezeigt, aber Sie können sie nicht annehmen. Der Kurzbefehl für „Nicht verfügbar“ aktivieren ist **F10**. In [Abbildung 1-3](#) ist das nach dem Drücken von **F10** angezeigte Fenster „Nicht verfügbar“ aktivieren abgebildet.

Abbildung 1-3 Fenster „Nicht verfügbar“ aktivieren“

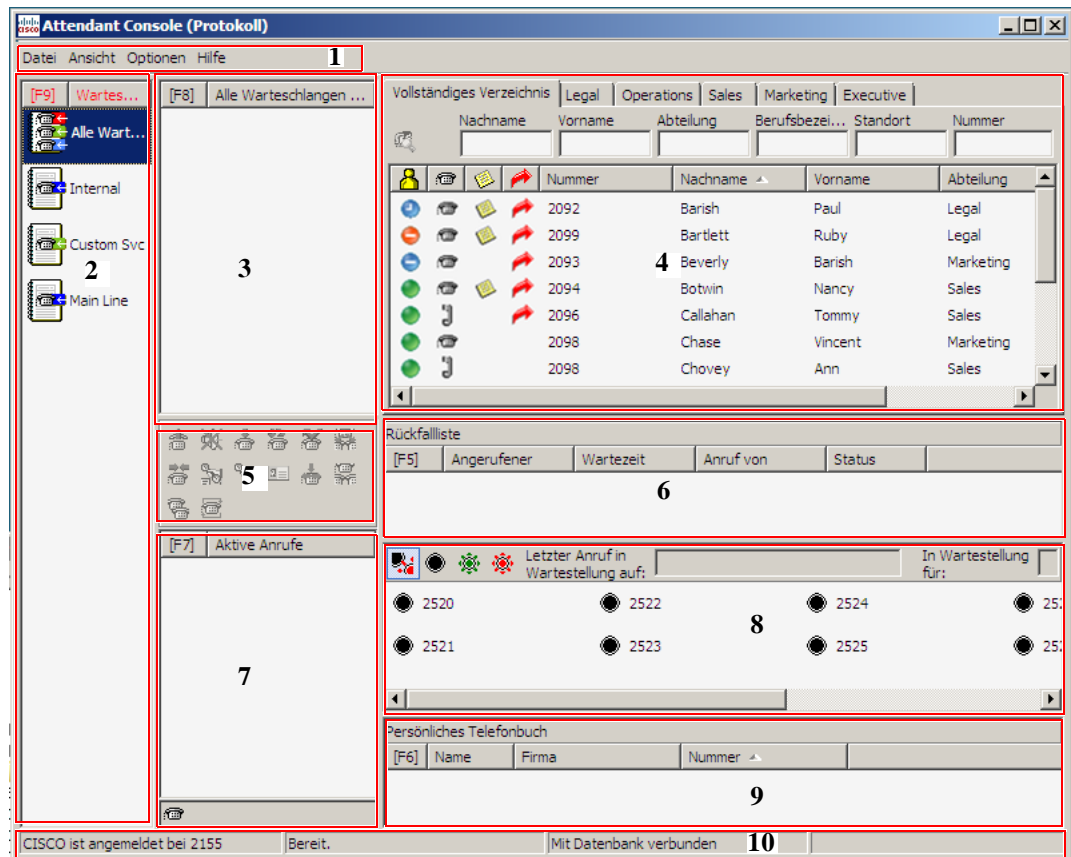


Wenn Sie wieder erreichbar sind, klicken Sie auf **Verfügbar einstellen (F10)**.

Benutzeroberfläche

In [Abbildung 1-4](#) ist die Oberfläche von Cisco Unified Attendant Console dargestellt.

Abbildung 1-4 Layout von Cisco Unified Attendant Console



Legende:

1. Menüleiste
2. Warteschlangen (F9) (nicht in Department Edition)
3. Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8)
4. Verzeichnisse
5. Symbolleiste „Anrufsteuerung“
6. Rückfallliste (F5)
7. Aktive Anrufe (F7)
8. Auf Warten gestellte Anrufe
9. Persönliches Telefonbuch (F6)
10. Statusleiste

Menüleiste

In [Tabelle 1-5](#) wird die Menüleiste beschrieben.

Tabelle 1-5 Menüoptionen

Steuerelement-Bezeichnung	Beschreibung
Datei	
Anmelden	Diese Option dient zur Anmeldung.
Abmelden	Diese Option dient zur Abmeldung von Cisco Unified Attendant Console.
Beenden	Mit dieser Option wird die Anwendung geschlossen.
Ansicht	
Symbolleisten	Diese Option dient zur Aktivierung oder Deaktivierung der Symbolleiste <i>Anrufsteuerung</i> .
Warteschlangen (nicht in Department Edition)	Mit dieser Option können Sie <i>Alle Warteschlangen anzeigen</i> oder <i>Einzelne Warteschlange anzeigen</i> .
Persönliches Telefonbuch	Diese Option dient zur Aktivierung oder Deaktivierung des Feldes <i>Persönliches Telefonbuch</i> .
Anrufe in Warteschlange	Diese Option dient zur Aktivierung oder Deaktivierung des Feldes für <i>Anrufe in Wartestellung</i> .
Begrüßungsformel anzeigen	Mithilfe dieser Option aktivieren oder deaktivieren Sie das Fenster „Begrüßungsformel“.
Meine bereitgestellten Anrufe anzeigen	Diese Option aktiviert bzw. deaktiviert die Anzeige der bereitgestellten Anrufe. Der Kurzbefehl für die Funktion ist Strg-F5.
Optionen	
Einstellungen	Diese Option dient zum Öffnen des Einstellungsfensters für das Anpassen von Cisco Unified Attendant Console.
Notfall (nicht in Department Edition)	Mit dieser Option können Sie alle Warteschlangen in den Notfallmodus versetzen. Alle Anrufe werden an ein vorkonfiguriertes Ziel weitergeleitet.
Suchfilter	Über dieses Menü können Sie zur UND-Suche wechseln.
Schriftgröße	Hiermit können Sie die Größe der in der Oberfläche angezeigten Schriftart ändern.
Hilfe	
Inhalt	Öffnet die Hilfe auf dem Bildschirm.
Schlüsselwortsuche	Verwenden Sie mithilfe dieser Option Schlüsselwörter zum Durchsuchen der Hilfe.
Symbole	Zeigt einen Bereich an, in dem alle in der Cisco Unified Attendant Console verwendeten grafischen Symbole angezeigt werden.
Infos zu Attendant Console	Die Version und die Copyright-Informationen.





Warteschlangen (F9) (nicht in Department Edition)

Im Feld „Warteschlangen“ der Anwendung werden die Warteschlangen angezeigt, die dem angemeldeten Operator zur Verfügung stehen. Jedes Symbol steht für eine andere Warteschlange. Wenn ein eingehender Anruf an eine Warteschlange übergeben wird, wird ein Zähler für die Anzahl der Anrufe angezeigt, die auf Beantwortung warten. Der Anrufer hört einen Klingelton, bis der Anruf angenommen wird.

In der Anwendung Web Admin können Sie für eine bestimmte Warteschlange festlegen, dass sie unmittelbar vom nächsten freien Vermittler beantwortet werden soll. (Dies wird als „erzwungene Verteilung“ bezeichnet.) Die Anrufe in dieser Warteschlange sind so konfiguriert, dass sie an den am längsten freien Attendant-Operator oder rundumlaufend übergeben werden, d. h. auf angemeldete Vermittler verteilt, die die Warteschlange beantworten können. Die Taste „Als nächstes beantworten“ muss nicht gedrückt werden, und der Anruf wird automatisch im Feld „Aktive Anrufe“ (F7) angezeigt. Der Anrufer ist in der Leitung.

In [Tabelle 1-6](#) werden die im Bildschirmbereich „Warteschlangen“ (F9) angezeigten Symbole erläutert.

Tabelle 1-6 **Symbole im Bereich „Warteschlangen“**

Symbole	Warteschlangentypen
	Console-Warteschlangen, für die die erzwungene Zustellung konfiguriert wurde.
	Console-Warteschlangen, die aktiv und bereit für den Empfang von Anrufen sind.
	Warteschlangen im Nachtdienst.
	Warteschlangen im <i>Notfallmodus</i> .

Durch Klicken mit der rechten Maustaste in den Bereich *Warteschlangen* und Auswählen einer Option im Kontextmenü erhalten Sie ebenfalls Zugriff auf die genannten Optionen.

Drücken Sie Strg-E, um die Warteschlangen in den Notfallmodus zu versetzen.


Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8)

In diesem Feld werden die Anrufe angezeigt, die sich in Warteschlangen befinden, sowie die folgenden Informationen:

- Name des Anrufers
- Nummer des Anrufers
- Die Zeit, die der Anruf sich in der Warteschlange befunden hat
- Name der Warteschlange (optional)

In [Tabelle 1-7](#) werden die Funktionen erläutert, die in diesem Bereich über die Tastatur für die Anrufe ausführbar sind.

Tabelle 1-7 Funktionstasten im Feld für eingehende Anrufe in der Warteschlange

Taste	Funktion
+	Dient zur Annahme des nächsten eingehenden Anrufs.
	Hinweis Wenn die erzwungene Zustellung für die Warteschlange konfiguriert wurde, ist diese Taste nicht erforderlich, um den Anruf in das Feld „Aktive Anrufe“ zu verschieben (F7).
Eingabetaste	Drücken Sie diese Taste, um einen eingehenden Anruf anzunehmen.

Zugriff auf diese Funktionen erhalten Sie auch über das Kontextmenü, das Sie durch Klicken mit der rechten Maustaste öffnen.

Verzeichnisse

In Cisco Unified Attendant Console gibt es zwei Arten von Verzeichnissen:

- **Vollständiges Verzeichnis:** Zeigt alle Kontakte an, die in der Cisco Unified Attendant Console-Umgebung verfügbar sind.
- **Persönliche Gruppenverzeichnisse** – Diese Verzeichnisse ermöglichen das Aufteilen des vollständigen Verzeichnisses. Diese Verzeichnisgruppen sind spezifisch für die Anmeldeinformationen, die zur Anmeldung bei der Cisco Unified Attendant Console verwendet werden.

Vollständiges Verzeichnis

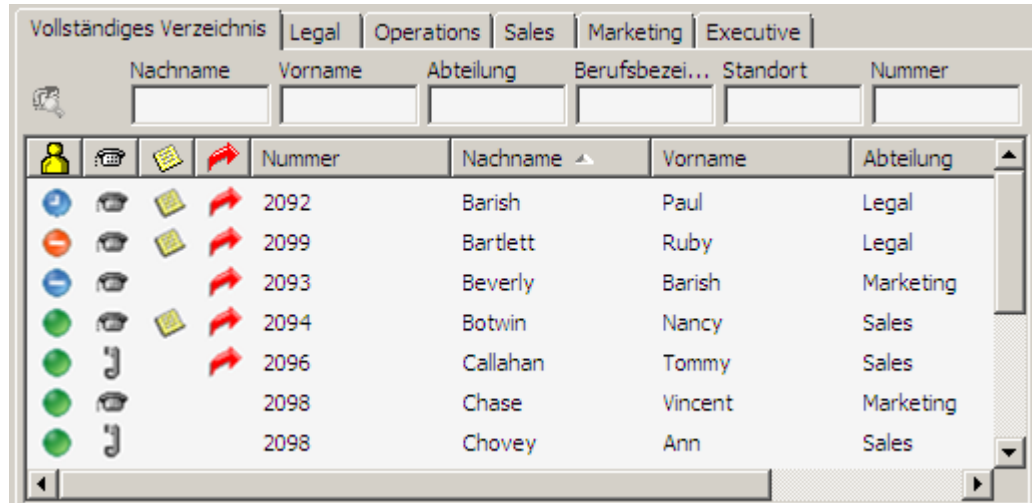
Cisco Unified Attendant Console verfügt über einen Verzeichnisbereich, aus dem Kontaktinformationen leicht abgerufen werden können. Das zunächst angezeigte Verzeichnis ist das „vollständige Verzeichnis“. Darin werden alle Kontakte angezeigt, die in der Cisco Unified Attendant Console-Umgebung registriert sind. Dazu können interne und externe Kontakte gehören.

Einige Aspekte des Verzeichnisses werden über den Cisco Unified Attendant-Admin konfiguriert. Die grundlegenden Informationen, die normalerweise angezeigt werden, umfassen Kontaktdetails wie die folgenden:

- Vorname
- Nachname
- Abteilung
- Berufsbezeichnung
- Nebenstelle
- E-Mail

Diese Standardeinstellungen können geändert werden. [Abbildung 1-5](#) ist ein Beispiel für das vollständige Verzeichnis.

Abbildung 1-5 Vollständiges Verzeichnis



An den Kontakten in den Verzeichnissen können Anrufsteuerungsvorgänge folgendermaßen durchgeführt werden:

- Wählen Sie mit der Maus einen Kontakt im Verzeichnis aus und klicken Sie auf eine beliebige Anrufsteuerungsschaltfläche in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung. Die Schaltflächen wurden in den vorherigen Abschnitten erklärt.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt und wählen Sie eine Option aus dem Kontextmenü aus.
- Führen Sie Anrufsteuerungsvorgänge mithilfe der Tastaturbefehle durch, wie in den vorherigen Abschnitten erklärt.

[Tabelle 1-8](#) bietet eine Beschreibung der Symbole, die im Bereich „Verzeichnis“ neben Kontakten angezeigt werden. In [Tabelle 1-9](#) werden die Funktionen der im Bereich „Verzeichnis“ verwendeten Tasten beschrieben.

Tabelle 1-8 Kontaktsymbole im Telefonbuchbereich

Symbol	Beschreibung
	Zeigt den Anwesenheitsstatus des Kontakts an.
	Gibt den Status der Nebenstelle an. Außerdem kann damit der Typ der verwendeten Kontakt Nummer angegeben werden, beispielsweise Mobilruf, Geschäftlich, Privat, Fax oder Pager.
	Gibt an, dass der Kontakt über Notizen verfügt.
	Zeigt an, dass für den Kontakt eine Alternativnummer festgelegt wurde oder dass es einen Eintrag in einem der folgenden Felder in den Kontakt Nummern gibt: <ul style="list-style-type: none"> • Mobilruf • Geschäftlich 1 • Geschäftlich 2 • POS1-TASTE

Tabelle 1-9 Im Verzeichnis zum Aufrufen von Funktionen verwendete Tasten

Taste	Funktion
Strg-F2 (einstellungsspezifisch, siehe Filtersuche , Seite 2-14) (nur in Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition)	Öffnen einer Quersuche nach anderen Mitarbeitern des ausgewählten Kontakts. Für diese Suche wird die in den Einstellungen festgelegte Kategorie verwendet. Wenn das Fenster „Quersuche“ geöffnet wird, enthält die Titelleiste Angaben zur durchsuchten Verzeichnisspalte sowie die Daten für den ausgewählten Kontakt in dieser Spalte. Das Fenster „Quersuche“ kann nach Bedarf bewegt oder in der Form verändert werden.
F2	Öffnet Beleglampenfeld, Anwesenheitsstatus und Alternativnummern.
F4	Persönliches Gruppenverzeichnis erstellen.
F12	Öffnet die Kontakteigenschaften.
Umschalt-F4	Ermöglicht das Bearbeiten eines bestehenden persönlichen Gruppenverzeichnisses.
Strg-F4	Ermöglicht das Löschen eines bestehenden persönlichen Gruppenverzeichnisses.
Strg-Tab und Strg-Umschalt-Tab	Wählt die folgende oder vorherige Registerkarte im Verzeichnis aus und zeigt die Kontaktdetails an.
ALT-<Nummer>, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl zwischen 1 und 10 handelt.	Ermöglicht dem Attendant-Operator, zu einem bestimmten persönlichen Verzeichnis zu springen. Mit dieser Methode können Sie nur die ersten zehn Registerkarten im Verzeichnis anzeigen. Beispiel: Sie verfügen über fünf Verzeichnisse. Wenn Sie Alt-2 drücken, wird die zweite Registerkarte im Verzeichnis angezeigt. Wenn Sie Alt-4 drücken, wird die vierte Registerkarte im Verzeichnis angezeigt.

Persönliche Gruppenverzeichnisse (F4)

Persönliche Gruppenverzeichnisse ermöglichen dem Cisco Unified Attendant Console-Benutzer das Erstellen von benutzerdefinierten Verzeichnissen, die die Verwendung des vollständigen Verzeichnisses erleichtern.



Hinweis

Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console Premium Edition verfügen, müssen Sie zum Erstellen von persönlichen Gruppenverzeichnissen auf dem Publisher Server angemeldet sein.

Um zwischen den persönlichen Verzeichnissen zu navigieren, können Sie die Registerkartenüberschrift auswählen. Sie können auch mit **Strg-Tab** und **Strg-Umschalt-Tab** das nächste bzw. vorherige Verzeichnis auswählen. Außerdem können Sie auch direkt zu einer der ersten zehn Registerkarten navigieren, indem Sie **Alt-<Nummer>** drücken, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl im Bereich von 1 bis 10 handeln muss.

Mit persönlichen Gruppenverzeichnissen können Sie einen eingehenden Anruf auf der Cisco Unified Attendant Console in ein persönliches Gruppenverzeichnis ziehen und zwischen den Kontakten in dieser Gruppe auswählen.

So erstellen Sie ein neues persönliches Gruppenverzeichnis



Hinweis

Sie können maximal 100 persönliche Gruppenverzeichnisse erstellen.



Hinweis

Persönliche Gruppenverzeichnisse ermöglichen Cisco Unified Attendant Console-Benutzern das Anpassen ihrer Verzeichnisse. Sie sollten nicht für persönliche Nummern in einem Unternehmensnetzwerk verwendet werden, da dies Konsequenzen für die verwendeten Kontaktlizenzen hat.

Schritt 1 Um ein neues persönliches Gruppenverzeichnis zu erstellen, positionieren Sie den Mauszeiger im Feld „Verzeichnis“ der Cisco Unified Attendant Console und drücken **F4**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld „Verzeichnis“ und dann auf **Persönliches Gruppenverzeichnis** und **Neu**. Ein Dialogfeld wird angezeigt ([Abbildung 1-6](#)), in dem einige Informationen eingegeben werden müssen.

Abbildung 1-6 Dialogfeld „Neues persönliches Gruppenverzeichnis“

Schritt 2 Geben Sie unter **Detailangaben** einen aussagekräftigen **Namen** und eine aussagekräftige **Beschreibung** für die Gruppe ein.

Schritt 3 Im Bereich „Filter“ müssen Sie die Kriterien eingeben, anhand derer das Gruppenverzeichnis gefiltert werden soll. Wählen Sie den Typ **Feld** aus der Dropdownliste aus.

