



## **Användarhandbok för Cisco Unified Attendant Console**

Version 9.0.1  
juni 1, 2012

**Huvudkontor i USA**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Telefon: 408 526-4000  
+1 800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Textdelsnummer: OL-20134-01

SPECIFIKATIONER OCH INFORMATION ANGÅENDE PRODUKTER I DENNA HANDBOK KAN ÄNDRAS UTAN FÖREGÅENDE MEDDELANDE. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK SKA ANSES VARA KORREKTA, MEN DE PRESENTERAS UTAN GARANTIER AV NÅGOT SLAG, VARE SIG UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA. ANVÄNDARNA MÅSTE TA DET FULLA ANSVARET FÖR TILLÄMPNINGEN AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENS OCH BEGRÄNSAD GARANTI FÖR DEN LEVERERADE PRODUKTEN ANGES I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERAS MED PRODUKTEN OCH DE ÄR INKLUDERADE HÄRI GENOM DENNA REFERENS. OM DU INTE KAN HITTA PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN KONTAKTAR DU DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR ATT BE OM EN KOPIA.

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

OAKTAT EVENTUELLA ANDRA GARANTIER HÄRI TILLHANDAHÅLLS ALLA DOKUMENTFILER OCH ALL PROGRAMVARA FRÅN DESSA LEVERANTÖRER I BEFINTLIGT SKICK MED EVENTUELLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDNA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, BÅDE UTTRYCKLIGA OCH UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE OCH UTAN BEGRÄNSNING, GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST SYFTE OCH ICKE-INTRÅNG ELLER SOM UPPSTÅR UR HANDLANDE, ANVÄNDNING ELLER AFFÄRSPRAXIS.

I INGET FALL SKA CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HÅLLAS ANSVARIGA FÖR EVENTUELLA INDIREKTA, SÄRSKILDA, PÅFÖLJANDE ELLER OFÖRUTSEDDA SKADOR, INKLUSIVE OCH UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST ELLER DATAFÖRLUST TILL FÖLJD AV ANVÄNDNING AV ELLER OFÖRMÅGA ATT ANVÄNDA DENNA HANDBOK, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HAR INFORMERATS OM RISKEN FÖR SÅDANA SKADOR.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, Cisco-logotypen, 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 och Welcome to the Human Network är varumärken; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store och Flip Gift Card är servicemärken; och Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, logotypen för Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logotypen, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort-logotypen, 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 och WebEx-logotypen är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och vissa andra länder.

Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Bruket av ordet partner antyder inte ett partnerskapsförhållande mellan Cisco och något annat företag. (0907R)

Alla IP-adresser (Internet Protocol) och telefonnummer som används i detta dokument är inte avsedda som faktiska adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram med nätverkstopologi och andra illustrationer inkluderade i dokumentet visas endast i förklarande syfte. Eventuellt bruk av faktiska IP-adresser eller telefonnummer i förklarande innehåll är oavsiktligt och slumpmässigt.

*Cisco Unified Attendant Console*

© 2012 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.



# INNEHÅLL

## Förord 1

### kapitel 1

## Komma igång 1-1

- Tillgänglighet för användare med funktionshinder 1-1
- Använda tangentbordet 1-1
  - Tangentbeskrivningar 1-2
  - Ytterligare funktioner 1-3
- Logga in 1-4
- Bli ej tillgänglig (F10) 1-6
- Gränssnitt 1-7
  - Menyrad 1-8
  - Köer (F9) (ej i Department Edition) 1-8
  - Inkommande samtal i kö (F8) 1-9
  - Telefonböcker 1-10
    - Komplett katalog 1-10
    - Personliga telefonboksgrupper (F4) 1-12
      - Så här skapar du en ny personlig telefonboksgrupp 1-12
      - Lägga till kontakter i en personlig telefonboksgrupp som redan har skapats 1-13
      - Ändra en personlig telefonboksgrupp 1-14
      - Ta bort en personlig telefonboksgrupp 1-14
  - Verktysfältet Samtalskontroll 1-14
  - Pågående samtal (F5) 1-15
  - Aktiva samtal (F7) 1-16
  - Parkerade samtal 1-17
  - Kortnummer (F6) 1-18
    - Lägga till en post i fältet Kortnummer 1-18
    - Ta bort en post från fältet Kortnummer 1-19
    - Uppdatera en post i fältet Kortnummer 1-19
  - Statusfält 1-20
- Arbeta med fält 1-21
  - Ange ett nummer 1-21
  - Söka efter kontakter i telefonböckerna 1-21
- Lateral sökning (Ctrl-F2) (endast i Enterprise och Premium Edition) 1-22
  - Lateral sökning 1-22

**kapitel 2** **Anpassa Cisco Unified Attendant Console** 2-1

- Allmänt 2-1
- Visning 2-3
- Närvaro 2-5
- Ringer upp 2-6
- Samtalsöverflyttningar 2-6
- Parkera samtal 2-7
- Ljud av 2-7
- Toner 2-8
- Telefonbok 2-9
- Alternativa nummer 2-11
- Fältrubriker 2-11
- Sekundär sortering 2-13
- Filtrera sökning 2-14
- Loggar 2-15
- Avancerat 2-16

**kapitel 3** **Med Cisco Unified Attendant Console** 3-1

- Besvara samtal 3-1
  - Besvara nästa 3-2
  - Välja samtal (ej i Department Edition) 3-3
  - Tvångsleverans 3-4
  - Vidarekoppling av samtal i telefonbok 3-4
  - Alternativa nummer och närvarostatus 3-5
- Överflytta samtal 3-8
  - Osynlig överflyttning till ett känt nummer 3-8
  - Osynlig överflyttning till en kontakt i telefonboken 3-8
  - Inleda en personlig överflyttning 3-10
    - Personlig överflyttning till ett känt nummer 3-10
    - Personlig överflyttning till en kontakt i telefonboken 3-10
- Ringa samtal 3-12
  - Ringa interna samtal 3-12
  - Ringa externa samtal 3-12
- Väntkoppla samtal 3-13
- Hämta väntkopplade samtal 3-14
- Stänga av ljud 3-14
- Samtalsparkering 3-14

Hämta parkerade samtal	3-15
Konferenssamtal	3-16
Återupprätta samtal	3-16
Växla samtal	3-17
Kontroll för återgående samtal	3-17
Samtalskontroller för återgående samtal	3-17
FAC- och CMC-inställningar	3-18
Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)	3-18
Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)	3-19
Rensa samtal	3-19
Använda akutläge (ej i Department Edition)	3-19
Skicka e-post	3-21
Samtalsstatus	3-21
Kontaktgenskaper	3-22
Lägga till frånvaromeddelande och kontaktinformation	3-25
Status för Microsoft Presence	3-26
Status för Cisco Unified Presence	3-27

---

**bilaga A****Ordlista** A-1





## Förord

---

I denna handbok beskrivs användningen av programprodukten Cisco Unified Attendant Console. Den gäller för följande Cisco Unified Attendant Console Editions:

- Avdelning
- Business
- Enterprise
- Premium.

När det finns skillnader i funktioner mellan olika editions anges detta i texten. De huvudsakliga skillnaderna är:

Feature	Avdelning	Business	Enterprise	Premium
Köer (F9)	Nej	Ja	Ja	Ja
Akutmått (Ctrl-E)	Nej	Ja	Ja	Ja
Lateral sökning	Nej	Nej	Ja	Ja
Osynlig överflyttning med automatisk parkering vid upptaget	Nej	Nej	Ja	Ja
Återupprätta ett samtal med automatisk parkering vid upptaget	Nej	Nej	Ja	Ja
Fler än tre telefonbokssökfält	Nej	Nej	Ja	Ja
Visning av alternativa nummer	Nej	Nej	Ja	Ja

Cisco Unified Attendant Console är ett effektivt program som har utformats för att hantera samtal och meddelanden. Med detta program kan du besvara samtal från fördefinierade köer och överflytta dem till önskade anknötningar.