Schritt 4 Wählen Sie anschließend den **Erfassungstyp** aus, der verwendet werden soll:

- Bei einem Textfeld wie **Nachname**, **Abteilung** usw. können Sie zwischen folgenden Optionen wählen:
 - Beginnt mit
 - Enthält
 - Endet mit
 - Entspricht
- Bei einem numerischen Feld wie **Nummer** können Sie zwischen folgenden Optionen wählen:
 - Beginnt mit
 - Enthält
 - Endet mit
 - Entspricht
 - Ist größer als oder entspricht
 - Ist kleiner als oder entspricht

Schritt 5 Geben Sie den erfassten **Wert** ein.

Ein Beispiel wäre **Feld: Nachname, Erfassungstyp: Beginnt mit** und der **Erfassungswert: K**. Durch dieses Beispiel wird ein Verzeichnis mit einer Liste von Kontakten generiert, deren Nachname mit „K“ beginnt.

Schritt 6 [Optional] Sie können auch auf **Neu** klicken, um weitere Kriterien hinzuzufügen. Sie können maximal drei Kriterien angeben, um ein persönliches Verzeichnis zu erstellen oder zu ändern.



Hinweis

Wenn ein Verzeichnis erstellt wird, das mit dem Parameter **Nummer** gefiltert wird, werden die eingegebenen Kriterien mit allen indizierten Nummernfeldern verglichen (**Hauptnebenstelle, Geschäft 1, Geschäft 2, Mobilruf** usw.) und Ergebnisse, die den Kriterien entsprechen, werden angezeigt.

Wenn im Verzeichnis nur die Nummer der Hauptnebenstelle oder die Ersatznummer (definiert unter **Optionen > Einstellungen > Allgemein und Priorität der Innenkontaktnummern**) angezeigt werden, erscheint das Ergebnis möglicherweise unvollständig. Das ist jedoch nicht der Fall. Vielmehr weist dies auf die Tatsache hin, dass der Kontakt über ein anderes nummeriertes Feld verfügt, das den Kriterien entspricht (z. B. Geschäft 1, Geschäft 2, Mobilruf usw.).

*Beispiel: - Die primäre Nummer eines Kontakts lautet **Mobil 22222**; darüber hinaus wurde für den Kontakt jedoch auch die Nummer **1111** für **Geschäft 1** festgelegt. Im Verzeichnis wird daher aufgrund der Priorität stets 22222 als primäre Nummer des Kontakts angezeigt.*

*Wenn jedoch **Geschäft 1** ein indiziertes Feld ist und ein Attendant-Operator ein persönliches Gruppenverzeichnis erstellt, in dem die Nummer **1111** entspricht, würde der Kontakt aus dem Beispiel angezeigt (da die Mobilnummer den Kriterien entspricht), als Nummer würde jedoch die primäre Nummer **22222** angezeigt.*

Hinzufügen von Kontakten zu einem bereits erstellten persönlichen Gruppenverzeichnis

Sie können einen Kontakt aus dem vollständigen Verzeichnis auswählen und auf die Registerkarte eines bereits erstellten persönlichen Verzeichnisses ziehen. Der Kontakt wird dann unabhängig davon, ob er den Kriterien der Gruppe entspricht, in diesem persönlichen Verzeichnis angezeigt.



Hinweis

Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console Premium Edition verfügen, müssen Sie zum Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Kontakten auf dem Publisher Server angemeldet sein.

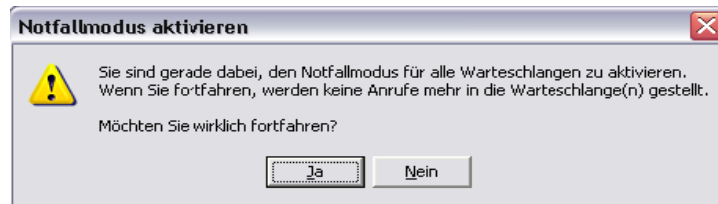
So bearbeiten Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis

Drücken Sie **Umschalt-F4**, um die Details eines persönlichen Gruppenverzeichnisses anzuzeigen und zu bearbeiten.

So löschen Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis

Drücken Sie **Strg-F4**, um ein bestehendes persönliches Gruppenverzeichnis zu löschen. Sie werden aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen.

Abbildung 1-7 Beispiel für eine Warnung beim Löschen des persönlichen Gruppenverzeichnisses



Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Die Symbolleiste zur Anrufsteuerung befindet sich zwischen den Bereichen „Anrufe in der Warteschlange“ und „Aktive Anrufe“. Die Symbolleiste enthält Symbole für alle zu bestimmten Zeiten verfügbaren Vorgänge zur Anrufsteuerung. [Abbildung 1-8](#) zeigt ein Beispiel der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ mit einer Auswahl verfügbarer und nicht verfügbarer Elemente.

Abbildung 1-8 Symbolleiste „Anrufsteuerung“



In [Tabelle 1-10](#) werden die Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ beschrieben.

Tabelle 1-10 Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Anruf beantworten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen eingehenden Anruf anzunehmen (keinen Anruf in der Warteschlange).
Ruftonunterdrückung (stummer Anruf)		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Anruf stummzuschalten. Hiermit wird der Anruf lokal (am Telefon) gehalten. Der Anrufer hört die Warteschleifenmusik.
Auflegen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen aktiven Anruf zu trennen.
Ruf übermitteln		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Übermittlung mit Rücksprache durchzuführen.
Anruf abrufen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen gehaltenen Anruf abzurufen.
Anruf umschalten		Klicken Sie hier, um zwischen <i>Aktiven Anrufen</i> und <i>Gehaltenen Anrufen</i> zu wechseln.

Tabelle 1-10 Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Erneut verbinden		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aktion erneut durchzuführen, die Sie an einem Anruf durchgeführt haben.
Halten mit Anmerkungen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um dem aktuellen Anruf Anmerkungen hinzuzufügen, bevor Sie den Anruf halten. Hinweis Die Anmerkungen werden von Ihnen verwendet. Sie werden nicht mit dem Ruf weitergeleitet.
Halten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen bestimmten Anruf direkt zu halten.
Kontakteigenschaften		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Kontaktdetails zum Anrufer anzuzeigen.
Konferenz beginnen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Konferenz mit einem anderen Benutzer zu beginnen.
Konferenz		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Teilnehmer in einer Konferenz zusammenzuschalten.
Bereitstellen		Klicken Sie zum Leiten eines Anrufs an eine belegte Nebenstelle auf diese Schaltfläche.
Parken		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anruf auf einem Wartestellungsgerät zu platzieren.

Die zuvor erwähnten Vorgänge können auch durch Klicken mit der rechten Maustaste im Bereich „Aktive Anrufe“ und Auswahl einer Option im Kontextmenü durchgeführt werden. Sie können auch über die Tastatur auf die Optionen zugreifen (siehe [Kapitel 1, „Verwenden der Tastatur“](#)).

Rückfallliste (F5)

Das Feld „Rückfallliste“ zeigt zwei Anruftypen an:


- Anrufe, die gehalten werden
- Nach Überschreitung eines Zeitlimits zurückgekehrte Anrufe, die auf ein Gerät weitergeleitet oder auf Warten gestellt wurden

Rufen Sie einen Anruf aus dem Bereich „Rückfallliste“ folgendermaßen ab, oder verbinden Sie ihn erneut:

- Wählen Sie mit der Maus einen Anruf im Bereich „Rückfallliste“ aus und klicken Sie auf eine beliebige Anrufsteuerungsschaltfläche in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung. Die Schaltflächen wurden in den vorherigen Abschnitten erklärt.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Anruf, und wählen Sie eine Option im Kontextmenü aus.
- Führen Sie Anrufsteuerungsvorgänge mithilfe der Tastaturbefehle durch, wie in den vorherigen Abschnitten erklärt.

In [Tabelle 1-11](#) werden die im Bereich „Rückfallliste“ angezeigten Felder beschrieben.

Tabelle 1-11 Im Bereich „Rückfallliste“ für einen Anruf angezeigte Felder

Steuerelement-Bezeichnung	Beschreibung
Rückfallliste	Die Nummer des Anrufers.
Zeit	Die Zeit, die der Anrufer gewartet hat.
Nebenstelle	Die Nebenstelle, an die der Anruf weitergeleitet wurde.
Status	Gibt an, ob Sie den Anruf gehalten haben oder ob er nach Überschreitung eines Zeitlimits zurückgeleitet wurde.
Bezeichnung 	Das Notizensymbol gibt an, dass der Anruf über Notizen verfügt.

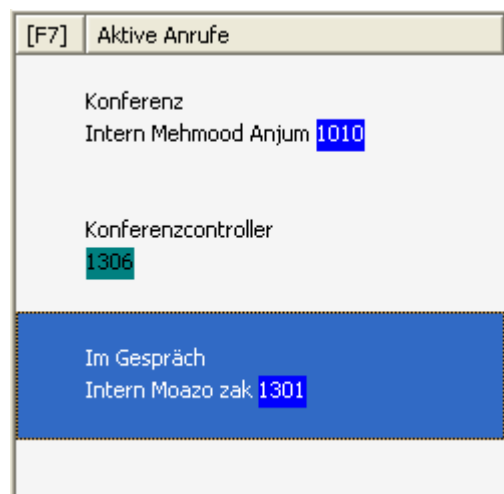
Aktive Anrufe (F7)

Im Feld „Aktive Anrufe“ werden die Anrufe angezeigt, die abgewickelt werden. Sie können beispielsweise folgende Anrufinformationen anzeigen:

- Name der Warteschlange
- Den aktuellen Status des Anrufs: Gehalten, Anruf wird ausgeführt, Im Gespräch oder Besetzt

In [Abbildung 1-9](#) wird ein Beispiel für das Feld „Aktive Anrufe“ gezeigt.

Abbildung 1-9 Beispiel für das Feld „Aktive Anrufe“



Hinweis

Wenn die erzwungene Zustellung für eine Warteschlange in Web Admin konfiguriert wurde, müssen Sie nicht die Taste mit dem **Pluszeichen** drücken, um den Anruf zu beantworten. Der Anruf wird automatisch im Feld „Aktive Anrufe“ (F7) angezeigt und der Anrufer befindet sich sofort in der Leitung.

Tabelle 1-12 enthält eine Beschreibung der im Bereich „Aktive Anrufe“ verwendbaren Tasten.

Tabelle 1-12 Tasten zur Abwicklung von Anrufen im Bereich „Aktive Anrufe“

Taste	Funktion
Eingabetaste	Drücken Sie diese Taste, um einen eingehenden Anruf zu beantworten.
Eingabetaste	Drücken Sie diese Taste, um den verbundenen Anruf zu trennen.
Eingabetaste	Drücken Sie diese Taste zum Abschließen der Übermittlung des Anrufs mit Rücksprache.
Bild-Ab-Taste	Drücken Sie diese Taste, um einen Anruf zu halten.
Bild-Ab-Taste	Drücken Sie diese Taste, um den gehaltenen Anruf abzurufen.
-	Drücken Sie diese Taste, um den Anruf mit Rücksprache zu trennen.
Ende	Drücken Sie diese Taste, um eine Konferenz zu starten und alle Teilnehmer dazuschalten.
Löschen	Drücken Sie diese Taste, um einen Anruf wiederherzustellen.
F2	Drücken Sie diese Taste zum Anzeigen von Alternativnummern, Beleglampenfeld und Anwesenheitsstatus.
F12	Drücken Sie diese Taste zum Aufrufen der Kontaktdetails.
Pos1-Taste	Drücken Sie diese Taste, um den angenommenen Anruf auf einem Gerät zu platzieren.
Strg-M	Dient zum Senden einer E-Mail-Nachricht an einen Nebenstellenbenutzer, der einen Anruf nicht annimmt.

Zugriff auf die zuvor erwähnten Optionen erhalten Sie auch durch Klicken mit der rechten Maustaste auf einen Anruf im Bereich **Aktive Anrufe** und Auswahl einer Option im Kontextmenü.

Auf Warten gestellte Anrufe

Das Feld für auf Warten gestellte Anrufe enthält eine Liste von Wartestellungsgeräten. Wenn Sie Anrufe nicht auf Warten stellen, können Sie das Feld für auf Warten gestellte Anrufe ausblenden, indem Sie auf **Ansicht > Anrufe in Warteschlange** klicken (Umschalten der Anzeige). Standardmäßig werden alle Geräte angezeigt.

In **Tabelle 1-13** werden die Steuerelemente für das Feld für auf Warten gestellte Anrufe beschrieben.

Tabelle 1-13 Steuerelemente für auf Warten gestellte Anrufen






Steuerelement	Funktion
	Zeigt alle Wartestellungsgeräte an.
	Zeigt die Wartestellungsgeräte an, die Ihnen zur Verfügung stehen. Nicht verwendete Geräte werden mit diesem Symbol aufgeführt.

Tabelle 1-13 *Steuerelemente für auf Warten gestellte Anrufen*

Steuerelement	Funktion
	Zeigt nur die Wartestellungsgeräte an, auf denen Sie Anrufe auf Warten gestellt haben. Geräte, auf denen Sie Anrufe auf Warten gestellt haben, werden mit diesem Symbol aufgeführt.
	Zeigt nur die Wartestellungsgeräte an, auf denen andere Benutzer ihre Anrufe auf Warten gestellt haben. Geräte, auf denen andere Benutzer Anrufe auf Warten gestellt haben, werden mit diesem Symbol aufgeführt.

Außerdem werden die folgenden Felder angezeigt:

- **Letzter Anruf in Wartestellung auf:** die Nummer, bei der Sie den letzten Anruf auf Warten gestellt haben.
- **In Wartestellung für:** Wenn ein Anruf von einer belegten Nebenstelle zurückkehrt und Sie diesen auf Warten stellen, wird in diesem Feld der Name des Kontakts angezeigt, von dem der Anruf zurückkam.

Das Symbol  **Außer Funktion** an einem Wartestellungsgerät zeigt an, dass es derzeit nicht verwendet werden kann.

Sie können Anrufe folgendermaßen auf Warten stellen oder abrufen:



- Wählen Sie mit der Maus ein Wartestellungsgerät aus, und klicken Sie auf ein beliebiges Symbol in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Gerät und wählen Sie eine Option aus dem Kontextmenü aus.
- Führen Sie Anrufsteuerungsvorgänge mithilfe der Tastaturbefehle durch, wie in den vorherigen Abschnitten erklärt.

Persönliches Telefonbuch (F6)

Das Feld „Persönliches Telefonbuch“ enthält eine Liste der häufig gewählten Nummern, damit Sie diese schnell wählen können.

In [Abbildung 1-10](#) ist ein Beispiel für einen Namen im persönlichen Telefonbuch dargestellt.

Abbildung 1-10 *Feld „Persönliches Telefonbuch“*

Persönliches Telefonbuch			
[F6]	Name	Firma	Nummer ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Anrufsteuerungsvorgänge können auf die folgenden Arten durchgeführt werden:

- Wählen Sie mit der Maus einen Kontakt aus, und klicken Sie auf ein beliebiges Symbol in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung.
- Führen Sie Anrufsteuerungsvorgänge mithilfe der Tastaturbefehle durch, wie in den vorherigen Abschnitten erklärt.



Hinweis

Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console Premium Edition verfügen, müssen Sie zum Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Nummern im persönlichen Telefonbuch auf dem Publisher Server angemeldet sein.

Hinzufügen eines Eintrags zum Feld „Persönliches Telefonbuch“

So fügen Sie dem Feld Persönliches Telefonbuch eine Nummer hinzu:

- Schritt 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld „Persönliches Telefonbuch“, und wählen Sie **Hinzufügen von Kurzwahl**.
- Schritt 2** Geben Sie **Nummer**, **Name** und **Firma** des Kontakts ein. [Abbildung 1-11](#) zeigt das Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“.

Abbildung 1-11 Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“

In [Tabelle 1-14](#) werden die Felder im Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“ (in [Abbildung 1-11](#) dargestellt) beschrieben.

Tabelle 1-14 Felder im Fenster „Persönliches Telefonbuch“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Zielwahl (Persönlich)		Private Kurzwahlnummern können nur von Ihnen bearbeitet und angezeigt werden. Andere bei der Anwendung angemeldete Benutzer können die Nummern, für die dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, nicht anzeigen. Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, ist die entsprechende Nummer für alle anderen Benutzer sichtbar.
Nummer	5550111	Kontaktnummer, die als Kurzwahl gespeichert werden soll.

Tabelle 1-14 Felder im Fenster „Persönliches Telefonbuch“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Name	Sebastian Schmidt	Name des Kontakts.
Firma	FirmaA	Name der Firma, bei der der Kontakt beschäftigt ist.

Schritt 3 Klicken Sie auf **OK**.



Hinweis

Sie können einen Kontakt auch einfach durch Ziehen und Ablegen aus dem Feld **Verzeichnis** in das Feld **Persönliches Telefonbuch** Einfügen.

Löschen eines Eintrags im Feld „Persönliches Telefonbuch“

So löschen Sie einen Eintrag aus dem Feld „Persönliches Telefonbuch“:

Schritt 1 Wählen Sie die zu löschende Kurzwahl aus.

Schritt 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Kurzwahl löschen** aus.

Schritt 3 Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf **Ja**.

Aktualisieren eines Eintrags im Feld „Kurzwahl“

So aktualisieren Sie einen Eintrag im Feld „Persönliches Telefonbuch“:

Schritt 1 Wählen Sie die zu aktualisierende Kurzwahl aus.

Schritt 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Kurzwahl bearbeiten** aus.

Schritt 3 Ändern Sie **Name**, **Nummer** und **Firma** nach Bedarf.

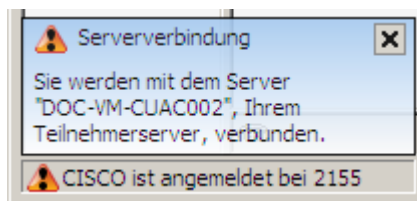
Schritt 4 Klicken Sie auf **OK**.

Statusleiste

Die Statusleiste ist ein Informationsbereich im unteren Teil der grafischen Benutzeroberfläche. Es ist in mehrere Abschnitte unterteilt, in denen jeweils Informationen über den aktuellen Status eines Teils der Anwendung angezeigt werden. Die Abschnitte von links nach rechts:

- Serververbindung
- Anwendungsstatus. Beispiel: **Bereit**.
- Datenbankverbindung

Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf den Abschnitt „Serververbindung“ zeigen, wird eine Meldung angezeigt, wenn die Verbindung mit dem Server unterbrochen wird oder Sie mit dem Teilnehmerserver verbunden sind. Beispiel:



Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf den Abschnitt „Datenbankverbindung“ zeigen, wird in ähnlicher Weise eine Meldung angezeigt, wenn Sie mit der Teilnehmerdatenbank verbunden sind.

Klicken Sie in beiden Fällen auf das Kreuz, oder warten Sie 10 Sekunden lang, um die Meldung zu schließen.

Nach dem Anzeigen dieser Meldungen wird das Ausrufezeichensymbol im entsprechenden Abschnitt der Statusleiste weiterhin angezeigt, bis der Zustand sich ändert.

Arbeiten in den Feldern

Nachstehend sind einige Verfahren aufgeführt, die Sie bei der Arbeit in Cisco Unified Attendant Console verwenden können.

Wählen einer Nummer

Anstatt einen Kontakt aus den Verzeichnissen auszuwählen und anschließend einen Anruf zu tätigen, können Sie eine Nummer auch über die Tastatur wählen. Während der Eingabe werden die Ziffern im **Wählfeld** unter dem Bereich **Aktive Anrufe** angezeigt. In [Tabelle 1-15](#) werden die verfügbaren Tasten zum Bearbeiten einer gewählten Nummer aufgelistet.

Die folgenden Tasten können verwendet werden:


Tabelle 1-15 **Tasten zur Bearbeitung der gewählten Nummer**

Taste	Funktion
Rücktaste	Löscht Ziffern bei der Eingabe einer Kontaktnummer.
Leertaste	Löscht die Nummer beim Herauswählen.
Eingabetaste	Wählt die eingegebene Nummer.

Suchen nach Kontakten in den Verzeichnissen

Die Suchmaschine von Cisco Unified Attendant Console ermöglicht Ihnen das Suchen nach einer bestimmten Person anhand festgelegter Kriterien in den Verzeichnissen. Diese Funktion ist nützlich, wenn die Console stark ausgelastet ist.

So suchen Sie eine Person oder Nummer:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem sich der gewünschte Kontakt befindet. Dies kann das vollständige Verzeichnis oder ein persönliches Gruppenverzeichnis sein. Um zwischen den persönlichen Verzeichnissen zu navigieren, können Sie die Registerkartenüberschrift auswählen. Sie können auch mit **Strg-Tab** und **Strg-Umschalt-Tab** das nächste bzw. vorherige Verzeichnis auswählen. Außerdem können Sie auch direkt zu einer der ersten zehn Registerkarten navigieren, indem Sie **Alt-<Nummer>** drücken, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl im Bereich von 1 bis 10 handeln muss.
- Schritt 2** Wenn die Registerkarte „Verzeichnis“ ausgewählt wird, wird der Cursor im ersten Suchfeld platziert. Der Cursor wechselt auch automatisch zum ersten Suchfeld, wenn Sie mit der Eingabe beginnen.
- Schritt 3** Sie können jedes beliebige Suchkriterium wählen. Sie können Suchvorgänge anhand der folgenden Kriterien durchführen:
- Nachname
 - Vorname
 - Abteilung
 - Nummer
- Schritt 4** Durch Drücken der **Tab-Taste** auf der Tastatur können Sie zwischen den Suchfeldern hin- und herwechseln. Sie können auch mit der Maus in das entsprechende Suchfeld klicken.
- Schritt 5** Geben Sie ein Schlüsselwort ein.
-
-  **Hinweis** Durch Aktivieren der UND-Suche über **Optionen > Einstellungen > Suchfilter** und Auswählen von **UND-Suche verwenden** oder **Optionen > Suchfilter** und **UND-Suche benutzen** können Sie Schlüsselwörter an zwei Stellen eingeben. Beispiel: **Sebastian** im Feld **Vorname** und **Schmidt** im Feld **Nachname**. Als Ergebnis werden alle Datensätze angezeigt, die den in BEIDEN Feldern eingegebenen Kriterien entsprechen. Datensätze, die nur eines der Kriterien erfüllen, werden ausgeschlossen.
-
- Schritt 6** Drücken Sie die **Eingabetaste**.
-

Im ausgewählten Verzeichnis werden alle Kontakte herausgefiltert, die nicht dem eingegebenen Schlüsselwort entsprechen.

Ist die gewünschte Person gefunden, führen Sie zum Anrufen des Kontakts entweder einen Doppelklick aus, oder drücken Sie zweimal die **Eingabetaste**. [Abbildung 1-12](#) zeigt ein Beispiel für eine Suche nach Personen anhand eines gemeinsamen Vornamens.

Abbildung 1-12 Beispiel für Suchergebnisse

Nachname		Vorname		Abteilung		
		mehmood				
		Nummer	Nachname	Vorname	Abteilung	Berufsbezeichn...
		1010	Anjum	Mehmood	QA	
		1290	Khan	Mehmood	HR	



Hinweis

Durch Klicken auf die Schaltfläche **Filtersuche** werden bei der Suche alle nicht den eingegebenen Kriterien entsprechenden Kontakte herausgefiltert. Erfolgt kein Klicken auf diese Schaltfläche, wird nur der Kontakt ausgewählt, der dem angegebenen Schlüsselwort entspricht. Wenn Sie beispielsweise auf die Schaltfläche **Filtersuche** klicken und „A“ eingeben, wird der erste Kontakt ausgewählt, dessen Anfangsbuchstabe „A“ lautet.

Quersuche (Strg-F2) (nur Enterprise und Premium Edition)

Die Quersuche stellt eine Filterfunktion bereit, mit der Sie nach bestimmten Kriterien wie beispielsweise Abteilung, Vorname oder Nachname suchen können. Die Funktion ist für alle Kontaktverzeichnisse verwendbar.

Wählen Sie zum Verwenden der Quersuche mit der Maus oder über die Tastatur einen Kontakt aus dem Verzeichnis aus. Anschließend starten Sie durch Drücken von Strg-F2 die Quersuche. Ein erweitertes Suchbild wird angezeigt, das alle mit dem Feld „Quersuche“ übereinstimmenden Kontakte enthält.

Quersuche

Die Höhe des erweiterten Suchfensters ist veränderbar, und das Fenster kann bewegt werden. Wenn Sie die Fenstergröße verändern, wird die neue Größe und Position des Fensters in Cisco Unified Attendant Console gespeichert.

Durch Drücken der Taste ESC oder Klicken auf das Symbol zum Schließen des Fensters (x) können Sie das erweiterte Suchfenster jederzeit schließen.

Wenn Sie eine Quersuche starten, ist das Abschließen der Auswahl oder Schließen des erweiterten Fensters erforderlich. Danach können Sie mit anderen Funktionen in Cisco Unified Attendant Console fortfahren.

Zum Einrichten des Felds „Bevorzugte Quersuche“ ist das Bestimmen der Kriterien in den Einstellungen erforderlich. (Wählen Sie **Optionen > Einstellungen** und anschließend die Registerkarte **Filtersuche** aus.) Durch Auswählen von **Kein** wird die Funktion deaktiviert.



KAPITEL 2

Anpassen von Cisco Unified Attendant Console

Über Cisco Unified Attendant Console können Aussehen und Funktionalität der Anwendung angepasst werden.

Zugriff auf die Konsoleinstellungen erhalten Sie über die Befehlsfolge **Optionen > Einstellungen** im Hauptmenü. Anschließend wird das Fenster **Operatoreinstellungen** geöffnet.



Hinweis

Sie können die Größe der für die Oberfläche verwendeten Schriftart im Fenster **Operatoreinstellungen** oder durch Auswählen von **Optionen > Schriftgröße** im Hauptmenü ändern. Die verfügbaren Größen finden Sie in [Anzeige, Seite 2-3](#).

Die Registerkarten im Fenster **Operatoreinstellungen** sind nachstehend erklärt.

Allgemein

In diesem Abschnitt sind die folgenden Einstellungen verfügbar:

- **Anwendung auf dem Display anzeigen, wenn**

In Cisco Unified Attendant Console können Sie die Anwendung auf dem Bildschirm anzeigen lassen, wenn:

- **Anrufe in der Warteschlange auf Antwort warten**
- **Mein Ortsgerät klingelt** (wenn dies das Gerät ist, mit dem Sie angemeldet sind)
- **Minimieren, wenn nicht in Gebrauch**

Wenn eine der ersten beiden Optionen oder beide aktiviert sind, wird die Anwendung auf dem Desktop angezeigt, wenn sie minimiert ist. Mit der dritten Option wird die Anwendung minimiert, wenn keine aktiven Anrufe oder Anrufe in der Warteschlange vorhanden sind.

- **Priorität der Innenkontaktnummern**

Es muss eine Priorität festgelegt werden, sodass, wenn ein Kontakt nicht über die erste Nummer in der Liste verfügt, automatisch die nächste Nummer verwendet wird.

In dieser Tabelle werden die verfügbaren Kontaktnummern angezeigt, und die Anzeigereihenfolge im Feld „Nummer“ des Verzeichnisses wird angegeben. Wenn der Kontakt keine **Hauptnebenstelle** aufweist, wird die Nummer verwendet, die für **Geschäftlich 1** angegeben wurde, andernfalls **Geschäftlich 2**, **Mobilruf** usw.

Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Nummern verwendet werden, wählen Sie den gewünschten *Nummerntyp* aus und verschieben Sie ihn mit dem **Pfeil-nach-oben** oder dem **Pfeil-nach-unten** an die entsprechende Position.



Hinweis

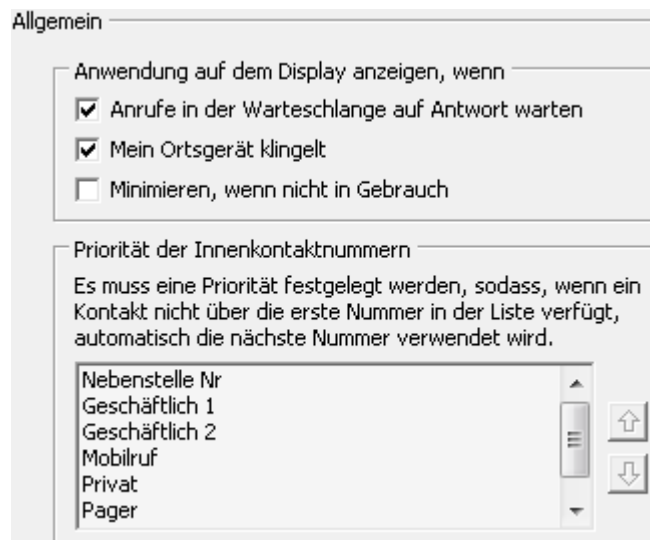
Beachten Sie Folgendes:

- Wenn ein Verzeichnis erstellt wird, das mit dem Parameter **Nummer** gefiltert wird, werden die eingegebenen Kriterien mit allen indizierten Nummernfeldern verglichen (**Hauptnebenstelle, Geschäft 1, Geschäft 2, Mobilruf** usw.) und Ergebnisse, die den Kriterien entsprechen, werden angezeigt.
- Wenn im Verzeichnis nur die Nummer der Hauptnebenstelle oder die Ersatznummer (definiert auf der Registerkarte **Operatoreinstellungen > Allgemein** und **Priorität der Innenkontaktnummern**) angezeigt werden, erscheint das Ergebnis möglicherweise unvollständig. Das ist jedoch nicht der Fall. Vielmehr weist dies auf die Tatsache hin, dass der Kontakt über ein anderes nummeriertes Feld verfügt, das den Kriterien entspricht (z. B. **Geschäftlich 1, Geschäftlich 2, Mobilruf** usw.).
- Beispiel: Die primäre Nummer eines Kontakts lautet *Mobil 22222*, darüber hinaus wurde für den Kontakt jedoch auch die Nummer *1111* für *Geschäft 1* festgelegt. Im Verzeichnis wird daher aufgrund der Priorität stets *22222* als primäre Nummer des Kontakts angezeigt.

Wenn jedoch **Geschäftlich 1** ein indiziertes Feld ist und ein Attendant-Operator ein persönliches Gruppenverzeichnis erstellt, in dem die Nummer *1111* entspricht, würde der Kontakt aus dem Beispiel angezeigt (da die Mobilnummer den Kriterien entspricht), als Nummer würde jedoch die primäre Nummer *22222* angezeigt.

Abbildung 2-1 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Allgemein“.

Abbildung 2-1 Registerkarte „Allgemein“ von „Operatoreinstellungen“



Anzeige

Auf der Registerkarte **Anzeigen** können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

- **Reihenfolge der Warteschlangen** (nur Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): Wenn die Warteschlangen nicht in der Reihenfolge des Erstellens sortiert werden sollen, aktivieren Sie die Option **Warteschlangen alphabetisch sortieren**.
- **Wenn ein Segment ausgewählt wird**: Mit der Einstellung **Schriftfarbe ändern** können Sie die Schriftfarben der Bezeichnungen in Cisco Unified Attendant Console im ausgewählten Bereich ändern. Auf diese Weise können Sie bei Ihrer Arbeit mit Attendant Console auf einen Blick erkennen, welchen Bereich Sie ausgewählt haben. In der Standardeinstellung wird der Text rot angezeigt.
- **Anrufinformationen anzeigen**
 - Die Einstellung **Routing-Kennzeichen anzeigen** ermöglicht die Anzeige des beabsichtigten Zieles eines jeden Anrufs sowie der Standarddetails zu den Anrufen wie z. B. Anrufer-ID und interne/externe Benachrichtigung. Dies ist die Voreinstellung.
 - **Zeitlimit-Bedingungen anzeigen** ermöglicht das Anzeigen von Angaben, warum ein Anruf an den Operator zurückgeleitet wurde.
- **Bei Anrufen**: Hiermit wird festgelegt, ob das Belegtlampenfeld und die Anwesenheitsaufforderung angezeigt werden sollen. In der Standardeinstellung ist **Bei Festlegung des Anwesenheitsstatus Aufforderung anzeigen** nicht aktiviert.
- **Beim Ziehen & Ablegen**: Durch Aktivierung von **Ziehbild anzeigen** zeigen Sie auf dem Bildschirm ein vollständiges Bild des Anrufs an, den Sie über den Bildschirm ziehen.
- **Schriftgröße**: Mit dieser Option können Sie die in der Benutzeroberfläche von Cisco Unified Attendant Console verwendete Schriftgröße ändern, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Wählen Sie zwischen **Voreinstellung**, **Mittel**, **Groß** oder **Sehr groß** aus. Sie können diesen Parameter auch über das Hauptmenü der Anwendung festlegen, indem Sie **Optionen > Schriftgröße** auswählen.
- **Belastbarkeit** (nur Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): Aktivieren Sie **Hinweis beim Wechseln von Servern** (Voreinstellung), um beim Wechseln von Servern aufgrund von Serverfehlern oder -wiederherstellungen einen Hinweis zu erhalten.

Abbildung 2-2 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anzeigen“.

Abbildung 2-2 Registerkarte „Anzeigen“ von „Operatoreinstellungen“

The screenshot shows the 'Anzeigen' configuration page with the following options:

- Reihenfolge der Warteschlangen**
 - Warteschlangen alphabetisch sortieren
- Wenn ein Segment ausgewählt wird**
 - Schriftfarbe ändern
 - In diese Farbe: ■
- Anrufinformationen anzeigen**
 - Routing-Kennzeichen anzeigen
 - Zeitlimit-Bedingungen anzeigen
- Bei Anrufen**
 - Bei Festlegung des Anwesenheitsstatus Aufforderung anzeigen
- Beim Ziehen & Ablegen**
 - Ziehbild anzeigen
- Schriftgröße**
 - Voreinstellung
- Belastbarkeit**
 - Hinweis beim Wechseln von Servern

Anwesenheit

Nehmen Sie auf dieser Registerkarte die Einstellungen für die Anwesenheitsinformationen vor.

- **Anzeige Standardanwesenheit:** Wählen Sie zwischen den Optionen **Status der Microsoft-Anwesenheit**, **Status der Cisco-Anwesenheit** oder **Kein** aus.
- **Microsoft-Anwesenheitsinformationen aktivieren:** Aktivieren Sie zum Anzeigen der Microsoft-Anwesenheitsinformationen dieses Feld, und wählen Sie das zum Abrufen der Informationen zu verwendende Feld aus.

Die Dropdownliste enthält dazu folgende Auswahloptionen: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Benutzerfeld 1**, **Benutzerfeld 2**, **Benutzerfeld 3** und **Benutzerprofil**.

- **Cisco-Anwesenheitsinformationen aktivieren:** Aktivieren Sie zum Anzeigen der Cisco-Anwesenheitsinformationen dieses Feld, und wählen Sie das zum Abrufen der Informationen zu verwendende Feld aus.

Die Dropdownliste enthält dazu folgende Auswahloptionen: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Benutzerfeld 1**, **Benutzerfeld 2**, **Benutzerfeld 3** und **Benutzerprofil**.

Abbildung 2-3 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anwesenheit“.

Abbildung 2-3 Registerkarte „Anwesenheit“ von „Operatoreinstellungen“

Anwesenheit

Anzeige Standardanwesenheit

Status der Microsoft-Anwesenheit

Status der Cisco-Anwesenheit

Kein

Microsoft-Anwesenheitsinformationen aktivieren

Zum Abrufen von Anwesenheitsinformationen folgendes Feld verwenden:

E-mail

Cisco-Anwesenheitsinformationen aktivieren

Zum Abrufen von Anwesenheitsinformationen folgendes Feld verwenden:

Benutzerprofil

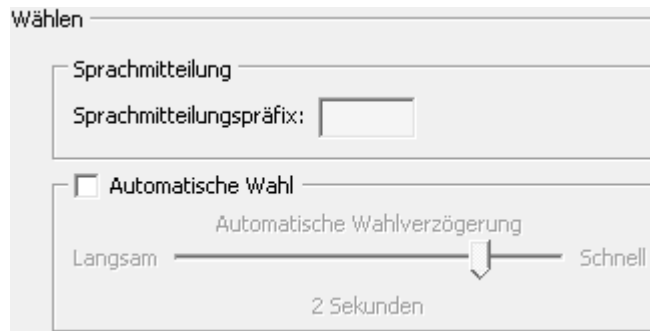
Wählen

Die folgende Option ist auf dieser Registerkarte verfügbar:

- **Sprachmitteilungspräfix:** Sie können hier ein Präfix eingeben, das den Anruf direkt an die Sprachmitteilung einer Nebenstelle leitet.
- **Automatische Wahl:** Mit dieser Option können Sie nach einer definierten Zeit automatisch eine interne oder externe Nummer wählen lassen. Sie können die Zeit für die automatische Wahl einstellen. Die gewünschte Zahl wird im Bereich unter „Aktive Anrufe“ eingegeben.

Abbildung 2-4 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Wählen“.