Programmet gör det möjligt att utföra omfattande uppgifter som konferenssamtal, samtalsöverflyttning, samtalsparkering och hämtning av samtal. Programmets användarvänliga utformning ger snabbhet och flexibilitet och gör det enklare för dig att hantera samtal med enkla musklick eller tangenttryckningar.

Den skärmbaserade telefonistkonsolen har utvecklats uteslutande för Cisco Unified Communications Manager. De traditionella funktionerna på ett växelbord har återskapats som ett Windows-program. Utseendet är mer tilltalande och det är användarvänligt. Standardlayouten i Cisco Unified Attendant Console visas i [Bild 1-4 på sidan 7](#).

# Syftet med handboken

Syftet med denna användarhandbok är att

- Ge information om att konfigurera och initiera Cisco Unified Attendant Console.
- beskriva hur du utför åtgärder som är relaterade till att besvara, väntkoppla, ta emot, konferenskoppla och överflytta samtal. Här förklaras även hur du växlar mellan, ringer och hämtar tillbaka samtal.

# Vem ska läsa denna handbok

Dokumentet är avsett för

- Personer som arbetar med utbildning för Cisco Unified Attendant Console
- Användare av Cisco Unified Attendant Console.

# Upplägg

Handboken innehåller följande kapitel:

Kapitel	Titel	Beskrivning
1	<a href="#">Komma igång</a>	Detta avsnitt beskriver gränssnittet i Cisco Unified Attendant Console. De grundläggande funktionerna som att starta och logga in i programmet tas upp här.
2	<a href="#">Anpassa Cisco Unified Attendant Console</a>	Detta avsnitt går igenom hur programmet kan anpassas. Olika konfigurationer och inställningar tas också upp i detta avsnitt.
3	<a href="#">Med Cisco Unified Attendant Console</a>	Detta avsnitt tar upp frågor om hur du besvarar och rensar samtal, gör anteckningar, väntkopplar, överflyttar och ringer samtal.

# Konventioner

I det här dokumentet används följande konventioner.

Konvention	Betydelse
<b>fetstilt</b> teckensnitt	Kommandon, sökord och text som användaren anger visas med <b>fetstilt</b> teckensnitt.
<i>kursivt</i> teckensnitt	Dokumenttitlar, nya eller framhävda termer och argument som du anger värden för visas med <i>kursivt</i> teckensnitt.
[ ]	Element inom hakparenteser är valfria.
{ x   y   z }	Obligatoriska alternativa sökord är grupperade inom klammertecken och åtskilda med vertikala streck.
[ x   y   z ]	Valfria alternativa sökord är grupperade inom hakparenteser och åtskilda med vertikala streck.

sträng	En uppsättning tecken som inte anges som citat. Använd inte citationstecken runt strängen, eftersom citationstecknen då ingår i strängen.
teckensnittet courier	Terminalsessioner och information som datorn visar har teckensnittet <code>courier</code> .
< >	Tecken som inte visas, t.ex. lösenord, anges inom hakparenteser.
[ ]	Standardsvar på systemprompter anges med hakparenteser.
!, #	Ett utropstecken (!) eller ett brädgårdstecken (#) i början av en kodrad anger en kommentarrad.

**Obs!**

Innebär att *informationen är viktig att känna till.*

**Tips**

Innebär att *informationen hjälper till med att lösa ett problem.*

**Akta**

Innebär att *läsaren ska vara försiktig*. I denna situation utför du eventuellt en åtgärd som skulle kunna leda till att utrustning skadas eller att data går förlorade.

**Snabbtips**

Innebär att *åtgärden som beskrivs sparar tid*. Du kan spara tid genom att utföra den åtgärd som beskrivs i stycket.

**Varning**

Innebär *en varning för läsaren*. I denna situation utför du eventuellt en åtgärd som skulle kunna orsaka kroppsskada.

## Hämta dokumentation och göra en serviceförfrågan

Information om hur du hämtar dokumentation, gör en serviceförfrågan och får ytterligare information finns i den månatliga publikationen *What's New in Cisco Product Documentation*, som också innehåller all ny och ändrad teknisk dokumentation för Cisco, på:

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

Prenumerera på *What's New in Cisco Product Documentation* som en RRS-sändning (Really Simple Syndication) och ställ in innehållet så att det skickas direkt till din dator med hjälp av ett läsprogram. RSS-sändningar är en gratistjänst och Cisco har för närvarande stöd för RSS version 2.0.





## Komma igång

---

Cisco Unified Attendant Console måste ha lämplig telefonprogramvara och maskinvara installerad och konfigurerad. Mer information finns i *Cisco Unified Attendant Console* Web Admin och Installation Guide. Kontakta systemadministratören om du vill konfigurera datorn.

## Tillgänglighet för användare med funktionshinder

Cisco Unified Attendant Console innehåller tillgänglighetsfunktioner som gör det lättare för blinda och personer med nedsatt syn att använda programmet.

Det finns funktioner i Cisco Unified Attendant Console som du kan använda för att anpassa programmets utseende så att det blir lättare för användare med nedsatt syn att justera konsolens utseende. Detta gör att användarna själva kan avgöra vilket sätt som är bekvämast att arbeta på. För att komma åt inställningarna för konsolen väljer du **Alternativ > Inställningar** eller **Alternativ > Teckensnittsstorlek** i menyraden. Mer information finns i [Kapitel 2, "Anpassa Cisco Unified Attendant Console"](#).

Du kan navigera i programmet med både mus och tangentkommandon. Tangentkommandona presenteras i följande avsnitt. För att underlätta användningen finns det även knappar med grafik. Om du håller muspekaren över en ikon visas en beskrivning av funktionen. En lista med ikoner och beskrivningar finns också i följande avsnitt.

Användare kan även använda Cisco Unified Attendant Console med ett skärmläsar-plugin som kallas JAWS. Skärmläsaren ger användaren information om status för Attendant Console och om texten i Attendant Console-fönstren.

Cisco Unified Attendant Console har även en hjälpfunktion som känner av kontexten. På samtliga sidor kan du klicka på **F1** om du vill ha hjälp för ett specifikt fönster eller fält.

Mer information om Ciscos tillgänglighetsprogram finns på



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

## Använda tangentbordet

De flesta funktioner kan utföras med musen, men du kan även använda tangentbordet för att utföra åtgärder för samtalskontroll. I [Tabell 1-1](#) visas vilka funktionstangenter som kan användas för att styra Cisco Unified Attendant Console.

## Tangentbeskrivningar

Tabell 1-1 Tangentbeskrivningar

Tangentnamn	Beskrivning
F1	Hjälp
F2	Alternativa nummer, BLF (upptagetlampa) och Närvarostatus
F3	Flyttar markören till det första sökfältet i området Telefonbok.
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp
F5	Fältet Pågående samtal
F6	Fältet Kortnummer
F7	Fältet Aktiva samtal
F8	Fältet Samtal i kö (inkommande samtal)
F9 (ej i Department Edition)	Fältet Köer
F10	Bli ej tillgänglig
F12	Kontaktuppgifter
Backsteg	Nummerkorrigerig. Tar bort felslagna nummer
Insert	Parkera Används för att ställa ett samtal i kö för en upptagen anknytning.
Delete	Återupprätta. Ringa ett samtal på nytt.
Page Down	Väntkoppla/hämta En tangenttryckning väntkopplar samtalet. En till tangenttryckning hämtar samtalet som väntkopplats. Alla samtal som kommer tillbaka till fältet Pågående samtal, t.ex. vid uteblivet svar eller parkerade samtal, hämtas på samma sätt.
Retur	Koppla/Rensa. Kopplar eller tar bort samtalet beroende på vilken funktion som används för tillfället
Plus	Besvara nästa/Växla. Besvarar nästa samtal med högst prioritet eller växlar mellan uppringaren och den uppringda personen.  Om tvångsleverans är inställt för en kö behövs inte den här knappen för att samtalet ska flyttas till området Aktiva samtal (F7).
Minus	Avbryta rådfrågning. När du har erbjudit ett samtal och den uppringda personen avvisar samtalet trycker du på den här tangenten för att koppla bort den uppringda personen och återgå uppringaren.
Home	Parkera samtal. Tryck på Home om du vill parkera ett samtal på ett anknytningsnummer
End	Konferens. Används för att starta en telefonkonferens och lägga till deltagare
Context-tangenten	Används för att öppna tillhörande meny i en markerad fältrubrik. Använd   för att gå till önskat objekt och tryck på Retur-tangenten för att välja det
Mellanslag	Används för att radera numret medan det rings upp
Tabbtangenten	När du befinner dig i en ruta för telefonbokssökning kan Tabbtangenten användas för att gå mellan sökfälten
Alt-<nummer>	Används för att gå mellan flikarna i en personlig telefonbok. <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10 som motsvarar en flik.