Abbildung 2-4 Registerkarte „Wählen“ von „Operatoreinstellungen“



Anrufweiterleitungen

Auf dieser Registerkarte sind folgende Optionen verfügbar:

- **Beim Ziehen & Ablegen oder Doppelklicken** (alle Editionen)

In diesem Abschnitt können Sie die Art der Weiterleitung auswählen, die beim Ziehen und Ablegen oder Doppelklicken auf einen Anruf durchgeführt werden soll. Sie können durch Klicken auf ein Optionsfeld eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Übermittlung mit Rücksprache durchführen**
- **Übermittlung ohne Rücksprache durchführen** (standardmäßig aktiviert)

- **Bei Übermittlung ohne Rücksprache** (nur Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition)

Bei Übermittlung eines Anrufs ohne Rücksprache können Sie **Automatische Bereitstellung, wenn besetzt** auswählen. Der Anruf wird hierdurch automatisch auf der Nebenstelle gehalten, bis diese frei wird. Die Anrufverarbeitung wird beschleunigt.

- **Wenn ein Anruf wiederhergestellt wird** (nur Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition)

Bei Wiederherstellung eines Anrufs können Sie **Automatische Bereitstellung, wenn besetzt** auswählen. Der Anruf wird hierdurch automatisch auf der Nebenstelle gehalten, bis diese frei wird. Die Anrufverarbeitung wird beschleunigt.

Abbildung 2-5 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anrufweiterleitungen“.

Abbildung 2-5 Registerkarte „Anrufweiterleitungen“ von „Operatoreinstellungen“ (Enterprise und Premium Edition)

Anrufweiterleitungen

Beim Ziehen & Ablegen oder Doppelklicken

Übermittlung mit Rücksprache durchführen

Übermittlung ohne Rücksprache durchführen

Bei Übermittlung ohne Rücksprache

Automatische Bereitstellung, wenn besetzt

Wenn ein Anruf wiederhergestellt wird

Automatische Bereitstellung, wenn besetzt

Anrufe in Warteschlange

Diese Registerkarte enthält ein Kontrollkästchen. Wenn es markiert ist, werden alle Wartestellungsgeräte im Bereich „Anrufe in Warteschlange“ angezeigt, nachdem ein Anruf auf Warten gestellt wurde.

Abbildung 2-6 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anrufe in Warteschlange“.

Abbildung 2-6 Registerkarte „Anrufe in Warteschlange“ von „Operatoreinstellungen“

Anrufe in Warteschlange

Nachdem ein Anruf auf Warten gestellt wurde

Alle Wartestellungsgeräte anzeigen

Stumm schalten

In diesem Abschnitt können Sie die automatische Ruf tonunterdrückung für Anrufe aktivieren. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- **Durchführen einer Suche:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator in ein beliebiges Suchfeld klickt.
- **Drücken von numerischen Tasten zur Wahl:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator eine Nummer wählt.
- **Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildern:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator auf die Verzeichnisse klickt.

Wenn eine dieser Optionen ausgewählt wird, wird der Anruf lokal (am Telefon) gehalten. Der Anrufer hört die Warteschleifenmusik.

Abbildung 2-7 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Stumm schalten“.

Abbildung 2-7 Registerkarte „Stumm schalten“ von „Operatoreinstellungen“

Töne

In diesem Bereich können Sie Töne für bestimmte Ereignisse an- oder abschalten. Attendant Console gibt anschließend die Töne aus, wenn die Ereignisse stattfinden.

Auf dieser Registerkarte sind folgende Optionen verfügbar:

- **Wenn ich 'nicht verfügbar' eingestellt habe:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Keine Töne einspielen**. Aktivieren Sie diese Option, wenn während Ihrer vorübergehenden Abwesenheit von Attendant Console keine Töne abgespielt werden sollen.
- **Wenn ein Anrufer in der Warteschlange wartet:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Klingelton aktivieren**. Aktivieren Sie diese Option, wenn ein Ton abgespielt werden soll, wenn ein Anruf in der Warteschlange wartet.
- **Wenn das Zeitlimit für einen Anruf überschritten ist:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Klingelton aktivieren**. Sie können diese Option aktivieren, um einen aus dem Feld „Rückfallliste“, „Anrufe in Warteschlange“ oder einem anderen Feld zurückgekehrten Anruf zu kennzeichnen.

Abbildung 2-8 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Töne“.

Abbildung 2-8 Registerkarte „Töne“ von „Operatoreinstellungen“

Verzeichnis

Auf der Registerkarte „Verzeichnis“ können Sie die Anzeige von Kontaktinformationen im Bereich „Verzeichnis“ der Cisco Unified Attendant Console konfigurieren. Sie besteht aus den folgenden Bereichen:

- **Gruppenverzeichnisse:** Hier können Sie die Anzeige spezifischer Verzeichnisse konfigurieren. Dies kann umfassend geschehen, indem Sie das Kontrollkästchen neben **Alle Gruppenverzeichnisse haben die gleichen Einstellungen** und dann das Verzeichnis (Hinweis: Die Parameter des ausgewählten Verzeichnisses werden dann für alle Verzeichnisse übernommen.) auswählen.
Wenn das Kontrollkästchen **Alle Gruppenverzeichnisse haben die gleichen Einstellungen** nicht aktiviert ist, können Sie auch ein Verzeichnis aus der Tabelle auswählen und unabhängig von den anderen Verzeichnissen konfigurieren.
In dieser Liste können Sie auch die Reihenfolge ändern, in der die Verzeichnisse angezeigt werden. Wählen Sie dazu das gewünschte Verzeichnis aus und verschieben Sie es mit dem Pfeil-nach-oben und dem Pfeil-nach-unten in der Liste.



Hinweis

Der Inhalt des Verzeichnisses wird im Bereich „Verzeichnis“ der Cisco Unified Attendant Console erstellt oder bearbeitet.

- **Standardreihenfolge der Anzeige:** Stellen Sie die **Standardreihenfolge der Anzeige** im internen Verzeichnis ein. Für die Auswahl wird die Dropdownliste verwendet, die die Standardwerte enthält. Die Kontaktliste im Verzeichnis wird entsprechend der ausgewählten Option sortiert.
- **Folgende Information anzeigen:** Dieser Abschnitt enthält zwei Listenfelder mit **verfügbaren** und **angezeigten** Werten. Sie können Werte aus der Liste *Verfügbar* auswählen und Sie in die Liste *Angezeigt* einfügen. Die ausgewählten Informationen werden anschließend zu einem Kontakt angezeigt.
- **Suche aufgrund von:** In diesem Segment können Sie auswählen, welche Suchfelder zum Suchen eines Datensatzes im internen Verzeichnis verwendet werden sollen. Bei der Cisco Unified Attendant Console Business und Department Edition können Sie bis zu drei Suchfelder auswählen. Bei der Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition können Sie über das Steuerelement **Soviele Suchfelder auf dem Bildschirm anzeigen:** bis zu sechs Felder anzeigen.

Abbildung 2-9 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Internes Verzeichnis“.

Abbildung 2-9 Registerkarte „Verzeichnis“ von „Operatoreinstellungen“ (Enterprise und Premium Edition)

Verzeichnis

Gruppenverzeichnisse

Alle Gruppenverzeichnisse haben die gleichen Einstellungen

Vollständiges Verzeichnis

Standardreihenfolge der Anzeige

Nachname

Folgende Information anzeigen

Verfügbar:	Angezeigt:
Abschnitt	Symbol Standardan
Benutzerfeld 1	Symbol Telefonstat
Benutzerfeld 2	Symbol Anmerkung
Benutzerfeld 3	Symbol für Alternat
Benutzerprofil	Nummer
E-mail	Nachname
E-mail 2	Vorname
F-mail 3	Abteilung

Suche aufgrund von

Soviele Suchfelder auf dem Bildschirm anzeigen: 6

Suche 1: Nachname

Suche 2: Vorname

Suche 3: Abteilung

Suche 4: Berufsbezeichnung

Suche 5: Standort

Suche 6: Nummer



Hinweis

Ausgraute Felder werden in der Datenbank nicht indiziert.

Alternativnummern



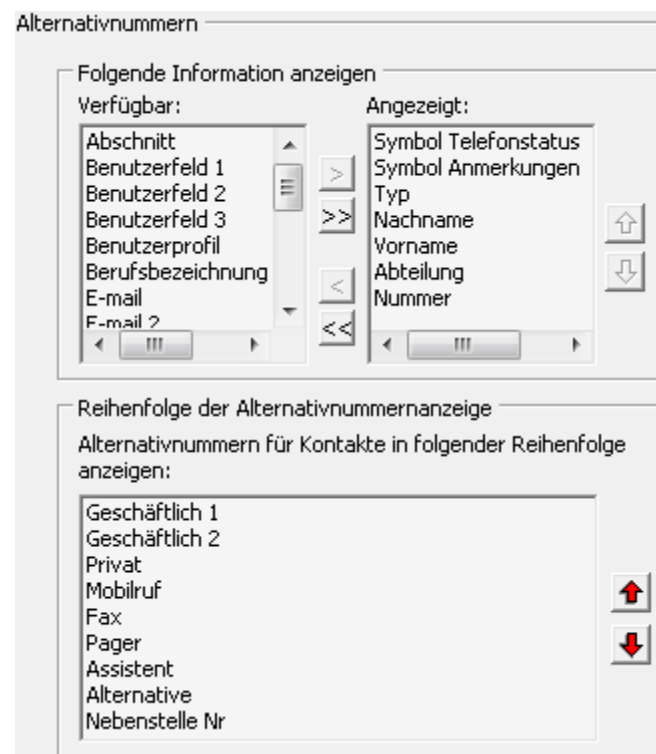
Hinweis

Diese Option ist nur in der Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition verfügbar.

Bei der Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition können Sie mit der Alternativnummernanzeige bestimmte Kontaktinformationen mit dem jeweils ausgewählten Kontakt anzeigen. Definieren Sie die Anzeigereihenfolge am besten so, dass sie mit der im Bereich „Verzeichnis“ übereinstimmt.

Abbildung 2-10 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Alternativnummern“.

Abbildung 2-10 Registerkarte „Alternativnummern“ von „Operatoreinstellungen“



Kopfzeilen der Felder

Sie können den Text der in der Anwendung angezeigten **Kopfzeilen der Felder** ändern, indem Sie einfach einen neuen **Bildschirmanzeigentext** eingeben, der an die Stelle des **Standardtexts** tritt.

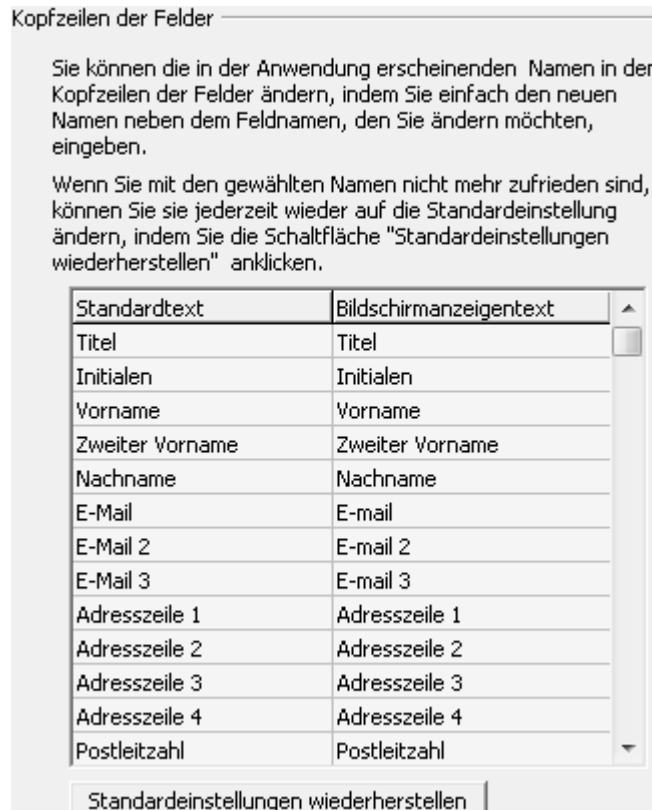
So ändern Sie den **Bildschirmanzeigentext** für die **Kopfzeilen der Felder**:

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf einen Wert in der Spalte **Bildschirmanzeigentext**.
 - Schritt 2** Geben Sie einen neuen **Anzeigetext** ein, der an die Stelle des **Standardtexts** treten soll.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf **OK**.
-

Wenn Sie den Standardtext wiederherstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Standardeinstellungen wiederherstellen**.

Abbildung 2-11 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Kopfzeilen der Felder“.

Abbildung 2-11 Registerkarte „Kopfzeilen der Felder“ von „Operatoreinstellungen“ (Enterprise und Premium Edition)



Bei der Cisco Unified Attendant Console Business und Department Edition können Sie nur die folgenden Kopfzeilen festlegen:

- Vorname
- Nachname
- E-Mail
- Berufsbezeichnung
- Abteilung

Sekundäre Sortierung

Diese Registerkarte ist nur aktiviert, wenn Cisco Unified Attendant Console abgemeldet ist.

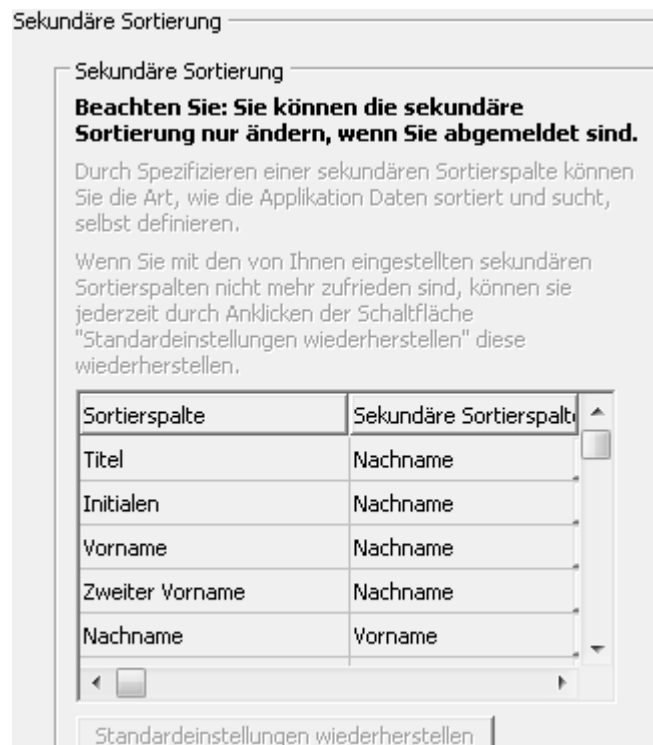
Durch Angabe einer **sekundären Sortierspalte** (standardmäßig auf **Vorname** festgelegt) können Sie die Art und Weise anpassen, wie die Daten in Cisco Unified Attendant Console sortiert und durchsucht werden. Falls gewünscht, können Sie die Standardeinstellungen wiederherstellen. Die Schaltfläche **Standardeinstellungen wiederherstellen** wird aktiviert, wenn ein Wert in der **sekundären Sortierspalte** geändert wird.

So ändern Sie die Werte in der sekundären Sortierspalte:

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf einen Wert in der **sekundären Sortierspalte**.
 - Schritt 2** Es wird ein Dropdownmenü mit verschiedenen Werten angezeigt, die mit den Werten in der Sortierspalte verbunden sind.
 - Schritt 3** Wählen Sie einen Wert aus, der den vorherigen ersetzen soll.
 - Schritt 4** Wenn Sie mehrere Werte ändern möchten, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf **OK**.
-

Abbildung 2-12 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Sekundäre Sortierung“.

Abbildung 2-12 Beispiel für Registerkarte „Sekundäre Sortierung“ in „Operatoreinstellungen“



Filtersuche

Bei der Suche in einem der Suchfelder des Verzeichnisses können Sie die Art und Weise angeben, wie die Suche auf dem Bildschirm durchgeführt werden soll. Auf dieser Registerkarte können Sie diese Einstellungen durch Auswahl der folgenden Optionen festlegen:

- **UND-Suche**

So kann der Vermittler zwei Kriterien gleichzeitig auswählen und nach Einträgen suchen, die beide Kriterien erfüllen. Beispiel: *Sebastian* im Feld **Vorname** und *Schmidt* im Feld **Nachname**. Als Ergebnis werden alle Datensätze angezeigt, die den in BEIDEN Feldern eingegebenen Kriterien entsprechen. Datensätze, die nur eines der Kriterien erfüllen, werden ausgeschlossen.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **UND-Suche verwenden**, um diese Funktion zu aktivieren.



Hinweis

Sie können diese Funktion auch aktivieren, indem Sie im Menü **Optionen** unter **Suchfilter** die Option **UND-Suche verwenden** aktivieren.

- **Bei Durchführung einer Filtersuche**

- **Zum Suchen Eingabetaste drücken:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird nach dem Eingeben von Informationen in eines der Suchfelder und dem Drücken der **Eingabetaste** ein Suchvorgang gestartet.
- **Nach jedem Tastendruck suchen:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Suchergebnisse jedes Mal aktualisiert, wenn Sie zur Eingabe eines Suchwerts in das Feld eine Taste drücken. Dies ist die Voreinstellung.
- **Suche verzögert starten:** Wenn diese Option aktiviert ist, und Sie Informationen in das Suchfeld eingeben, wird das Suchergebnis mit einer im Abschnitt **Suchverzögerung** festgelegten Verzögerung angezeigt.

- **Quersuche** (nur Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition)

Bei Cisco Unified Attendant Console Enterprise und Premium Edition können Sie mit der Funktion „Quersuche“ durch Drücken der Taste Strg-F2 nach einem alternativen Kontakt suchen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl: **Kein**, **Nachname**, **Vorname**, **Abteilung** und **Nummer**. Durch Auswählen von **Kein** wird die Quersuche deaktiviert.

Abbildung 2-13 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Filtersuche“.

Abbildung 2-13 Registerkarte „Filtersuche“ in „Operatoreinstellungen“

Protokollierung

Auf dieser Registerkarte können Sie die Protokollierung aktivieren und deaktivieren. Über die Kontrollkästchen können die folgenden Protokollierungen gesteuert werden:

- **Datenbank:** Aktiviert die Protokollierung von Datenbankaktivitäten in der Konsolenanwendung.
- **Serverkommunikation:** Aktiviert die Protokollierung von Serverkommunikationsaktivitäten in der Konsolenanwendung.

Protokollpfad und Dateiname werden auf dem Bildschirm angezeigt.

Abbildung 2-14 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Protokollierung“.

Abbildung 2-14 Registerkarte „Protokollierung“ von „Operatoreinstellungen“

Erweitert

Auf der Registerkarte „Fortgeschritten“ wird gesteuert, welche Arten von *direkt weitergeleiteten* jedoch nicht angenommenen Anrufen (je nach Ziel) an den Operator zurückgeleitet werden.