## Ytterligare funktioner

Du kan utföra ytterligare funktioner med kontrolltangenten (Ctrl). De beskrivs i [Tabell 1-2](#).

**Tabell 1-2 Tangentkombinationsfunktioner**

Tangentkombination	Beskrivning
Ctrl-F2	Används för att visa lateral sökning (över alla flikar) i telefonböckerna. Funktionen måste aktiveras i Inställningar
Ctrl-F5	Används för att Visa telefonistens parkerade samtal
Ctrl-M	Används för att skicka ett e-postmeddelande till en anknytningsanvändare som inte svarar i telefon
Ctrl-E (ej i Department Edition)	Används för att försätta köerna i akutläge
Ctrl-I	Används när konsolen är öppen för att öppna inloggningsskärmen.
Ctrl-O	Används för att logga ut telefonisten från systemet.
Ctrl-Q	Används för att stänga av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder vidtas. Detta ställs in i inställningarna och till åtgärderna hör <i>Göra en sökning</i> , <i>Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna</i> och <i>Ändra eller välja katalogsidor</i> .
Ctrl-R	Används för att återkalla ett samtal

# Logga in

Logga in med ditt **användarnamn**, **lösenord** och **anknytningsnummer**. Varje användare har ett unikt ID som används för att logga in i Cisco Unified Attendant Console. När du loggar in i Cisco Unified Attendant Console loggas du även in i Cisco Unified Attendant Server. När du har loggat in kan du hantera både interna och externa samtal.

Så här loggar du in i Cisco Unified Attendant Console:

**Steg 1** Tryck på **Ctrl-I** eller välj **Arkiv > Inloggning** så öppnas **Inloggnings**-fönstret.

[Bild 1-1](#) visar inloggningsfönstret.

**Bild 1-1** Inloggningsfönstret

**Steg 2** Ange **användarnamn** och **lösenord**.

**Steg 3** Ange en **anknytning**.

**Steg 4** Klicka på **Logga in**.

[Tabell 1-3](#) beskriver fälten som visas i *inloggnings*fönstret.

**Tabell 1-3** Fält i inloggningsfönstret

Fält	Exempel	Beskrivning
<b>Uppgifter om växeltelefonist</b>		
Användarnamn	VÄXELTELEFONIST1	Du måste ange ett användarnamn här för att kunna logga in på programmet.
Lösenord	***	Ett lösenord krävs för säker inloggning.
<b>Enhetsuppgifter</b>		
Anknytning	1000	Ange det anknytningsnummer du använder för att hantera samtal.

Om du loggar in på en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, som är kopplad till en Publisher-server (primär) och en prenumerantserver (sekundär), ansluts programmet till den server som det senast var ansluten till. Om det inträffar fel på

standard-Publisher-servern växlar programmet över till prenumerantservern så fort det inte finns några aktiva samtal. Om programmet inte kan ansluta till Publisher-servern vid inloggningen visas ett meddelande om att du loggas in på prenumerantservern. Om programmet inte kan ansluta till någon av servrarna visas ett felmeddelande.

**Obs!**

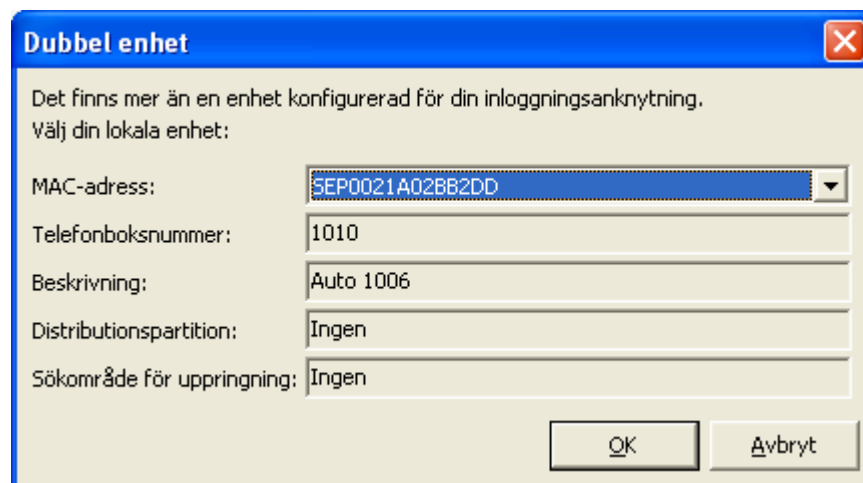
När du är inloggad på prenumerantservern kan du inte skapa, uppdatera eller ta bort kontakter i telefonboken, inklusive BLF-kontakter och personliga telefonboksgrupper. Du kan inte heller skapa, uppdatera eller ta bort personliga telefonboksgrupper.

Om Publisher-servern blir tillgänglig medan du är inloggad på prenumerantservern blir du tillfrågad om du vill logga in på Publisher-servern eller stanna på prenumerantservern. Om det inträffar ett fel på prenumerantservern när du är inloggad på den visas ett meddelande om att du loggas in på Publisher-servern om den är tillgänglig.

Anknytningsnumret som anges under inloggning måste vara **huvudnumret** för en enhet. Det är möjligt att ett anknytningsnummer är konfigurerat som huvudnummer för en annan enhet på en annan partition. Om två enheter har konfigurerats med samma anknytningsnummer kan MAC-adressen användas för att identifiera varje enskild enhet. En MAC-adress är ett unikt ID för varje enhet.

Om det finns flera enheter samtidigt i Cisco Unified Communications Manager för det växelnnummer som du angett visas fönstret Dubbel enhet när du loggar in. Du kan välja en MAC-adress och visa relevanta uppgifter för telefonboksnumret och välja rätt enhet enligt vad som visas i [Bild 1-2](#).

**Bild 1-2** Fönstret Dubbel enhet med information om den valda enheten



När du väljer en MAC-adress visas följande information för den valda MAC-adressen enligt konfigurationen i Cisco Unified Communications Manager. Denna information beskrivs i [Tabell 1-4](#).

**Tabell 1-4 Fält i fönstret Dubbel enhet**

Fält	Exempel	Beskrivning
MAC-adress	SEP00141C48DDD9	Det här fältet anger MAC-adressen som utgör ett unikt ID för en enhet. Om det finns flera enheter i Cisco Unified Communications Manager för ett telefonboksnummer används MAC-adressen för att identifiera rätt enhet.
Telefonboksnummer	5351	Det nummer som telefonisten använder för att logga in.
Beskrivning	Auto5351	Detta fält innehåller en beskrivning av enheten.
Distributionspartition	FACAccess	Den distributionspartition som anknytningen är konfigurerad på.
Sökområde för uppringning	FACAccess	Det sökområde för uppringning som anknytningen är inställd på.

När en anknnytning väljs startar programmet med det valda numret. Den valda anknytningen används för senare sessioner från samma dator.



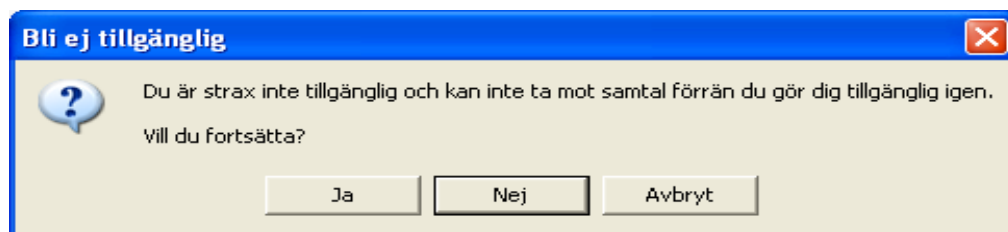
**Obs!**

*Delade linjer* stöds INTE som växeltelefoner.

## Bli ej tillgänglig (F10)

Du kan ta en paus genom att ställa in dig som ej tillgänglig under en viss tid. Samtalen kommer fortfarande att visas på konsolen men du kommer inte att kunna svara. Snabbkommandot för **Ej tillgänglig** är **F10**. I [Bild 1-3](#) visas fönstret **Bli ej tillgänglig** som öppnas när du trycker på **F10**.

**Bild 1-3 Fönstret Bli ej tillgänglig**

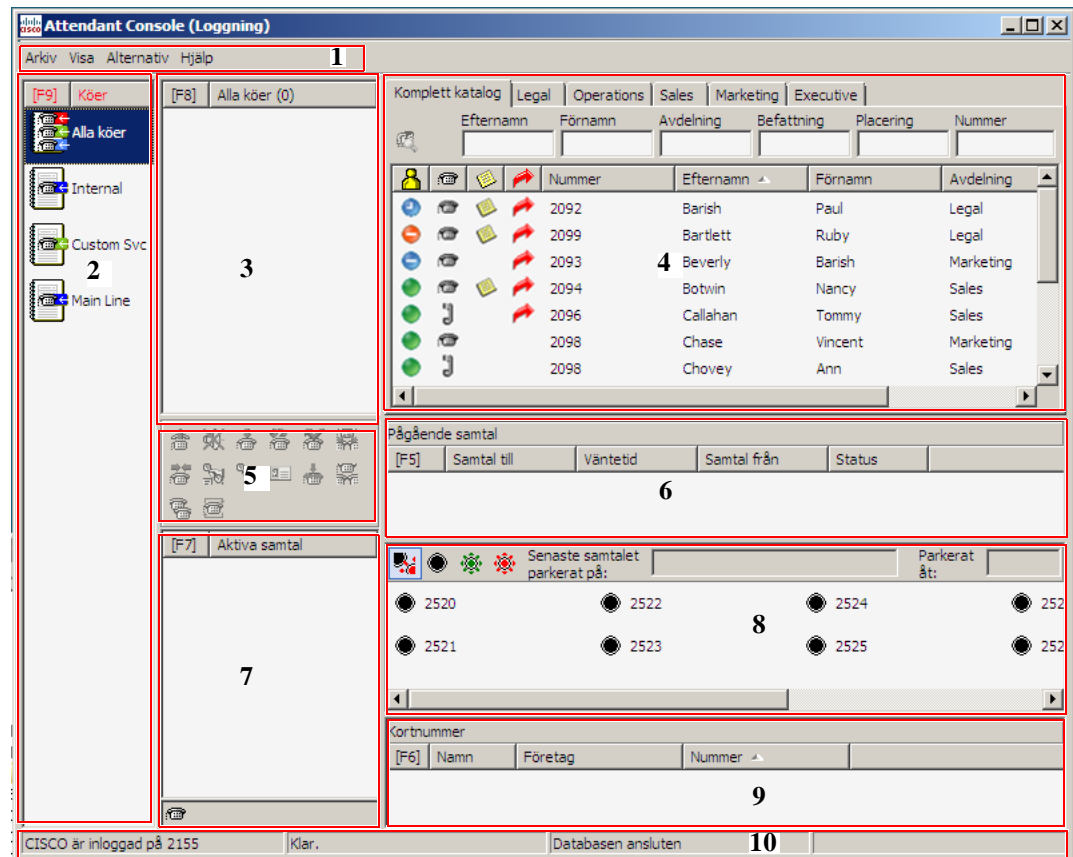


För att ange att du är tillgänglig klickar du på **Bli tillgänglig (F10)**.

# Gränssnitt

Bild 1-4 visar Cisco Unified Attendant Console-gränssnittet.

**Bild 1-4** Cisco Unified Attendant Console Layout



## Figurförklaring:

1. Menyrad
2. Köer (F9) (ej i Department Edition)
3. Inkommande samtal i kö (F8)
4. Telefonböcker
5. Verktygsfältet Samtalskontroll
6. Pågående samtal (F5)
7. Aktiva samtal (F7)
8. Parkerade samtal
9. Kortnummer (F6)
10. Statusfält.

## Menyrad

Tabell 1-5 beskriver menyraden.

**Tabell 1-5 Menyalternativ**

Kontrollnamn	Beskrivning
<b>Arkiv</b>	
Inloggning	Det här alternativet används för att logga in.
Logga ut	Det här alternativet används för att logga ut från Cisco Unified Attendant Console.
Avsluta	Det här alternativet stänger programmet.
<b>Visa</b>	
Verktygsfält	Det här alternativet aktiverar/inaktiverar verktygsfältet <i>Samtalskontroll</i> .
Sätter i kö, (ej i Department Edition)	Med det här alternativet kan du välja <i>Visa alla köer</i> eller <i>Visa enskilda köer</i> .
Kortnummer	Det här alternativet aktiverar/inaktiverar fältet <i>Kortnummer</i> .
Parkera samtal	Det här alternativet aktiverar/inaktiverar fältet <i>Parkerade samtal</i> .
Visa hälsning	Det här alternativet aktiverar/inaktiverar fönstret <i>Hälsning</i> .
Visa mina parkerade samtal	Det här alternativet aktiverar/inaktiverar visningen av parkerade samtal. Kortkommandot för funktionen är (Ctrl-F5).
<b>Alternativ</b>	
Inställningar	Det här alternativet öppnar fönstret <i>Inställningar</i> där du kan anpassa Cisco Unified Attendant Console.
Akuttläge (ej i Department Edition)	Med det här alternativet kan du försätta alla köer i akutläge. Alla samtal vidarekopplas till en förinställd destination.
Filtrera sökning	Du kan välja att aktivera Boolesk sökning från denna meny.
Teckensnittsstorlek	Använd det här alternativet när du vill ändra teckensnittsstorleken i gränssnittet.
<b>Hjälp</b>	
Innehållsförteckning	Öppnar hjälpvavsnitt på skärmen.
Nyckelordssökning	Här kan du använda nyckelord för att söka i hjälpfilen.
Grafik	Visar en grafisk panel med alla grafiska ikoner som används i Cisco Unified Attendant Console.
Om Attendant Console	Informationen om version och upphovsrätt.





## Köer (F9) (ej i Department Edition)

I fältet Köer visas de köer som är tillgängliga för den inloggade telefonisten. Varje ikon representerar olika köer. När ett inkommande samtal skickas till kön visar en räknare många samtal det finns i kön. Den som ringer hör en ringsignal tills samtalet besvaras.

I Web Admin går det att ange en specifik kö som ska besvaras direkt av nästa lediga telefonist (detta kallas tvångsdistribution). Samtalen i denna kö är konfigurerade så att de visas för den telefonist som varit inaktiv längst. De kan även vara konfigurerade som Cirkulära, dvs. alla de telefonister som är inloggade och kan besvara samtalen i kön delar på dem. Tangenten Besvara nästa behövs inte tryckas ned. Samtalet visas automatiskt i fältet Aktiva samtal (F7). Uppringaren är i systemet.

I [Tabell 1-6](#) beskriver ikonerna som visas i området Köer (F9) på skärmen.