Hinweis

Beachten Sie Folgendes:

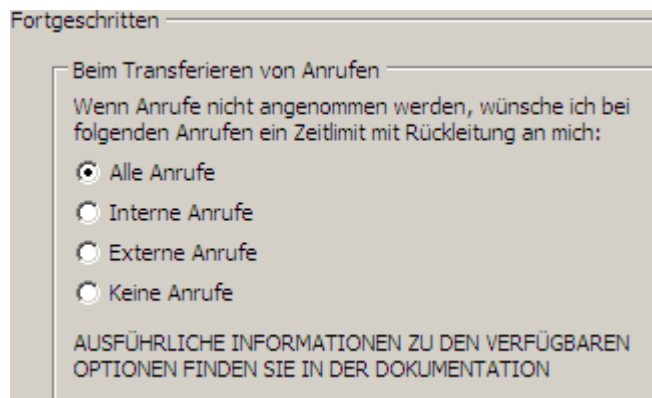
- In der Standardeinstellung sind direkte Weiterleitungen deaktiviert. Wenn Sie direkte Weiterleitungen verwenden möchten, **muss** der CSS des Gateways so konfiguriert werden, dass eingehende Anrufe wieder nach außen umgeleitet werden können.
- Bei der Verwendung von direkten Weiterleitungen sind keine Rückrufe möglich, und das System kann intern lediglich Rückrufe zu Geräten durchführen, die von Cisco Unified Attendant Console Server überwacht werden.

Bei direkten Weiterleitungen wird dem Endteilnehmer die Ursprungs-CLI angezeigt. Durch direkte Weiterleitungen wird jedoch die Fähigkeit der Console eingeschränkt, unbeantwortete weitergeleitete Anrufe an den Operator zurückzuleiten.

In der Standardeinstellung werden bei Übermittlungen ohne Rücksprache Anrufe vom Hörer des Operators an die Servicewarteschlange (CTI-Port) umgeleitet und anschließend mit dem Endteilnehmer verbunden. Im Gegensatz hierzu umgehen direkte Weiterleitungen die Servicewarteschlange und senden den Anruf direkt an den Endteilnehmer. Der Anrufer wird nicht gehalten (sodass dieser anstelle von Musik den Rufton hört), und dem Endteilnehmer wird statt der Servicewarteschlangendetails die Ursprungs-CLI angezeigt.

[Abbildung 2-15](#) zeigt die konfigurierbaren Einstellungen auf der Registerkarte „Fortgeschritten“.

Abbildung 2-15 Registerkarte „Fortgeschritten“ von „Operatoreinstellungen“









KAPITEL 3

Verwenden von Cisco Unified Attendant Console

Wie aus der Überschrift ersichtlich wird, wird in diesem Abschnitt der Arbeitsfluss der Anwendung behandelt. Es werden hierin die Themen im Zusammenhang mit der Anrufverwaltung erläutert. In diesem Abschnitt erhalten Sie Anleitungen zum Arbeiten mit Cisco Unified Attendant Console. In Cisco Unified Attendant Console können zwei Überwachungsebenen angezeigt werden: Telefon- und Leitungsstatus. Die in [Tabelle 3-1](#) erläuterten Symbole werden in den Verzeichnissen angezeigt. Sie geben den Telefonstatus wieder.

Tabelle 3-1 Telefonstatussymbole im Telefonbuchbereich

Symbol	Beschreibung
	Aufgelegt
	Aktiv
	Nicht erreichbar
	Eingehender Anruf

Annehmen von Anrufen

In Cisco Unified Attendant Console werden zwei Arten von Anrufen bedient:

- **Interne Anrufe**, die von einer lokalen Nebenstelle eingehen
- **Externe Anrufe**, die von einer externen Nummer eingehen

Anrufe in Bearbeitung werden im Bereich **Aktive Anrufe (F7)** angezeigt. [Abbildung 1-9 auf Seite 1-17](#) zeigt ein Beispiel für einen Anruf in diesem Bereich.

Die beim System eingehenden Anrufe werden priorisiert und im Bereich für Anrufe in der Warteschlange (**F8**) eingereiht. Anrufe können mit den folgenden drei Methoden angenommen werden:

- **Als nächstes beantworten**: Hiermit wird der nächste Anruf in der Warteschlange beantwortet.
- **Anrufauswahl**: Hiermit wird ein bestimmter Anruf in der Warteschlange zur Beantwortung ausgewählt.
- **Erzwungene Zustellung**: Für Warteschlangen kann eine erzwungene Zustellung konfiguriert werden, um Anrufe an den am längsten freien Vermittler zu übergeben.

Als nächstes beantworten

Eingehende Anrufe werden vom System priorisiert, bevor sie auf dem Bildschirm angezeigt werden. Anschließend werden sie in absteigender Prioritätsreihenfolge im Bereich für Anrufe in der Warteschlange (**F8**) angezeigt.

„Als nächstes beantworten“ ist die einfachste Methode zum Beantworten eingehender Anrufe. Mit dieser Option werden Anrufe in der vom System festgelegten Prioritätsreihenfolge angenommen. Die Anrufe mit oberster Priorität werden als erste angenommen.

So beantworten Sie den nächsten Anruf mithilfe der Tastatur:

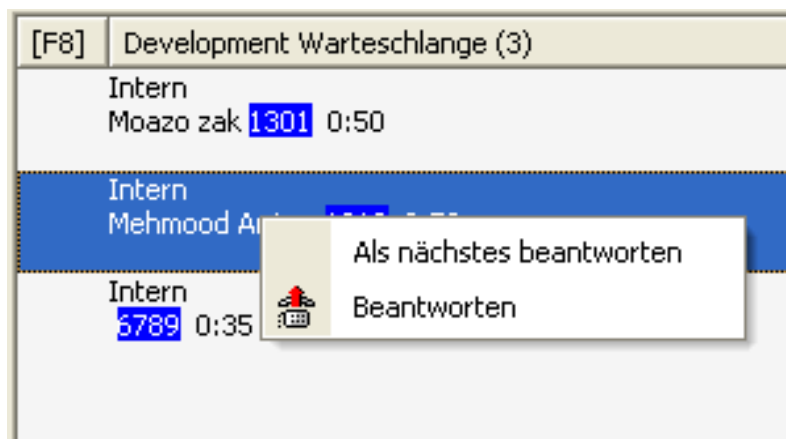
-
- Schritt 1** Drücken Sie F8, um das Feld „Alle Warteschlangen“ auszuwählen.
- Schritt 2** Drücken Sie die Taste „+“ auf der Tastatur. Der Anruf wird nun an den Hörer geleitet.
-

So beantworten Sie den nächsten Anruf mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“.
- Schritt 2** Wählen Sie im Kontextmenü die Option **Als nächstes beantworten**.
-

In der nachfolgenden Abbildung ist dargestellt, wie Sie den nächsten Anruf mithilfe des Kontextmenüs annehmen können. Der Anruf mit der höchsten Priorität wird angenommen. Dabei spielt es keine Rolle, welcher Anruf im Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ ausgewählt wurde. [Abbildung 3-1](#) zeigt die Beantwortung eines Anrufs mithilfe der Option „Als nächstes beantworten“.

Abbildung 3-1 Beispielhafte Beantwortung eines Anrufs mit „Als nächstes beantworten“



Direktauswahl (nicht in Department Edition)



Hinweis

Dieser Abschnitt trifft nicht auf Cisco Unified Attendant Console Department Edition zu, da die Warteschlangen hier nicht angezeigt werden.

Die eingehenden Anrufe können wie erforderlich aus einer bestimmten Warteschlange ausgewählt werden. Wählen Sie zum Beantworten eines Anrufs eine Warteschlange und anschließend den gewünschten Anruf aus.

So wählen Sie eine Warteschlange mithilfe der Tastatur aus:

Schritt 1

Drücken Sie **F9**, um das Feld **Warteschlangen** auszuwählen.

Schritt 2

Wählen Sie die gewünschte Warteschlange mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten aus.

Schritt 3

Im Feld **F8** werden die Anrufe angezeigt, die sich in der ausgewählten Warteschlange befinden.



Hinweis

Wählen Sie zum erneuten Anzeigen aller Anrufe aus allen Warteschlangen in **F9** das Symbol **Alle Warteschlangen**.

Bei Verwendung einer Maus klicken Sie einfach auf eine Warteschlange im Feld **Warteschlangen** (F9). Nachdem Sie die Warteschlange ausgewählt haben, können Sie wartende Anrufe annehmen.

So beantworten Sie Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen mithilfe der Tastatur:

Schritt 1

Wählen Sie den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ durch Drücken der Taste **F8** aus.

Schritt 2

Wählen Sie den anzunehmenden Anruf mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten aus.

Schritt 3

Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Verbindung zum Anruf herzustellen.

So beantworten Sie Anrufe in der ausgewählten Warteschlange mithilfe der Maus:

Schritt 1


Wählen Sie das Feld **Alle Warteschlangen** aus.

Schritt 2

Klicken Sie auf den entsprechenden Anruf.

Schritt 3

Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung.


Ein persönlicher Anruf direkt an Ihre Nebenstelle wird im Feld der aktiven Anrufe angezeigt und Ihr Telefon klingelt. Sie können den Anruf annehmen, indem Sie den Hörer abheben oder auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** klicken.



Hinweis

Sie können einen Anruf auch annehmen, indem Sie ihn einfach aus dem Bereich **Anrufe in der Warteschlange (F8)** in den Bereich **Aktive Anrufe** ziehen.

Erzwungene Verteilung

Sie können für eine bestimmte Warteschlange festlegen, dass sie unmittelbar vom nächsten freien Vermittler beantwortet werden soll. Die Anrufe in dieser Warteschlange sind so konfiguriert, dass sie an den am längsten freien Vermittler oder rundumlaufend übergeben werden, d. h. auf angemeldete Vermittler verteilt, die die Warteschlange beantworten können. Die Taste „Als nächstes beantworten“ (PLUS) muss nicht gedrückt werden, da der Anruf direkt im Feld „Aktive Anrufe“ angezeigt wird und das Telefon klingelt. Sie können den Anruf annehmen, indem Sie den Hörer abheben oder auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** klicken.

Operatoren können sich abmelden, während ein Anruf mit erzwungener Verteilung auf ihrem Hörer eingeht.

Rufweitschaltung im Verzeichnis

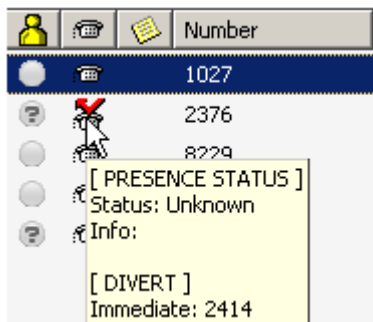
Wenn ein Kontakt die Rufweitschaltung auf seinem Gerät aktiviert hat, wird dies durch ein Symbol im Bereich „Verzeichnis“ angegeben.



Hinweis

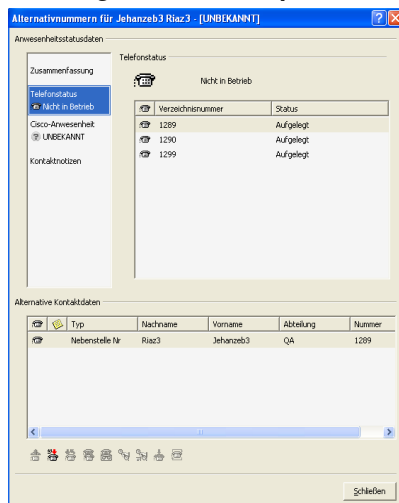
Verfügt der Kontakt über mehrere Leitungen, wird das Symbol für die Rufweitschaltung nur angezeigt, wenn diese für die primäre Leitung konfiguriert wurde.

Wenn Sie mit der Maus auf einen Kontakt zeigen, wird eine Kurzinfo mit weiteren Informationen angezeigt, beispielsweise der Nummer, die das Ziel der Rufweitschaltung ist. Beispiel:



Sekundäre Leitungen können durch Drücken von F2 im Fenster „Anwesenheitsstatus“ angezeigt werden. In [Abbildung 3-2](#) wird die Nebenstelle 1001 mit dem Status „Umgeleitet“ und die Nebenstelle 1027 mit dem Status „Aufgelegt“ angezeigt.

Abbildung 3-2 Beispiel für den Anwesenheitsstatus eines Geräts mit mehreren Leitungen



Alternativnummern und Anwesenheitsstatus

Dieser Statusbildschirm wird in zwei Situationen angezeigt:











- Ein Kontakt wird aus einem Verzeichnis ausgewählt und **F2** gedrückt.
- Ein Attendant-Operator übernimmt einen Anruf für eine Nebenstelle, der ein Anwesenheitsstatus zugewiesen wurde. Der Attendant-Operator wird darüber informiert, dass der Mitarbeiter, an den der Anruf weitergeleitet wird, derzeit einen Anwesenheitsstatus festgelegt hat. [Tabelle 3-2](#) erläutert die im Fenster „Anwesenheitsstatus“ verfügbaren Steuerelemente.

Tabelle 3-2 Steuerelemente im Fenster „Anwesenheitsstatus“

Steuerelement	Beschreibung
Telefonstatus	Der aktuelle Anwesenheitsstatus des Kontakts. Der Telefonstatus wird durch das Telefonstatussymbol und Text dargestellt.
Bereich „Zusammenfassung“	Telefonstatus, Cisco-Anwesenheit und Kontaktnotizen. Diese Angaben können jeweils markiert werden, und der Status wird im Bereich „Detailangaben“ erläutert.
Bereich „Detailangaben“	Der angezeigte Inhalt dieses Bereichs wird durch die jeweils im Bereich „Zusammenfassung“ ausgewählte Statusanforderung bestimmt. Ist in der Zusammenfassung der „Telefonstatus“ ausgewählt, wird eine Liste einzelner, mit dem Telefon des Kontakts verbundener Leitungen angezeigt.
Alternative Kontaktdaten	Hier wird die Nummer angegeben, an die der Anruf weiterzuleiten ist. Wenn die Nummer im Verzeichnis gespeichert ist, wird anstelle der Nummer der vollständige Name des Kontakts angezeigt.

[Tabelle 3-3](#) enthält die Symbole zur Kennzeichnung des Leitungsstatus.

Tabelle 3-3 Leitungsstatussymbole

Symbol	Beschreibung
	Aufgelegt
	Abgehoben
	Nicht erreichbar
	Eingehender Anruf
	Ausgehender Anruf
	Ausgehender Anruf auf besetzter Nebenstelle
	Verbunden
	Anruf gehalten
	Rufwefterschaltung
	Anmerkungen

So übermitteln Sie einen Anruf:

Schritt 1 Wählen Sie im Bereich „Alternative Kontaktdaten“ einen Kontakt aus.

Schritt 2 Der Operator kann nach Bedarf auf eine der folgenden Optionen klicken:

- Anruf beantworten
- Anruf
- Übermittlung mit Rücksprache
- Übermittlung ohne Rücksprache
- Übermitteln zur Sprachmitteilung
- Halten
- Halten mit Anmerkungen
- Konferenz beginnen
- Parken

Schritt 3 Klicken Sie zum Abbrechen auf **Schließen**.

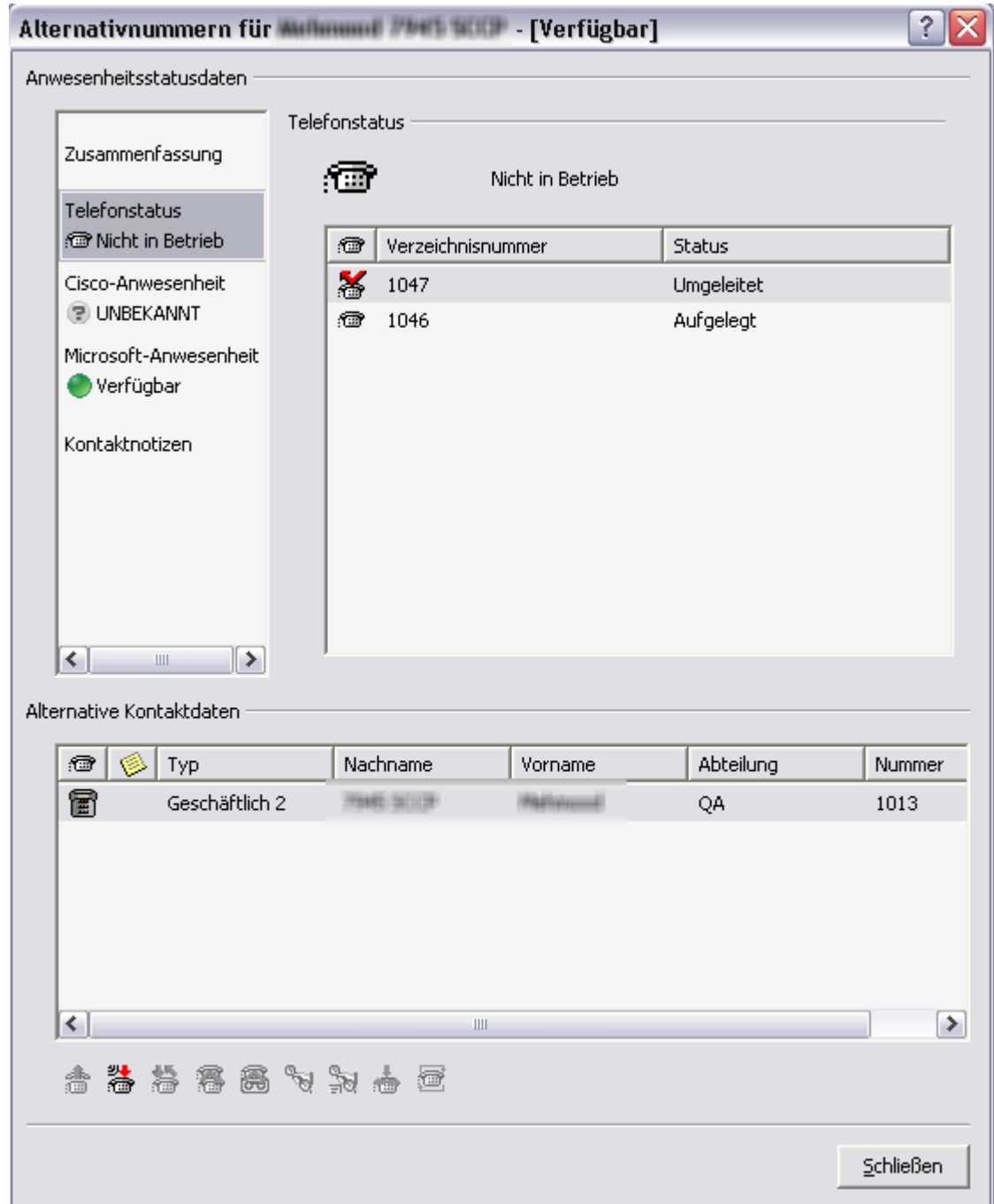
[Tabelle 3-4](#) enthält die verfügbaren Tastatureingaben für die gewünschten Rufübermittlungen:

Tabelle 3-4 *Tastatureingaben zum Übermitteln eines Anrufs*

Taste	Beschreibung
Eingabetaste	Der Ruf wird mit Rücksprache an die ausgewählte Alternativnummer übermittelt.
Eingabetaste + Eingabetaste (zweimal drücken)	Der Ruf wird ohne Rücksprache an die ausgewählte Alternativnummer übermittelt.