**Tabell 1-6** Ikoner i området Köer

Ikoner	Typ av kö
	Konsolköer där Tvångsleverans har konfigurerats.
	Konsolköer som är aktiva och redo att ta emot samtal.
	Köer som är i nattjänst.
	Köer som är i Akutläge.

Du kan även utföra de alternativ som nämns ovan genom att högerklicka på ett samtal i området *Köer* och välja ett alternativ på snabbmenyn.

Tryck på Ctrl-E när du vill försätta köerna i akutläge.


## Inkommande samtal i kö (F8)

I det här fältet visas köade samtal, tillsammans med följande information:

- Namn på den som ringer
- Numret som personen ringer från
- Hur länge samtalet har stått i kö
- Könamn (valfritt)

I [Tabell 1-7](#) beskrivs tangentbordsfunktioner för samtal i det här området.

**Tabell 1-7** Funktionstangenter för fältet Inkommande samtal i kö

Tangent	Funktion
+	Besvarar nästa inkommande samtal. 
	<b>Obs!</b> Om tvångsleverans är inställt för en kö behövs inte den här knappen för att samtalet ska flyttas till området Aktiva samtal (F7).
Retur	Besvara nästa inkommande samtal genom att trycka på Retur-tangenten.

De här funktionerna kan du nå via snabbmenyn som visas när du högerklickar.

## Telefonböcker

Det finns två typer av telefonböcker i Cisco Unified Attendant Console:

- **Komplett katalog** – här visas alla kontakter som är tillgängliga i Cisco Unified Attendant Console-konsolen.
- **Personliga telefonboksgrupper** – de här telefonböcker kan anpassas så att de visar en del av den kompletta katalogen. De här telefonboksgrupperna är specifika för behörigheten som användes vid inloggningen på Cisco Unified Attendant Console-konsolen.

### Komplett katalog

I Cisco Unified Attendant Console finns ett telefonboksområde där det är enkelt att hämta kontaktinformation. Den första telefonboken som visas kallas Komplett katalog och den innehåller alla kontakter som är registrerade i Cisco Unified Attendant Console-konsolen. Detta kan omfatta både interna och externa kontakter.

Vissa delar av telefonboken konfigureras via Cisco Unified Attendant-administrationen, men basinformationen som normalt visas omfattar kontaktinformation som:

- Förnamn
- Efternamn
- Avdelning
- Befattning
- Anknytningsnummer
- E-post

Det här är standardinställningarna och de kan ändras. I [Bild 1-5](#) visas ett exempel på den kompletta katalogen.

**Bild 1-5** Komplett katalog










Nummer	Efternamn	Förnamn	Avdelning
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

Funktionerna för samtalskontroll kan användas för kontakterna i någon av telefonböckerna på följande sätt:

- Markera en kontakt i telefonboken och klicka på någon av knapparna i verktygsfältet Samtalskontroll. Dessa knappar har beskrivits i tidigare avsnitt.
- Högerklicka på en kontakt och välj ett alternativ i snabbmenyn.
- Använd kortkommandon på tangentbordet för att utföra åtgärderna för samtalskontroll som beskrivits i tidigare avsnitt.

I [Tabell 1-8](#) visas en beskrivning av ikonerna bredvid en kontakt i området Telefonbok. I [Tabell 1-9](#) beskrivs funktionerna för tangenterna som används i området Telefonbok.

**Tabell 1-8 Kontaktikoner i området telefonbok**

Ikon	Beskrivning
	Visar kontaktens närvarostatus.
	Visar anknytningens status. Kan även användas för att ange typen av kontaktnummer som används, exempelvis  Mobil,  Företag,  Hem,  Fax eller  Personsökare.
	Visar att det finns anmärkningar för kontakten.
	Visar att det finns ett alternativt nummer för kontakten eller att det finns ett nummer angett i ett av följande fält i Kontaktnummer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobil</li> <li>• Företag 1</li> <li>• Företag 2</li> <li>• Privat</li> </ul>

**Tabell 1-9 Tangenter som används för funktioner i en telefonbok**

Tangent	Funktion
Ctrl-F2 (beror på inställningen – se <a href="#">Filtrera sökning, sida 2-14</a> ) (endast i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition)	Öppnar en lateral sökning efter alternativa kolleger för den valda kontakten. Sökningen sker inom den kategori som har angetts i inställningarna. När fönstret Lateral sökning öppnas innehåller fönstrets namnlist information om vilken telefonboks-kolumn som sökningen baserats på och data om den valda kontakten från den kolumnen. Fönstret Lateral sökning kan flyttas och omformas efter behov.
F2	Öppnar BLF (upptagetlampa), Närvarostatus och Alternativa nummer.
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp.
F12	Öppnar kontaktens egenskaper.
Shift-F4	Med den här funktionen kan du redigera en befintlig personlig telefonboksgrupp
Ctrl-F4	Med den här funktionen kan du ta bort en befintlig personlig telefonboksgrupp
Ctrl-Tab och Ctrl-Shift-Tab	Markerar nästa eller föregående telefonboksflik och visar kontaktuppgifterna.
Alt-<nummer>, där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10	Med den här funktionen kan telefonisten gå till en viss personlig telefonbok. Den här metoden kan du använda när du bara vill visa de tio första telefonboksflikarna. Exempel: Om du har fem telefonböcker och trycker på <b>Alt-2</b> visas den andra telefonboksfliken. Om du trycker på <b>Alt-4</b> visas den fjärde telefonboksfliken.

## Personliga telefonboksgrupper (F4)

Med personliga telefonboksgrupper kan Cisco Unified Attendant Console-telefonisten skapa personliga telefonböcker som gör det enklare att navigera i den kompletta katalogen.



**Obs!**

Om du har Cisco Unified Attendant Console Premium Edition installerat måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna skapa personliga telefonboksgrupper.

När du vill navigera mellan personliga telefonböcker kan du välja flikrubriken. Du kan även använda **Ctrl-Tab** och **Ctrl-Skift-Tab** för att välja nästa eller föregående telefonbok. Alternativt kan du öppna någon av de första tio flikarna direkt genom att trycka på **Alt-<nummer>** där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10.

Med personliga telefonboksgrupper kan du besvara ett samtal som kommit till Cisco Unified Attendant Console och dra och släppa det på en särskild flik för en personlig telefonboksgrupp. Då blir kontakterna valbara.

## Så här skapar du en ny personlig telefonboksgrupp



**Obs!**

Du kan skapa upp till 100 personliga telefonboksgrupper.



**Obs!**

Med personliga telefonboksgrupper kan Cisco Unified Attendant Console-telefonisterna anpassa sina telefonböcker. De ska inte användas för att lägga till privata nummer i ett företagsnätverk eftersom det påverkar de kontaktlicenser som används.

### Steg 1

Skapa en ny personlig telefonboksgrupp genom att placera musen i fältet Telefonbok i Cisco Unified Attendant Console och trycka på **F4** eller genom att högerklicka i fältet Telefonbok och gå till **Personlig telefonboksgrupp** och **Ny**. En dialogruta visas (*Bild 1-6*) och du måste ange följande information.

**Bild 1-6** Dialogrutan *Personlig telefonboksgrupp*.

### Steg 2

Under **Uppgifter** anger du ett **namn** och en **beskrivning** av gruppen.

### Steg 3

I området **Filter** anger du de kriterier som du vill filtrera telefonboksgruppen med. Välj typen **Fält** på rullgardinsmenyn.

- Steg 4** Välj sedan den **enhet** du vill använda:
- Om det är ett textbaserat fält, som **Efternamn, Avdelning** osv., kan du välja mellan:
    - Börjar med,
    - Innehåller,
    - Slutar med,
    - Är lika med.
  - Om det är ett numeriskt fält, som **Nummer**, kan du välja mellan:
    - Börjar med,
    - Innehåller,
    - Slutar med,
    - Är lika med,
    - Är större än eller lika med,
    - Är mindre än eller lika med,

**Steg 5** Ange **enhetsvärdet**.

Här följer ett exempel: **Fält: Efternamn, Enhetstyp: Börjar med** och **Enhetsvärde: K**. Detta skapar en telefonbok med en kontaktlista med efternamn som börjar på K.