Abbildung 3-3 zeigt ein Telefon, mit dem zwei Leitungen verbunden sind. In diesem Beispiel wurde kein Anwesenheitsstatus festgelegt. Das Fenster wurde durch Drücken der Taste F2 aufgerufen.

Abbildung 3-3 Fenster „Alternativnummern/Anwesenheitsstatus“



Übermitteln von Anrufen

Nachdem Sie den Anruf angenommen haben, können Sie ihn an ein gewünschtes Gerät, einen Kontakt oder eine externe Nummer weiterleiten. Eine Weiterleitung kann mit oder ohne Rücksprache erfolgen. Anrufe können sowohl intern als auch extern an jedes beliebige Ziel weitergeleitet werden.

Das Weiterleiten eines Anrufs kann ganz einfach mit der Maus oder über die Tastatur sowie durch Eingabe der gewünschten Nebenstellenummer (sofern bekannt) oder Suchen des richtigen Kontakts in den Verzeichnissen erfolgen.


Bei einer Übermittlung ohne Rücksprache wird der Empfänger nicht über den eingehenden Anruf informiert.

Übermittlung ohne Rücksprache an eine bekannte Nummer

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Tastatur an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die (interne oder externe) Zielnummer ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie zweimal schnell hintereinander die EINGABETASTE, um den Anruf weiterzuleiten.
-

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Maus an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die (interne oder externe) Zielnummer über die Tastatur ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **Eingabetaste**. Hiermit wird die Weiterleitung gestartet.
 - Schritt 4** Klicken Sie nochmals auf  **Übermitteln**, um den Anruf zu übermitteln.
-

Übermittlung ohne Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis


Wenn die Nebenstellenummer des gewünschten Teilnehmers nicht bekannt ist, können Sie im Verzeichnis schnell und einfach nach dem richtigen Kontakt suchen. Die Verzeichnisse können mit einer Reihe von Suchfeldern oben im Bereich „Verzeichnis“ durchsucht werden.

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Tastatur an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Wenn Sie mithilfe des ersten angezeigten Suchfelds nach einem Kontakt suchen, beginnen Sie einfach mit der Eingabe. Sie können auch F3 drücken, um den Cursor in das erste angezeigte Suchfeld zu verschieben. Der Cursor wird automatisch im ersten Suchfeld platziert. Falls Sie ein anderes Suchfeld als das erste auf dem Bildschirm angezeigte verwenden möchten, wechseln Sie mithilfe der Tab-Taste zu dem gewünschten Feld für die Eingabe.

- Schritt 3** Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. Diese Funktion hängt von der Konfiguration der Filtersuche ab (siehe [Kapitel 2, „Filtersuche“](#) auf Seite 2 - 14). Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt gefunden wird, oder markieren Sie den Kontakt mit der Pfeil-nach-oben- oder der Pfeil-nach-unten-Taste.
- Schritt 4** Drücken Sie zweimal hintereinander die Eingabetaste, um den Anruf weiterzuleiten.

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Maus an einen Kontakt im Verzeichnis:

- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
- Schritt 2** Klicken Sie im erforderlichen Verzeichnis in das Suchfeld. Sie können auch F3 drücken, um den Cursor in das erste Suchfeld im angezeigten Verzeichnis zu verschieben.
- Schritt 3** Beginnen Sie Ihre Eingabe. Während der Eingabe verringert sich das Verzeichnis, da die Kontakte abgeglichen werden. Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt angezeigt wird, und wählen Sie ihn mit der Maus aus.
- Schritt 4** Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um die Weiterleitung zu starten.
- Schritt 5** Klicken Sie auf  **Übermitteln**, um den Anruf zu übermitteln.
- Oder

- Schritt 1** Platzieren Sie den Mauszeiger im Feld **Aktive Anrufe** auf dem entsprechenden Anruf.
- Schritt 2** Klicken Sie mit der linken Maustaste.
- Schritt 3** Ziehen Sie den Anruf bei gedrückter Maustaste an den entsprechenden Zielort im Bereich **Verzeichnis** und lassen Sie anschließend die Maustaste los.



Hinweis Wenn sich der Kontakt in einem bestimmten persönlichen Verzeichnis befindet, können Sie das Verzeichnis öffnen, indem Sie mit der Maus zum Öffnen auf die Registerkarte „Persönliches Verzeichnis“ zeigen und anschließend den Kontakt auswählen.

Oder

- Schritt 1** Wählen Sie die im Feld **Aktive Anrufe** angezeigten Anrufdetails aus.
- Schritt 2** Platzieren Sie den Mauszeiger am jeweiligen Zielort im Feld **Verzeichnis** oder im Feld **Persönliches Telefonbuch** und klicken Sie mit der rechten Maustaste. Anschließend wird ein Popup-Menü angezeigt.
- Schritt 3** Wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf**.
- Schritt 4** Vergewissern Sie sich, dass der gestartete Anruf im Feld **Aktive Anrufe** ausgewählt ist.
- Schritt 5** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transfer abschließen**.

Wenn ein weitergeleiteter Anruf nach einer bestimmten Zeit nicht angenommen wird, wird er zurück in den Bereich der aktiven Anrufe geleitet. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** abgewickelt werden. Diese sind im letzten Teil dieses Handbuchs beschrieben.

Einleiten einer Weiterleitung mit Rücksprache


In diesem Fall wird der Empfänger vor der Weiterleitung eines Anrufs informiert.

Weiterleitung mit Rücksprache an eine bekannte Nummer

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Tastatur an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die Zielnummer ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie zweimal schnell hintereinander die EINGABETASTE, um den Ankündigungsanruf zu tätigen.
 - Schritt 4** Nachdem Sie dem Empfänger den Anruf angekündigt haben, drücken Sie die EINGABETASTE, um die Weiterleitung anzuschließen.
-

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Maus an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die Zielnummer über die Tastatur ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **Eingabetaste**. Hiermit wird die Weiterleitung gestartet.
 - Schritt 4** Klicken Sie nochmals auf  **Übermitteln**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.
-

Weiterleitung mit Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis


Wenn die Nebenstellenummer des gewünschten Teilnehmers nicht bekannt ist, können Sie im Verzeichnis schnell und einfach nach dem richtigen Kontakt suchen. Die Verzeichnisse können mit einer Reihe von Suchfeldern oben im Bereich „Verzeichnis“ durchsucht werden.


So übertragen Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Tastatur an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem sich der gewünschte Kontakt befindet. Drücken Sie dazu **Alt** und die Nummer der Registerkarte. *Beispiel: Mit **Alt** und **3** wird die dritte Registerkarte geöffnet, mit **Alt** und **5** wird die fünfte Registerkarte geöffnet.*
 - Schritt 3** Wenn Sie mithilfe des ersten angezeigten Suchfelds nach einem Kontakt suchen, beginnen Sie einfach mit der Eingabe. Der Cursor wird automatisch im ersten Suchfeld platziert. Sie können auch **F3** drücken, um den Cursor in das erste Suchfeld zu verschieben. Falls Sie ein anderes Suchfeld als das erste auf dem Bildschirm angezeigte verwenden möchten, wechseln Sie mithilfe der **Tab**-Taste zu dem gewünschten Feld für die Eingabe.
 - Schritt 4** Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. Diese Funktion hängt von der Konfiguration der **Filtersuche** ab, siehe [Kapitel 2, „Filtersuche“ auf Seite 2 - 14](#). Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt gefunden wird, oder markieren Sie den Kontakt mit der Pfeil-nach-oben- oder der Pfeil-nach-unten-Taste.

- Schritt 5** Drücken Sie die **EINGABETASTE**, um den Ankündigungsanruf einzuleiten.
- Schritt 6** Drücken Sie nach der Rücksprache nochmals die **EINGABETASTE**, um die Weiterleitung abzuschließen.
-

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Maus an einen Kontakt im Verzeichnis:

- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an, oder wählen Sie ihn im Feld **Aktive Anrufe** aus.
- Schritt 2** Klicken Sie im erforderlichen Verzeichnis in das erforderliche Suchfeld. Bei persönlichen Verzeichnissen klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte „Verzeichnis“.
- Schritt 3** Beginnen Sie mit der Eingabe. Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. Diese Funktion hängt von der Konfiguration der Filtersuche ab, siehe [Kapitel 2, „Filtersuche“](#) auf Seite 2 - 14. Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt angezeigt wird, und wählen Sie ihn mit der Maus aus.
- Schritt 4** Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um die Weiterleitung zu starten.
- Schritt 5** Klicken Sie auf  **Weiterleiten**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.
- Oder
-

- Schritt 1** Platzieren Sie den Mauszeiger im Feld **Aktive Anrufe** auf dem entsprechenden Anruf.
- Schritt 2** Klicken Sie mit der linken Maustaste.
- Schritt 3** Ziehen Sie den Anruf bei gedrückter Maustaste an den entsprechenden Zielort im erforderlichen Verzeichnis, indem Sie mit der Maus auf die Registerkarte „Verzeichnis“ zeigen und den Kontakt auswählen, bevor Sie die Maustaste loslassen. Hiermit wird der Ankündigungsanruf gestartet.
- Schritt 4** Klicken Sie auf  **Weiterleiten**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.
- Oder
-

- Schritt 1** Wählen Sie die im Feld **Aktive Anrufe** angezeigten Anrufdetails aus.
- Schritt 2** Platzieren Sie den Mauszeiger am jeweiligen Zielort im erforderlichen Feld **Verzeichnis** oder im Feld **Persönliches Telefonbuch** und klicken Sie mit der rechten Maustaste. Anschließend wird ein Popup-Menü angezeigt.
- Schritt 3** Wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf**.
- Schritt 4** Vergewissern Sie sich, dass der gestartete Anruf im Feld **Aktive Anrufe** ausgewählt ist.
- Schritt 5** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transfer abschließen**.
-

Auch wenn in diesen Verfahren ein Anruf mit Rücksprache durchgeführt wurde, wird der Anruf wieder in den Bereich „Aktive Anrufe“ verschoben, wenn innerhalb einer bestimmten Zeit keine Verbindung für den weitergeleiteten Anruf hergestellt werden konnte. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** abgewickelt werden. Diese sind im letzten Teil dieses Handbuchs beschrieben.

Tätigen von Anrufen

In Cisco Unified Attendant Console können Sie wählen und Anrufe vornehmen. Anrufe können entweder direkt an einen Kontakt oder unter Verwendung verschiedener Anruf-Steurelemente, wie z. B. auf Warten stellen, Weiterleitung und Konferenz, getätigt werden. Weitere Informationen zu den Anrufsteuerungselementen finden Sie unter [Kapitel 1, „Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung““ auf Seite 1 - 15](#). Es können zwei Arten von Anrufen getätigt werden:

- **Interner Anruf:** Hierbei werden die im System vorhandenen Nummern angerufen. In einem Call Center werden beispielsweise Anrufe an die Nummern innerhalb des Centers als interne Anrufe bezeichnet.
- **Externer Anruf:** Hierbei werden Nummern außerhalb des Systems angerufen. So kann beispielsweise ein Mitarbeiter eines Call Centers einen Kunden zu Marketingzwecken anrufen.

Tätigen von internen Anrufen

So rufen Sie eine lokale Nebenstelle an:

-
- Schritt 1** Geben Sie die gewünschte Nummer ein. Unabhängig davon, welchen Konsolenbereich Sie ausgewählt haben, werden die Ziffern während der Eingabe im Bereich **Aktive Anrufe** im **Wählfeld** angezeigt.
- Schritt 2** Klicken Sie mit der Maus auf **Verbinden/Trennen** oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur.
-

Es wird ein Anruf an den ausgewählten Kontakt gestartet, und die Details werden im Bereich **Aktive Anrufe** angezeigt.

Tätigen eines externen Anrufs

So tätigen Sie mithilfe der Tastatur einen externen Anruf:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die Nummer des Zugangscodes und anschließend die externe Nummer. (Dies trifft nicht zu, falls Cisco Unified Attendant Console so konfiguriert wurde, dass die Anwendung die Zugangsnummer hinzufügt. Dies geschieht in Cisco Unified Attendant Console.)
- Schritt 2** Drücken Sie die **Eingabetaste**, um mit dem Wählen zu beginnen.
-

Wenn Sie mit der Eingabe der numerischen Werte beginnen, brauchen Sie den Cursor nicht im Feld „Anruf wird ausgeführt“ zu platzieren, da dies automatisch erfolgt.

So tätigen Sie mithilfe der Maus einen externen Anruf:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das erforderliche **Verzeichnis** mit der Maus aus.
- Schritt 2** Doppelklicken Sie auf die zu wählende Nummer.
-

Halten von Anrufen

Während ein Anruf angenommen wird, kann Cisco Unified Attendant Console den aktiven Anruf halten, um weitere eingehende Anrufe anzunehmen. Der Anruf wird während der in Cisco Unified Attendant Admin als **Rückrufhaltezeit** festgelegten Dauer in einer **Servicewarteschlange** gehalten. Nachdem die **Rückruf-Haltezeit** abgelaufen ist, wechselt der Status des Anrufs von **Gehalten in Zeitlimit für Halten**. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** abgewickelt werden. Diese sind im letzten Teil dieses Handbuchs beschrieben. Ein Anruf kann unabhängig von einer Zeitüberschreitung zurückkehren. [Abbildung 3-4](#) zeigt ein Beispiel für einen gehaltenen Anruf im Bereich „Rückfallliste“.

Abbildung 3-4 Gehaltener Anruf im Bereich „Rückfallliste“

[F5]	Call For	Wait Time	Call from	Status
	John Smith	0:10	Internal	Hold Timeout
	☎ 1001		2000	
	Accounts Queue			

Der Anruf wird im Bereich **Rückfallliste** angezeigt und kann jederzeit wieder in den Bereich **Aktive Anrufe** verschoben werden.

So halten Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur:

-
- Schritt 1** Drücken Sie die Taste **F7**, um den Bereich **Aktive Anrufe** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die (**Pfeil-nach-unten-Taste**), um den ausgewählten Anruf zu halten.
-

So halten Sie einen Anruf mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Feld **Aktive Anrufe** einen Anruf aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Halten**.
-

Abrufen von gehaltenen Anrufen

Gehaltene Anrufe können vom Bereich **Rückfallliste** in den Bereich **Aktive Anrufe** abgerufen werden. Anrufe, die aus den Zuständen „Halten“, „Warten“ und „Weiterleiten“ zurückgeleitet werden, können ebenfalls im Bereich **Rückfallliste** eingesehen werden.

So rufen Sie einen gehaltenen Anruf mithilfe der Tastatur ab:


-
- Schritt 1** Drücken Sie die Taste **F5**, um den Bereich **Rückfallliste** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die (**Pfeil-nach-unten-Taste**), um den gehaltenen Anruf abzurufen.
-

So rufen Sie einen gehaltenen Anruf mithilfe der Maus ab:

-
- Schritt 1** Klicken Sie im Bereich **Rückfallliste** auf einen gehaltenen Anruf.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf abrufen**.

Ruftonunterdrückung (stummer Anruf)

Cisco Unified Attendant Console bietet die Möglichkeit, Anrufe während der Ausführung bestimmter Aktionen stummzuschalten. Von den zwei vorhandenen Ruftonunterdrückungstypen ist der erste automatisch und wird unter **Optionen > Einstellungen > Stumm schalten** festgelegt. Falls diese Ruftonunterdrückung aktiviert ist, kann sie für das Ausführen von Suchvorgängen, das Wählen einer Nummer oder das Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildschirmen gelten.

Der zweite Ruftonunterdrückungstyp ist manuell. Die Ruftonunterdrückung wird durch Drücken der Schaltfläche „Stumm schalten“ () oder der Tastenkombination Strg-Q initiiert. Mit derselben Tastenkombination wird die Ruftonunterdrückung auch wieder aufgehoben. Klicken Sie alternativ mit der rechten Maustaste auf den aktiven Anruf, und wählen Sie im Menü die Option **Stumm schalten** aus.


Anrufe auf Warten stellen

In Cisco Unified Attendant Console haben Sie die Möglichkeit, Anrufe auf einem Wartestellungsgerät auf Warten zu stellen. Ein auf Warten gestellter Anruf kann von jedem beliebigen Telefon in Call Manager durch einfaches Wählen der Nebenstellenummer angenommen werden, auf der der Anruf auf Warten gestellt wurde. Sie können einen Anruf auf einem bestimmten Wartestellungsgerät auf „Warten“ stellen oder das System das Gerät auswählen lassen. Die verfügbaren Wartestellungsgeräte sind im Bereich **Anrufe in Warteschlange** aufgeführt.

So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur auf Warten:

-
- Schritt 1** Drücken Sie die Taste **F7**, um den Bereich **Aktive Anrufe** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **POS1-TASTE**, um den Anruf auf einem der verfügbaren Wartestellungsgeräte auf Warten zu stellen.
-

So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Maus auf Warten:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Feld **Aktive Anrufe** einen Anruf aus.
- Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Parken**.
-


So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Maus auf einem bestimmten Wartestellungsgerät auf Warten:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Anruf im Feld **Aktive Anrufe** aus.
- Schritt 2** Ziehen Sie den Anruf auf das gewählte Wartestellungsgerät und legen Sie ihn ab, indem Sie die Maustaste loslassen.
-

Wenn ein auf Warten gestellter Anruf nach einer bestimmten Zeit nicht beantwortet wird, erfolgt eine Zurückleitung in den Bereich „Rückfallliste“. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** abgewickelt werden. Diese sind im letzten Teil dieses Handbuchs beschrieben.

Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen

So rufen Sie mithilfe der Maus einen auf Warten gestellten Anruf ab:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das entsprechende Wartestellungsgerät aus.
- Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf abrufen**.
-



So rufen Sie einen auf Warten gestellten Anruf mithilfe der Tastatur ab:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die Nummer des Wartestellungsgeräts.
- Schritt 2** Alternativ dazu wird ein auf Warten gestellter Anruf, der nicht in einer bestimmten Zeit (die als **Wartestellungsrückruf** bezeichnet wird) angenommen wird, in den Bereich **Rückfallliste** zurückgeleitet, von wo aus Cisco Unified Attendant Console den Anruf mit den Methoden abrufen kann, die im Abschnitt **Abrufen von gehaltenen Anrufen** erläutert sind.
-

Konferenzerufe

Bei einem Konferenzeruf können Sie eine dritte Person an einem Anruf teilnehmen lassen.

So starten Sie in einem verbundenen Anruf mithilfe der Maus eine Konferenz mit einer dritten Person:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die Nebenstelle, die an der Konferenz teilnehmen soll, oder geben Sie die Nummer ein.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Konferenz beginnen**. Die Konferenz wird nun gestartet.
 - Schritt 3** Warten Sie, bis die dritte Person antwortet, und klicken Sie auf die Schaltfläche  **Konferenz**.
-

So starten Sie in einem verbundenen Anruf mithilfe der Tastatur eine Konferenz mit einer dritten Person:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die Nebenstelle, die an der Konferenz teilnehmen soll, oder geben Sie die Nummer ein.
 - Schritt 2** Drücken sie die Taste **Ende** auf der Tastatur.
 - Schritt 3** Warten Sie, bis die dritte Person antwortet. Drücken Sie dann die Taste **Ende**, um alle drei Teilnehmer zusammenzuführen.
-

Nachdem die Konferenz gestartet wurde, wird im Bereich **Aktive Anrufe** ein weiteres Feld markiert. Dieses Feld hat die Bezeichnung **Konferenzcontroller**. Es ermöglicht Ihnen, sich aus dem Anruf zu entfernen, nachdem alle Teilnehmer zugeschaltet wurden. [Abbildung 1-9 auf Seite 1-17](#) zeigt ein Beispiel für einen Konferenzeruf im Bereich „Aktive Anrufe“.

Wenn ein Teilnehmer den Konferenzeruf nicht annimmt, wird er zurückgeleitet. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** abgewickelt werden. Diese sind im letzten Teil dieses Handbuchs beschrieben.



Hinweis

Wenn die dritte Person die Konferenz nicht beginnen möchte, wird der gestartete Anruf in Cisco Unified Attendant Console getrennt. Anschließend werden Sie zum ursprünglichen Anruf zurückgebracht.

Erneutes Verbinden von Anrufen

Diese Funktion dient zum Zeitsparen. Bei der Wiederherstellung eines Anrufs wird der vorherige Vorgang mit nur einem Klick wiederholt. Sie können Anrufe aus den Feldern F5 und F7 erneut verbinden, um die vorherige Aktion in den folgenden Bereichen rückgängig zu machen:

- Anruf halten
- Ruf übermitteln
- Konferenzeruf
- Parken

Wenn der Vorgang aus irgendwelchen Gründen nicht erfolgreich durchgeführt werden konnte, können Sie ihn durch Klicken auf **Erneut verbinden** wiederholen. Bei Verwendung einer Tastatur drücken Sie zum Wiederherstellen die Taste **Entf**.

Umschalten von Anrufen

Wenn zwei aktive Anrufe vorliegen, von denen einer gehalten wird und zum anderen eine Verbindung besteht, können Sie zwischen diesen Anrufen hin- und herschalten.

Wenn ein Kontakt zum Zwecke der Rücksprache angerufen wird, wird der eingehende Anruf gehalten. Wenn der Zielteilnehmer die Annahme des Anrufs akzeptiert, können Sie im Bereich **Aktive Anrufe** mit der rechten Maustaste auf den eingehenden Anruf klicken und **Umschalten** wählen. Der eingehende Anruf, der während der Rücksprache gehalten wurde, wird aktiv.

Auf der anderen Seite wird der Anruf an den externen Kontakt gehalten. Sie können auch über die Tastatur umschalten. Verwenden Sie hierzu die Taste „+“.

Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe

Wenn ein Anruf nicht an eine Nebenstelle geleitet werden kann, kehrt er in den Bereich „Rückfallliste“ (F5) zurück. Der Grund dafür ist möglicherweise, dass der Kontakt den Anruf nicht rechtzeitig entgegennehmen konnte. Cisco Unified Attendant Console bietet eine Reihe spezieller Steuerelemente zur Abwicklung zurückgeleiteter Anrufe. Der Empfänger muss dabei nicht erneut gesucht werden.

Wenn der Anruf aus dem Bereich **Rückfallliste** in den Bereich **Aktive Anrufe** zurückkehrt, können Sie die **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** durch einfaches Klicken mit der rechten Maustaste auf den Anruf anzeigen lassen.

Diese Anruf-Steuerelemente ähneln den zuvor erläuterten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass im Fall von zurückgeleiteten Anrufen alle Anruf-Steuerelemente in Verbindung mit dem Kontakt gelten, an den der Anruf ursprünglich weitergeleitet wurde.

Durch Klicken mit der rechten Maustaste auf den abgerufenen Anruf und Wählen von **Konferenz beginnen** wird der Kontakt an der Nebenstelle, von der aus der Anruf zurückgeleitet wurde, automatisch der Konferenz hinzugefügt. Sie brauchen das Verzeichnis nicht zu durchsuchen oder die Nebenstelle des entsprechenden Kontakts anzugeben.

Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe

[Tabelle 3-5](#) enthält eine kurze Beschreibung der für einen zurückgekehrten Anruf verfügbaren Funktionen.

Tabelle 3-5 Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe











Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Auflegen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen angenommenen Anruf zu trennen.
Rücksprache		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Nebenstelle zu benachrichtigen, von der der Anruf zuvor zurückgeleitet wurde, und den angenommenen Anruf an sie weiterzuleiten.
Übermittlung ohne Rücksprache		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den angenommenen Anruf an die Nebenstelle weiterzuleiten, von der er zuvor zurückgeleitet wurde.

Tabelle 3-5 Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe (Fortsetzung)

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Erneut verbinden		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aktion erneut durchzuführen, die Sie zuvor am zurückgekehrten Anruf durchgeführt haben.
Halten mit Anmerkungen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um dem aktuellen Anruf Anmerkungen hinzuzufügen, bevor Sie den Anruf halten.
Halten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den zurückgekehrten Anruf für dieselbe Nebenstelle/denselben Kontakt, von der/dem er zurückgekehrt ist, direkt zu halten, ohne sich Notizen zu dem Kontakt zu machen.
Kontakteigenschaften		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Details zu dem Kontakt hinzuzufügen oder zu aktualisieren, von dem der Anruf zurückgekehrt ist.
Konferenz beginnen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Kontakt zu benachrichtigen, von dem der Anruf zuvor zurückgeleitet wurde, und die Konferenz zu beginnen.
Bereitstellen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Ruf an einen Operator mit besetzter Leitung zu übermitteln.
Parken		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anruf auf einem Wartestellungsgerät zu platzieren.

Die zuvor erwähnten Vorgänge können auch durch Klicken mit der rechten Maustaste im Bereich „Aktive Anrufe“ und Auswahl einer Option aus dem Kontextmenü durchgeführt werden. Sie können auch über die Tastatur auf die Optionen zugreifen (siehe [Kapitel 1, „Verwenden der Tastatur“](#) auf [Seite 1 - 1](#)).

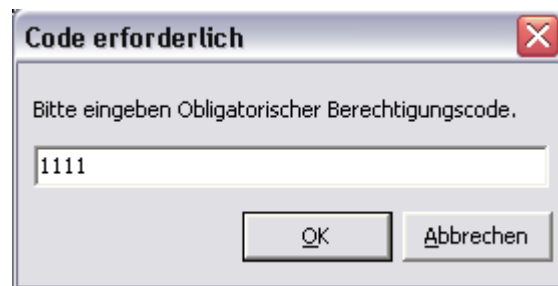
OBC- und CMC-Einstellungen

Möglicherweise müssen Sie zur Durchführung einer externen Übermittlung ohne Rücksprache einen OBC (Forced Authorization Code) und/oder einen CMC (Client Matter Code) angeben. Der Administrator konfiguriert diese Codes über Cisco Unified Attendant Admin. Wenn bei einer Weiterleitung mit Rücksprache ein Code erforderlich ist, wird ein Dialogfeld angezeigt, in das Sie den Code einfach eingeben. Anschließend wird der Anruf getätigt.

OBC (Forced Authorization Code)

Obligatorische BerechtigungsCodes werden in Cisco Unified Call Manager verwendet, um Sicherheit beim Wählen von **Umleitungsmustern** zu bieten. Traditionell werden sie zum Blockieren von Anrufen an externe oder interne Nummern verwendet. So sind beispielsweise in Call Centern nur bestimmte Mitarbeiter befugt, externe Weiterleitungen mit Rücksprache an bestimmte Nummern durchzuführen. Zur Gewährleistung der Sicherheit erhalten diese Anrufer einen OBC. Das Konzept der OBCs besteht darin, dass bei Durchführung einer externen Anrufweiterleitung, die durch einen OBC geschützt ist, dieser OBC erst eingegeben werden muss, bevor der Anruf fortgesetzt werden kann. Wird ein falscher oder kein OBC eingegeben, schlägt der Anruf fehl. [Abbildung 3-5](#) zeigt das Dialogfeld „Code erforderlich“.

Abbildung 3-5 Dialogfeld „Code erforderlich“



CMC (Client Matter Code)

CMCs dienen zur Bereitstellung zusätzlicher Funktionen zur Anrufaufzeichnung in Cisco Unified CallManager. Sie werden zur Aufzeichnung von Anrufen von verschiedenen Kunden verwendet.

Das Konzept der CMCs besteht darin, dass vor der Fortführung eines externen Anrufs oder einer Weiterleitung ein CMC-Code eingegeben werden muss. Die Aufzeichnungen der Anrufdetails werden zusammen mit den Anrufinformationen mit dem CMC-Code aktualisiert. Diese können anschließend zur Rechnungstellung der Anrufe an verschiedene Kostenstellen verwendet werden.

Trennen von Anrufen

Um einen aktiven Anruf nach abgeschlossener Anfrage zu trennen, müssen Sie ihn aus dem Bereich **Aktive Anrufe** entfernen.

So trennen Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das Feld **Aktive Anrufe** durch Drücken der Taste **F7** aus.
 - Schritt 2** Drücken Sie die **Eingabetaste**.
-

So trennen Sie einen Anruf mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Klicken Sie im Feld **Aktive Anrufe** auf den entsprechenden Anruf.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um das Kontextmenü zu öffnen.
 - Schritt 3** Wählen Sie die Option **Auflegen** aus.
-

Verwenden des Notfallmodus (nicht in Department Edition)





Hinweis

Diese Funktion ist in Cisco Unified Attendant Console Department Edition nicht verfügbar.

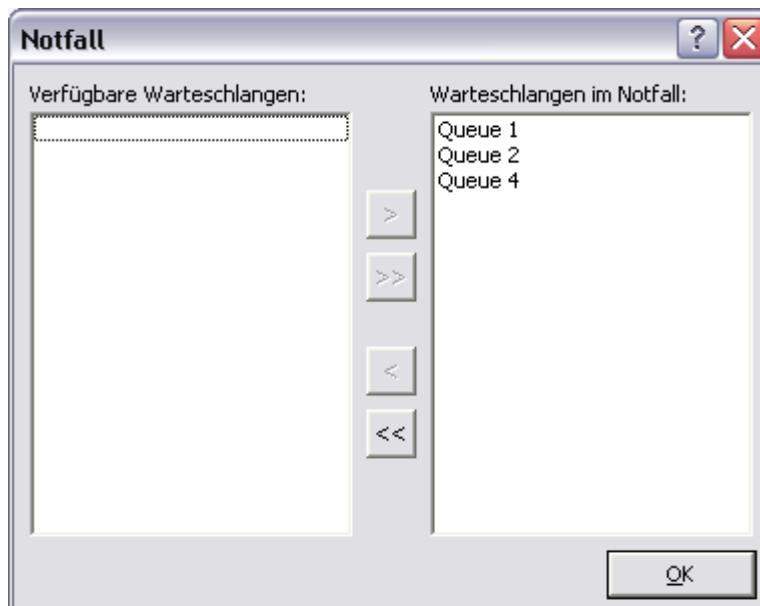
In Cisco Unified Attendant Console können Sie den Notfallmodus für alle Warteschleifen festlegen. Wenn sich die Warteschlangen im Notfallmodus befinden, werden alle Anrufe automatisch an ein anderes Ziel umgeleitet, beispielsweise an den Nachtdienst oder die Sprachmitteilung. Diese Ziele werden von Cisco Unified Attendant Console konfiguriert.

So versetzen Sie eine Warteschlange mithilfe der Maus in den Notfallmodus:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Hauptmenü **Optionen > Notfall**.
- Schritt 2** Bewegen Sie die **verfügbaren Warteschlangen** in die Liste **Warteschlangen im Notfall**. Verwenden Sie zum Bewegen aller Warteschlangen die Schaltfläche . Mit der Schaltfläche  wählen Sie Warteschlangen in der Liste aus.
- Schritt 3** Klicken Sie im Dialogfeld „Notfallmodus“ auf **Ja**, wenn Sie alle Warteschlangen in den Notfallmodus versetzen möchten.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **OK**, um den Vorgang abzuschließen.
-

Sie können Warteschlangen auch mittels Tastaturbefehlen in den Notfallmodus versetzen. Wählen Sie den Warteschlangenbereich aus, und drücken Sie Strg-E. Das folgende Fenster wird angezeigt. Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren. [Abbildung 3-6](#) zeigt ein Beispiel für den Notfallmodusbildschirm mit Warteschlangen im Notfallmodus.

Abbildung 3-6 Warteschlangen im Notfallmodus



So heben Sie den Notfallmodus für Warteschlangen auf:

-
- Schritt 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige ausgewählte Warteschlange.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Kontextmenü **Notfall**.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf **OK**, um den Vorgang abzuschließen.
-

Senden von E-Mails

Wenn Sie einen Anruf an eine Nebenstelle weiterleiten und er nach einer Zeitüberschreitung zurückkehrt, können Sie der nicht erreichbaren Person eine E-Mail senden und ihr wichtige Informationen zum Anruf mitteilen. Der Kurzbefehl für das Senden einer E-Mail lautet Strg-M. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt klicken und im untergeordneten Menü für den **Kontakt** die Option „E-Mail senden“ auswählen.



Hinweis

In den Kontaktdetails für Cisco Unified Attendant Console muss eine E-Mail-Adresse angegeben sein.

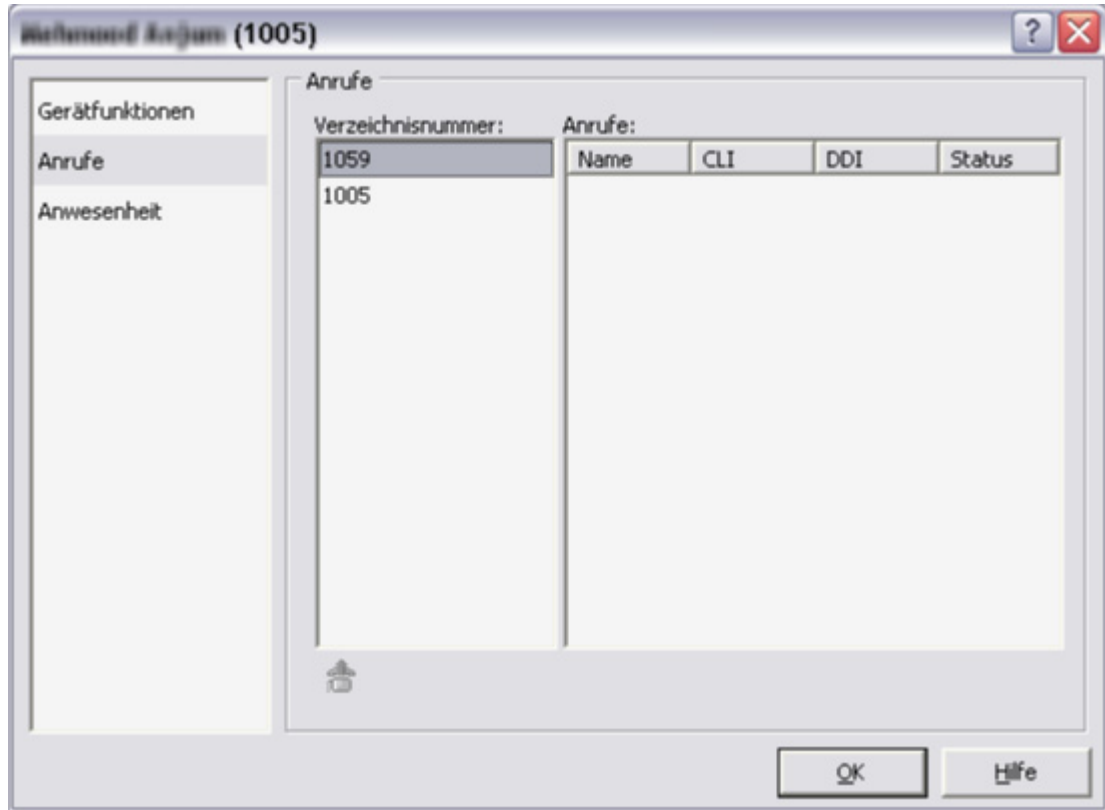
Anrufstatus

Im **Verzeichnis** erhalten Sie Einblick in den Anrufstatus aller Geräte. Im Fenster **Status** haben Sie die Möglichkeit zum Prüfen des Status eines Kontakts, bevor Sie einen Anruf übermitteln oder den Kontakt mit einem Konferenzanruf verbinden.

So zeigen Sie den Gerätestatus an:

-
- Schritt 1** Klicken Sie im **Verzeichnis** mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt.
 - Schritt 2** Wählen Sie im Menü **Status > Anrufe** aus.


Der Anrufstatus des ausgewählten Kontakts wird angezeigt. Beispiel:



Die Spalte „Anrufe“ wird in [Tabelle 3-6](#) beschrieben.

Tabelle 3-6 Felder im Fenster „Anrufstatus“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Name	Sebastian Schmidt	Name des Kontakts
CLI	2000	Von dieser Nummer aus wurde der Anruf getätigt.
DDI	1001	An diese Nummer wurde der Anruf getätigt.
Status	Im Gespräch	Der aktuelle Status des Anrufs.

Sie können einen beliebigen eingehenden Anruf auch durch Klicken auf die Schaltfläche  **Beantworten** annehmen.