- Steg 6** [Valfritt] Du kan klicka på **Ny** om du vill lägga till ytterligare ett kriterium. Du kan använda maximalt tre kriterier när du vill skapa eller ändra en personlig telefonbok.



**Obs!**

Om en telefonbok skapas som använder parametern **Nummer** för filtrering kommer de angivna kriterierna att kontrolleras mot alla nummerfält som har indexerats (**Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2, Mobil** osv.). Alla resultat som uppfyller kriterierna visas.

När telefonboken enbart innehåller huvudanknytningsnumret eller ersättningsnumret (som definierats på fliken **Alternativ > Inställningar > Allmänt** och **Nummerprioritet för interna kontakter** kan det se ut som att ett inkonsekvent resultat visas i telefonboken. Så är inte fallet, och det beror på att kontakten har ett annat numrerat fält som motsvarar kriterierna (t.ex. Företag 1, Företag 2 och Mobil).

*Exempel: – En kontakts huvudnummer är angett som **mobil 22222**, men numret för **Företag 1** är angett som **1111**. I telefonboken visas därför alltid 22222 eftersom det är huvudnumret.*

*Men om **Företag 1** är ett indexerat fält och en telefonist skapar en personlig telefonboksgrupp där **Nummer** är lika med **1111**, visas exempelkontakten (eftersom mobilen motsvarar kriterierna), men numret som visas är ändå huvudnumret, dvs. **22222**.*

## Lägga till kontakter i en personlig telefonboksgrupp som redan har skapats

Från den kompletta katalogen går det att välja en kontakt och dra den till en flik för en personlig telefonbok som skapats tidigare. Kontakten visas då i den personliga telefonboken oavsett om den matchar gruppkriterierna eller inte.



**Obs!**

Om du har Cisco Unified Attendant Console Premium Edition installerat måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna lägga till, ta bort eller ändra kontakter.

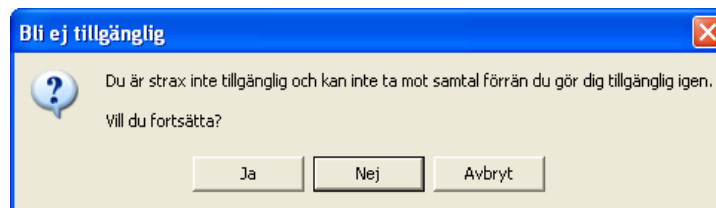
## Ändra en personlig telefonboksgrupp

Genom att trycka på **Skift-F4** kan du se uppgifterna för en befintlig personlig telefonboksgrupp och ändra dem.

## Ta bort en personlig telefonboksgrupp

Genom att trycka på **Ctrl-F4** kan du ta bort en befintlig personlig telefonboksgrupp. Du måste bekräfta borttagningen.

**Bild 1-7** Exempel på varningen för Ta bort personlig telefonboksgrupp



## Verktygsfältet Samtalskontroll

Verktygsfältet Samtalskontroll finns mellan områdena Samtal i kö och Aktiva samtal. Det innehåller ikoner för alla funktioner för samtalskontroll. I [Bild 1-8](#) visas ett exempel på hur verktygsfältet Samtalskontroll kan se ut med tillgängliga och otillgängliga funktioner.

**Bild 1-8** Verktygsfältet Samtalskontroll



[Tabell 1-10](#) beskriver ikonerna på verktygsfältet Samtalskontroll.

**Tabell 1-10** Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll

Kontrollnamn	ikon	Beskrivning
Besvara samtal		Klicka på ikonen när du vill svara på ett inkommande samtal (inte ett samtal i kö).
Stänga av ljud		Klicka på ikonen om du vill stänga av ljudet. Det innebär att samtalet parkeras lokalt (i telefonluren) och att uppringaren hör musik.
Rensa samtal		Klicka på den här ikonen om du vill ta bort ett aktivt samtal.
Överflytta samtal		Klicka på den här ikonen om du vill slutföra en pågående personlig överflyttning.
Hämta samtal		Klicka på ikonen om du vill hämta ett väntkopplat samtal.
Växla samtal		Klicka för att växla mellan aktiva och väntkopplade samtal.
Återupprätta		Klicka på ikonen om du vill repetera en åtgärd från ett tidigare samtal.

Tabell 1-10 Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll

Kontrollnamn	ikon	Beskrivning
Väntkoppla med anmärkningar		Klicka på ikonen om du vill bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det.   <b>Obs!</b> Anmärkningarna är för eget bruk och skickas inte vidare med samtalet.
Väntkoppla		Klicka på ikonen om du vill väntkoppla ett samtal direkt.
Kontaktgenskaper		Klicka på ikonen om du vill visa kontaktuppgifter för den som ringer.
Starta konferens		Klicka på ikonen om du vill rådfråga och starta en konferens med en annan användare.
Konferens		Klicka på ikonen om du vill koppla samman deltagarna i en konferens.
Parkera		Klicka på ikonen om du vill överflytta ett samtal till upptagen anknytning.
Parkera samtal		Klicka på ikonen om du vill parkera ett samtal på en enhet för samtalsparkering.

De åtgärder som nämns ovan kan även utföras gen högerklickar på ett samtal i fältet Aktiva samtal och väljer ett alternativ från fönstermenyn. Du kan även välja dessa alternativ med tangentbordet (se [Kapitel 1, "Använda tangentbordet"](#)).

## Pågående samtal (F5)

I fältet Pågående samtal visas två typer av samtal:

- Samtal som har väntkopplats.
- Samtal som har returnerats vid timeout efter att ha varit överflyttade till eller parkerade på en enhet.

Du kan hämta eller återupprätta ett samtal från området Pågående samtal på följande sätt:

- Markera ett samtal i området Pågående samtal och klicka på någon av knapparna i verktygsfältet Samtalskontroll. Dessa knappar har beskrivits i tidigare avsnitt.
- Högerklicka på ett samtal och välj ett alternativ i snabbmenyn.
- Använd kortkommandon på tangentbordet för att utföra åtgärderna för samtalskontroll som beskrivits i tidigare avsnitt.

I [Tabell 1-11](#) visas en beskrivning av fälten i området Pågående samtal.

Tabell 1-11 Fält som visas för ett samtal i området Pågående samtal

Kontrollnamn	Beskrivning
Pågående samtal	Uppringarens nummer.
Väntetid	Visar hur länge uppringaren har väntat.
Anknytning	Anknytning dit samtalet överflyttades.
Status	Visar om samtalet har väntkopplats eller om det har returnerats på grund av timeout.
Etikett	Etikettindikatorn visar att det finns anmärkningar för samtalet.

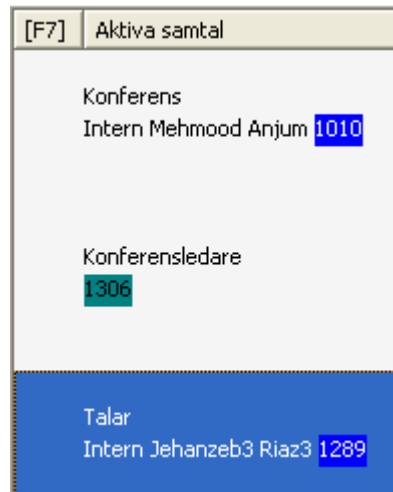
## Aktiva samtal (F7)

Fältet Aktiva samtal visar pågående samtal. Du kan visa samtalsinformation som:

- Könamn
- Aktuell samtalsstatus, dvs. väntkopplat, ringer, talar eller upptaget

I Bild 1-9 visas ett exempel på fältet Aktiva samtal.

**Bild 1-9 Exempel på fältet Aktiva samtal**



**Obs!**

Om tvånsleverans har konfigurerats för en kö i Web Admin behöver du inte trycka på **Plus** för att besvara samtalet. Samtalet visas automatiskt i fältet Aktiva samtal F7 och uppringaren finns i systemet.

I Tabell 1-12 beskrivs tangenterna som kan användas i området Aktiva samtal.

**Tabell 1-12 Tangenter som används för att hantera samtal i fältet Aktiva samtal**

Tangent	Funktion
Retur	Tryck på Retur-tangenten om du vill besvara nästa samtal.
Retur	Tryck på Retur-tangenten om du vill ta bort det kopplade samtalet.
Retur	Tryck på Retur-tangenten om du vill slutföra Personlig överflyttning för samtalet.
Page Down	Tryck på Page Down om du vill väntkoppla samtalet.
Page Down	Tryck på Page Down om du vill hämta det väntkopplade samtalet.
-	Tryck på - om du vill avbryta Personlig överflyttning.
End	Tryck på End om du vill föra samman alla deltagare i en konferens.
Delete	Tryck på Delete om du vill återupprätta ett samtal.
F2	Tryck på F2 om du vill visa Alternativa nummer, BLF (upptagetlampa) och Närvarostatus.
F12	Tryck på F12 om du vill visa kontaktuppgifter
Privat	Tryck på Home om du vill parkera ett besvarat samtal på en enhet.
Ctrl-M	Används för att skicka ett e-postmeddelande till en anknyningsanvändare som inte svarar i telefon





De alternativ som nämns ovan kan även nås genom att du högerklickar på ett samtal i området **Aktiva samtal** och väljer ett alternativ på snabbmenyn.

## Parkerade samtal

Fältet Parkerade samtal innehåller en lista över enheter för samtalsparkering. Om du inte använder samtalsparkering kan du dölja fältet Parkerade samtal genom att du klickar på **Visa > Parkera samtal** (det här alternativet växlar mellan visningsalternativen). Standardinställningen är att alla enheter visas.


Tabell 1-13 beskriver kontrollerna som kan användas för att styra fältet Parkerade samtal.

**Tabell 1-13** *Kontroller för parkerade samtal*

Kontroll	Funktion
	Visa alla enheter för samtalsparkering.
	Visa alla tillgängliga enheter för samtalsparkering. Enheter som inte används visas med den här symbolen.
	Visa bara de enheter för samtalsparkering där du har parkerat samtal. Enheter med samtal som du har parkerat visas med den här symbolen.
	Visa bara de enheter för samtalsparkering där andra telefonister har parkerat samtal. Enheter med samtal som andra har parkerat visas med den här symbolen.

Dessutom visas följande fält:

- **Senaste samtalet parkerat på** anger numret på den plats där du parkerade det senaste samtalet.
- **Parkerat åt** – när ett samtal kommer tillbaka från en upptagen anknytning, och du parkerar samtalet, visas namnet på kontakten, som samtalet kom tillbaka från, i det här fältet.

Om ikonen  **Inte i drift** visas för en enhet för samtalsparkering betyder det att den valda enheten inte fungerar och heller inte kan användas för samtalsparkering.

Du kan parkera eller hämta samtal på följande sätt:



- Välj en enhet för samtalsparkering och klicka på någon av ikonerna i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Högerklicka på en enhet och välj ett alternativ i snabbmenyn.
- Använd kortkommandon på tangentbordet för att utföra åtgärderna för samtalskontroll som beskrivits i tidigare avsnitt.

## Kortnummer (F6)

Fältet Kortnummer innehåller en lista med dina oftast använda telefonnummer. Här har du snabb åtkomst till dessa nummer.

Bild 1-10 visar ett exempel på ett namn i fältet Kortnummer.

**Bild 1-10 Fältet Kortnummer**

Kortnummer			
[F6]	Namn	Företag	Nummer ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Du kan använda funktionerna för samtalskontroll på följande sätt:

- Markera en kontakt och klicka på någon av ikonerna i verktygsfältet Samtalskontroll.
- Använd kortkommandon på tangentbordet för att utföra åtgärderna för samtalskontroll som beskrivits i tidigare avsnitt.



**Obs!**

Om du har Cisco Unified Attendant Console Premium Edition installerat måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna lägga till, ta bort eller ändra kortnummer.


## Lägga till en post i fältet Kortnummer

Så här lägger du till nummer i fältet Kortnummer:

- Steg 1** Högerklicka i fältet Kortnummer och välj **Lägg till kortnummer**.
- Steg 2** Ange **nummer**, **namn** och **företagets namn** för kontakten. I Bild 1-11 visas dialogrutan Kortnummer.

**Bild 1-11 Dialogrutan Kortnummer**

**Kortnummer** ? X

 Ange nummer, namn och företag för det här kortnumret.  
ANM.: Det är bara du som kan visa och ändra ett privat kortnummer.

Privat kortnummer

Nummer:

Namn:

Företag:

Tabell 1-14 beskriver fälten i dialogrutan Kortnummer (visas i Bild 1-11).

**Tabell 1-14 Fält i fönstret Kortnummer**

Fält	Exempel	Beskrivning
Privat kortnummer		Det är bara du som kan redigera och visa privata kortnummer. Andra användare som loggar in i programmet kan inte se de nummer för vilka den här kryssrutan är markerad. Om kryssrutan är ommarkerad kan ALLA användare se dem.
Nummer	5550111	Kontaktnummer som ska sparas som kortnummer.
Namn	John Smith	Kontaktens namn.
Företag	Företag A	Namn på företaget där kontakten arbetar.

**Steg 3** Klicka på **OK**.



**Obs!** Du kan dra och släppa en kontakt från fälten **Telefonbok** till området **Kortnummer**.

## Ta bort en post från fältet Kortnummer

Så här tar du bort ett nummer i fältet Kortnummer:

- Steg 1** Markera det kortnummer du vill ta bort.
- Steg 2** Högerklicka och välj **Ta bort kortnummer**.
- Steg 3** Bekräfta genom att klicka på **Ja**.

## Uppdatera en post i fältet Kortnummer

Så här uppdaterar du en post i fältet Kortnummer:

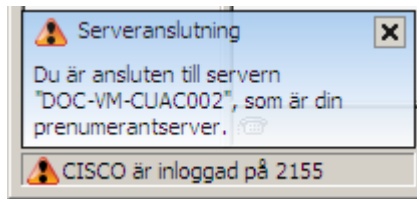
- Steg 1** Markera det kortnummer du vill uppdatera.
- Steg 2** Högerklicka och välj **Redigera kortnummer**.
- Steg 3** Ändra **namn**, **nummer** och **företag** vid behov.
- Steg 4** Klicka på **OK**.

## Statusfält

Statusfältet är ett informationsområde längst ned i GUI-fönstret. Fältet är uppdelat i två områden som vart och ett visar aktuell statusinformation om någon av programmets delar. Från vänster till höger visar områdena:

- Serveranslutning.
- Programstatus. Till exempel, **Klar**.
- Databasanslutning.

Om du för muspekaren över området Serveranslutning visas ett meddelande om anslutningen till servern bryts, eller om du är ansluten till Prenumerantservern. Till exempel:



Om du för muspekaren över området Databasanslutning visas på samma sätt ett meddelande om du är ansluten till Prenumerantdatabasen.

Oavsett kan du stänga meddelandet genom att antingen klicka på krysset eller vänta tio sekunder.

När du har läst de här meddelandena, och så länge tillståndet kvarstår, visas ikonen med utropstecknet i aktuellt statusfält.

# Arbeta med fält

Här är några rutiner du kan använda när du arbetar i Cisco Unified Attendant Console,

## Ange ett nummer

I stället för att välja en kontakt i telefonboken som du sedan ringer upp kan du slå ett nummer med tangentbordet. När du anger dem visas siffrorna i rutan **Ringer** i området **Aktiva samtal**. I [Tabell 1-15](#) visas vilka tangenter som kan användas för att redigera ett slaget nummer.