Kontakteigenschaften

Mit jedem Kontakt im Verzeichnis sind relevante Informationen verbunden. Einige Informationen werden im Verzeichnisbereich angezeigt. Wenn weitere Informationen zu einem bestimmten Kontakt gewünscht werden, kann durch Drücken der Taste **F12** das Formular „Kontaktdetails“ angezeigt werden. Beim Öffnen eines Kontakts werden die bereits vorhandenen Informationen zu ihm angezeigt; andere Felder wiederum werden grau dargestellt. Diese Informationen können nicht geändert werden. Alle anderen Felder können je nach Bedarf bearbeitet werden. Sie können die Details ändern und die Änderungen durch Klicken auf **OK** speichern. Die Felder, die Sie bearbeiten können, werden nicht mittels LDAP-Synchronisation abgeglichen.

E-Mail-Kontakt


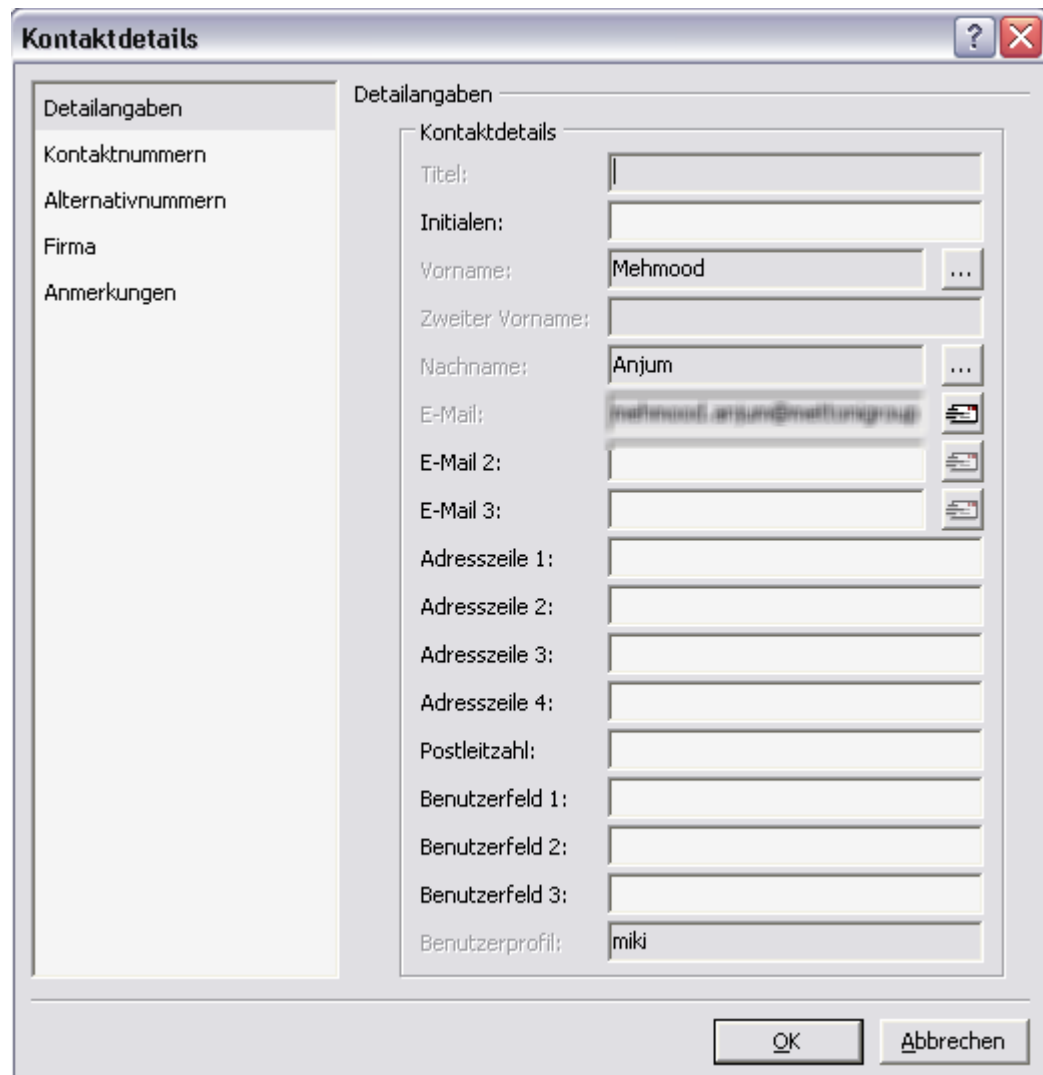
Wenn sich in den **Kontaktdetails** die E-Mail-Adresse der Kontaktperson befindet, kann Cisco Unified Attendant Console über dieses Fenster eine E-Mail an den Kontakt senden. Das auf Ihrem Computer konfigurierte Mailprogramm wird geöffnet. Klicken Sie zum Schreiben einer E-Mail auf . [Abbildung 3-7](#) zeigt das Fenster „Kontaktdetails“.

Abbildung 3-7 Registerkarte „Kontaktdetails“



Detailangaben	
Kontaktdetails	
Titel:	
Initialen:	
Vorname:	Mehmood
Zweiter Vorname:	
Nachname:	Anjum
E-Mail:	mehmood.anjum@nationalgroup
E-Mail 2:	
E-Mail 3:	
Adresszeile 1:	
Adresszeile 2:	
Adresszeile 3:	
Adresszeile 4:	
Postleitzahl:	
Benutzerfeld 1:	
Benutzerfeld 2:	
Benutzerfeld 3:	
Benutzerprofil:	miki

Nummer verwenden

In der Registerkarte **Kontaktnummern** im Fenster **Kontaktdetails** können Sie eine externe Telefonnummer der Kontaktperson auswählen, indem Sie auf die entsprechende Nummer und dann auf **Nummer verwenden** klicken, um die Nummer automatisch zu wählen.

Abbildung 3-8 Registerkarte „Kontaktnummern“

So bearbeiten Sie Kontaktdetails mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im **Verzeichnis** einen Kontakt aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kontakt, um das Kontextmenü anzuzeigen.
 - Schritt 3** Wählen Sie **Eigenschaften**.
 - Schritt 4** Ergänzen Sie die Details im Fenster **Kontaktdetails**.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf **OK**.
-

So bearbeiten Sie Kontaktdetails mithilfe der Tastatur:

-
- Schritt 1** Drücken Sie **Alt-Nummer**, um ein Verzeichnis auszuwählen. Die Nummer steht für die entsprechende Registerkarte. So wird mit **Alt-1** das vollständige Verzeichnis (erste Registerkarte) geöffnet, mit **Alt-3** die dritte Registerkarte usw.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der **Pfeil-nach-oben-** und der **Pfeil-nach-unten-Taste** einen Kontakt aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie **F12**, um das Fenster **Kontakteigenschaften** zu öffnen.
 - Schritt 4** Ergänzen Sie die Details für den Kontakt.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf **OK**.
-

Hinzufügen einer Abwesenheitsnachricht und von Kontaktinformationen

Über die Registerkarte **Anmerkungen** können Sie **Abwesenheitsnachrichten** und **allgemeine Kontaktinformationen** hinzufügen.

- **Kontaktinformationen:** Fügen Sie beliebigen Kontakten in den Verzeichnissen zusätzliche Informationen hinzu. Diese Informationen werden anschließend als Kurzinfo zu dem jeweiligen Kontakt angezeigt.
- **Abwesenheitsnachricht:** Fügen Sie mithilfe eines beliebigen Geräts im Bereich **Verzeichnis** eine Abwesenheitsnachricht hinzu.



Hinweis

Diese Informationen werden anschließend als Kurzinfo zu dem jeweiligen Kontakt angezeigt.

Abbildung 3-9 Registerkarte „Anmerkungen“ für Kontaktdetails

Kontaktdetails

Detailangaben
Kontaktnummern
Alternativnummern
Firma
Anmerkungen

Anmerkungen

Kontakt-Informationen
Bitte Drücken Sie Strg + Eingabetaste, um eine neue Zeile einzufügen.

Nachricht Kontaktperson abwesend
Bitte Drücken Sie Strg + Eingabetaste, um eine neue Zeile einzufügen.










OK Abbrechen

Status der Microsoft-Anwesenheit

Cisco Unified Attendant Console kann Microsoft-Anwesenheitsinformationen für Kontakte anzeigen, die der lokalen Kopie von Microsoft Office Communicator hinzugefügt wurden. Sie können so leicht die Verfügbarkeit eines bestimmten Kontakts ermitteln und somit Anrufe effizient verwalten.

Wenn der Status für einen Kontakt festgelegt wurde, wird ein entsprechendes Symbol im Bereich **Verzeichnis** angezeigt. [Tabelle 3-7](#) listet die verschiedenen Symbole auf.

Tabelle 3-7 Symbole für Status der Microsoft-Anwesenheit

Symbol	Status	Beschreibung
	Abwesend	Der Anwesenheitsstatus ist „Abwesend“ bzw. „Bin gleich zurück“.
	Besetzt	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“.
	Besetzt (nur in dringenden Fällen unterbrechen)	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“. Dieser Status ähnelt dem Status „Besetzt“, ermöglicht jedoch in Abhängigkeit von der Systemkonfiguration auch Unterbrechungen.
	Bitte nicht stören	Der Anwesenheitsstatus ist „Bitte nicht stören“ (Erreichbarkeitsstatus „Bitte nicht stören“).
	Inaktiv	Anwesenheitsstatus „Inaktiv“. Dieser Status wird automatisch von Communicator ausgelöst, wenn das Konto für eine bestimmte Zeit inaktiv war. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
	Besetzt (inaktiv)	Anwesenheitsstatus „Besetzt (inaktiv)“. Dieser Status wird automatisch von Communicator ausgelöst, wenn das Konto für eine bestimmte Zeit von „Besetzt“ in „Inaktiv“ gewechselt hat. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
	Als offline anzeigen	Der Anwesenheitsstatus ist „Offline“.
	Online	Der Anwesenheitsstatus ist „Online“ (Erreichbarkeitsstatus Verfügbar).
	Unbekannt	Der Anwesenheitsstatus ist „Unbekannt“ (Erreichbarkeitsstatus Unbekannt).

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Anwesenheitsstatus anzuzeigen:

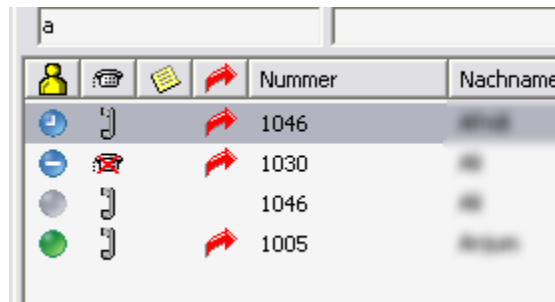
-
- Schritt 1** Wählen Sie einen Kontakt in einem Verzeichnis aus.
 - Schritt 2** Zeigen Sie auf ein Anwesenheitsstatussymbol.
 - Schritt 3** Die Anwesenheitsstatusdetails werden angezeigt.
-

Sie können auch auf ein Kontaktsymbol zeigen, um ein Pop-up-Fenster mit weiteren möglicherweise für den Status verfügbaren Informationen zu öffnen. Bei einem Urlaub wird beispielsweise das Datum der Rückkehr angezeigt.

Cisco Unified Presence-Status

Cisco Unified Attendant Console kann CUP-Informationen (Cisco Unified Presence) für alle Kontakte einsehen. Teilnehmer mit IP-Telefonen können jetzt einen Status für sich festlegen, der im internen Verzeichnis von Attendant Console reflektiert wird. Sie können leicht die Verfügbarkeit eines bestimmten Kontakts ermitteln und somit Anrufe effizient verwalten. [Abbildung 3-10](#) zeigt ein Beispiel für die im Bereich „Internes Verzeichnis“ angezeigten CUP-Informationen.

Abbildung 3-10 CUP-Informationen



Wenn der Status für einen Kontakt festgelegt wurde, wird ein entsprechendes Symbol im Bereich **Verzeichnis** angezeigt. [Tabelle 3-8](#) listet die verschiedenen Symbole auf.

Tabelle 3-8 CUP-Statussymbole

Symbol	Status	Beschreibung
	Abwesend	Der Anwesenheitsstatus ist „Abwesend“ bzw. „Bin gleich zurück“.
	Besetzt	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“.
	Bitte nicht stören	Der Anwesenheitsstatus ist „Bitte nicht stören“.
	Offline	Der Anwesenheitsstatus ist „Offline“.
	Online	Der Anwesenheitsstatus ist „online“ (verfügbar).
	Unbekannt	Der Anwesenheitsstatus ist „unbekannt“.

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Anwesenheitsstatus anzuzeigen:

-
- Schritt 1** Wählen Sie einen Kontakt in einem Verzeichnis aus.
- Schritt 2** Zeigen Sie auf ein Anwesenheitsstatussymbol. Die Anwesenheitsstatusdetails werden angezeigt.
-

Sie können auch auf ein Kontaktsymbol zeigen, um ein Pop-up-Fenster mit weiteren möglicherweise für den Status verfügbaren Informationen zu öffnen. Bei einem Urlaub wird beispielsweise das Datum der Rückkehr angezeigt.



ANHANG **A**

Glossar

Abwesenheitsnachricht	Ein kleiner Hinweis der Nebenstelle, wenn diese nicht gestört werden möchte oder abwesend ist.
Anrufstatus	Er informiert darüber, was derzeit mit dem Anruf geschieht. Er kann „Ruf“, „Gehalten“, „Verbunden“ oder „Besetzt“ lauten.
Anruftyp	Er informiert darüber, ob es sich bei dem Anruf um einen eingehenden, ausgehenden oder weitergeleiteten Anruf handelt (IN/OUT/TFR).
Anrufursprung	Zeigt an, ob es sich um einen externen oder internen Anruf handelt (INT oder EXT).
Beleglampenfeld	Eine Reihe von internen Nebenstellen, die dem Benutzer zugewiesen sind. Der Benutzer kann ihren Status über Cisco Unified Attendant Console überwachen.
CLI-Nummer	CLI steht für Caller Line Identification und bezeichnet die Nummer des Anrufers.
Kopfzeilen der Felder	Die Titel der verschiedenen Abschnitte in Cisco Unified Attendant Console.
Nebenstelle	Ein physikalisches Telefon im Call Center.
Persönliche Gruppenverzeichnisse	Persönliche Gruppenverzeichnisse ermöglichen das Aufteilen der vollständigen Verzeichnisgruppe in kleinere Einheiten, die leichter verwaltet werden können. Vermittler mit entsprechenden Berechtigungen können ein Verzeichnis für eine Reihe von Kriterien erstellen, das dann im Feld „Verzeichnis“ verfügbar ist.
Umschalten	Ändert einen Anrufstatus von „Gehalten“ nach „Aktiv“ oder umgekehrt.
Vollständiges Verzeichnis	Im vollständigen Verzeichnis werden alle Kontakte aufgelistet, die mit einem Attendant-Operator verbunden sind.

Warteschlange	Die Fähigkeit eines physikalischen Telefons, mehrere Anrufe, die darauf warten, angenommen zu werden, in der Leitung zu halten.
Wartestellungsgeräte	Virtuelle Geräte, auf denen Anrufe vorübergehend gehalten und von einer beliebigen anderen Nebenstelle des Call Centers entgegengenommen werden können.
Zurückgeleiteter Anruf	Ein Anruf, der in den Bereich „Rückfallliste“ verschoben wird, wenn er von einem Kontakt nicht angenommen wurde.



INDEX

A

- Aktualisieren von Kurzwahlnummern [1-21](#)
- Alternativnummern [2-11](#)
- Anzeigen [2-3](#)
- Arbeiten in den Feldern [1-22](#)
- Arbeiten mit Attendant Console
 - Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen [3-15](#)
 - Anrufe auf Warten stellen [3-14](#)
 - Anrufe beantworten [3-1](#)
 - Anrufe umschalten [3-17](#)
 - Anruf halten [3-13](#)
 - Anruf trennen [3-19](#)
 - Erneutes Verbinden eines Anrufs [3-16, 3-23](#)
 - Gehaltenen Anruf abrufen [3-14](#)
 - Konferenzanruf [3-16](#)
 - Ruf übermitteln [3-8](#)
 - Senden von E-Mails [3-21](#)
 - Tätigen eines Anrufs [3-12](#)
- Attendant Console
 - Allgemein [2-1](#)
 - Anrufe in Warteschlange [2-7](#)
 - Anrufweiterleitungen [2-6](#)
 - Anzeigen [2-3](#)
 - Filtersuche [2-14](#)
 - Internes Verzeichnis [2-9](#)
 - Kopfzeilen der Felder [2-11](#)
 - Sekundäre Sortierung [2-13](#)
 - Töne [2-8](#)
- Automatische Bereitstellung [2-6](#)

B

- Benutzeroberfläche
 - Aktive Anrufe [1-17](#)
 - Alle Warteschlangen [1-9](#)
 - Anrufe in Warteschlange [1-18](#)
 - Externes Verzeichnis [1-12](#)
 - Menüleiste [1-8](#)
 - Persönliches Telefonbuch [1-19](#)
 - Rückfallliste [1-16](#)
 - Symbolleiste [1-15](#)
 - Verzeichnisse [1-10](#)
 - Warteschlangen [1-9](#)

C

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

D

- Direkte Weiterleitung [2-16](#)

E

- Entfernen von Kontakten aus dem BLF [1-24](#)
- Erneutes Verbinden von Anrufen [3-21](#)
- Erste Schritte
 - „Nicht verfügbar“ aktivieren [1-6](#)
 - Anmelden [1-4](#)
 - Benutzeroberfläche [1-7](#)
- Externes Verzeichnis [1-12](#)

H

Hinzufügen von Kurzwahlen [1-20](#)

I

Installation von Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

K

Kontakteigenschaften

Abwesenheitsnachricht [3-25](#)

Kontaktinformationen [3-25](#)

Kontakteigenschaften bearbeiten [3-24](#)

L

Löschen von Kurzwahlnummern [1-21](#)

O

OBC- und CMC-Einstellungen [3-12](#)

Option „Fortgeschritten“ [2-16](#)

R

Ruf übermitteln [3-21](#)

Direkt [2-16](#)

Extern ohne Rücksprache [3-8, 3-10](#)

Intern mit Rücksprache [3-10](#)

S

Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe [3-17](#)

Stumm schalten [2-7](#)

Suchen nach Kontakten [1-23](#)

T

Tätigen eines externen Anrufs [3-12](#)

Tätigen eines internen Anrufs [3-12](#)

Ü

Übermitteln ohne Rücksprache [2-6](#)

V

Verwenden des Notfallmodus [3-20](#)

W

Wählen

Automatische Wahl [2-6](#)

Sprachmitteilungspräfix [2-6](#)

Wählen einer Nummer [1-22](#)

Wiederherstellen eines Anrufs [2-6](#)

Z

Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer [1-1](#)