Följande tangenter kan användas:

**Tabell 1-15** Lista över tangenter som används för att redigera ett angett nummer

Tangent	Funktion
Backsteg	Används för att radera siffror när du skriver in ett kontaktnummer.
Mellanslag	Raderar numret medan du ringer upp.
Retur	Ringer upp numret som angetts.

## Söka efter kontakter i telefonböckerna

Med sökmotorn i Cisco Unified Attendant Console kan du söka efter en särskild person via konfigurerade kriterier inom den interna och externa telefonboken. Detta är användbart när konsolen är mycket upptagen.

Så här söker du efter en person eller ett telefonnummer:

- 
- Steg 1** Välj den telefonbok som kontakten finns i. Det kan vara den kompletta katalogen eller en personlig telefonboksgrupp. När du vill navigera mellan personliga telefonböcker kan du välja flikrubriken. Du kan även använda **Ctrl-Tab** och **Ctrl-Skift-Tab** för att välja nästa eller föregående telefonbok. Alternativt kan du öppna någon av de första tio flikarna direkt genom att trycka på **Alt-<nummer>** där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10.
- Steg 2** När fliken Telefonbok har markerats placeras markören automatiskt i den första sökrutan. Om du börjar skriva placeras även markören automatiskt i den första sökrutan.
- Steg 3** Du kan söka på vad som helst. Sökningen kan baseras på något av följande:
- Efternamn
  - Förnamn
  - Avdelning
  - Nummer
- Steg 4** Tryck på **Tabb**-tangenten på tangentbordet om du vill hoppa mellan sökfälten eller peka och klicka på relevant sökruta.
- Steg 5** Ange ett sökord.

**Obs!**

När Boolesk sökning har aktiverats, antingen via **Alternativ > Inställningar > Filtrera sökning** och markering av **Använda Boolesk sökning** eller **Alternativ > Filtrera sökning** och markering av **Använd OCH-sökning** går det att ange sökord på två ställen. Ett exempel är **John** i fältet **Förnamn** och **Svensson** i fältet **Efternamn**. I resultatet visas alla poster som uppfyller de kriterier som har angetts i BÅDA fälten. Poster som enbart uppfyller ett kriterium visas inte.

**Steg 6** Tryck på **Retur**.

Den valda telefonboken sorterar bort alla kontakter som inte matchar det angivna sökordet.

När du har hittat önskad person dubbelklickar eller trycker du två gånger på tangenten **Retur** för att ringa kontakten. I [Bild 1-12](#) visas ett exempel på en sökning efter personer som har förnamnet "John".

**Bild 1-12** Exempel på sökresultat

	Nummer	Efternamn	Förnamn	Avdelning	Befal
	1042	Junior	John	HR	Acco
	1041	Smith	John	QA	QCE

**Obs!**

Sökningen filtrerar kontakter som inte matchar kriterierna om du trycker på knappen **Filtrera sökning**. Om du inte klickar på den här knappen väljer programmet endast den kontakt som matchar det angivna sökordet. Om du till exempel trycker på knappen **Filtrera sökning** och skriver "A" väljs den första kontakten där första bokstaven är "A".

## Lateral sökning (Ctrl-F2) (endast i Enterprise och Premium Edition)

Lateral sökning är en filterfunktion som låter dig söka på specifika kriterier, t.ex. Avdelning, Förnamn eller Efternamn. Den här funktionen kan användas i alla telefonböcker.

Om du vill använda funktionen för lateral sökning väljer du en kontakt i telefonboken med musen eller via tangentbordet. Starta sedan en lateral sökning genom att trycka på Ctrl-F2 varpå en skärm för utökad sökning öppnas, som visar alla kontakter som matchar värdet i fältet för lateral sökning.

### Lateral sökning

Du kan ändra höjden på fönstret för den utökade sökningen och flytta det. När du har ändrat storleken på fönstret sparas den nya storleken och placeringen i Cisco Unified Attendant Console.

Du kan stänga fönstret för utökad sökning när du vill genom att trycka på tangenten ESC (Escape) eller klicka på ikonerna som stänger fönstret (x).

När du startar en lateral sökning måste du fylla i alla uppgifter eller stänga fönstret innan du fortsätter med andra funktioner i Cisco Unified Attendant Console.

Ställ in fältet Önskad lateral sökning genom att ange kriterier i Inställningar. (**Alternativ > Inställningar** och sedan fliken **Filtrera sökning**). Om du väljer Ingen inaktiveras funktionen.



## kapitel 2

# Anpassa Cisco Unified Attendant Console

---

I Cisco Unified Attendant Console har du möjlighet att anpassa både programmets utseende och funktioner.

För att komma åt inställningarna för konsolen väljer du **Alternativ > Inställningar** på huvudmenyn. Fönstret **Inställningar** öppnas.



**Obs!**

---

Du kan också ändra teckensnittstorleken som används i gränssnittet, antingen från fönstret **Inställningar** eller genom att välja **Alternativ > Teckensnittstorlek** på huvudmenyn. Vilka storlekar som är tillgängliga visas i [Visning, sida 2-3](#)

---

Flikarna i fönstret **Inställningar** beskrivs nedan.

## Allmänt

Följande inställningar är tillgängliga i detta avsnitt:

- **Visa program när**

Med Cisco Unified Attendant Console kan du ställa in så att programmet visas när:

- **Samtal i kö väntar på att besvaras**
- **Min lokala enhet ringer** (om detta är den enhet du är inloggad med)
- **Minimera om ej i bruk**

Om den ena eller båda av de två första alternativen är markerade visas programmet på datorn om det är minimerat. Med det tredje alternativet minimeras programmet när det inte finns några aktiva samtal eller samtal i kö.

- **Nummerprioritet för interna kontakter**

Du måste ange en prioritet så att nästa nummer används om en kontakt inte har första numret på listan.

Den här tabellen visar de möjliga kontaktnummer som är tillgängliga och i vilken ordning de fylls i fältet Nummer i telefonboken. Om kontakten inte har en **Huvudanknytning** används numret för **Företag 1**, sedan **Företag 2**, sedan **Mobil** osv.

Om du vill ändra ordningen som numren ersätts i väljer du den **nummertyp** som du vill flytta och använder **uppåt-** och **nedåt-**pilarna för att flytta den till en annan plats.

**Obs!**

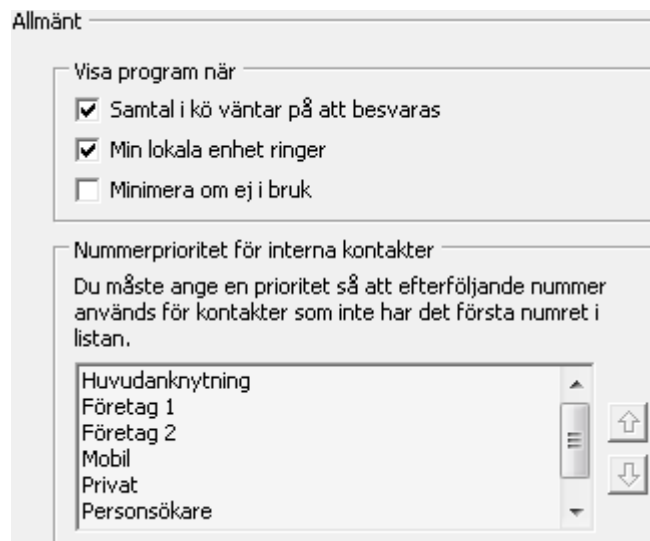
Observera följande:

- Om en telefonbok skapas som använder parametern **Nummer** för filtrering kommer de angivna kriterierna att kontrolleras mot alla nummerfält som har indexerats (**Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2, Mobil** osv.). Alla resultat som uppfyller kriterierna visas.
- När telefonboken enbart innehåller huvudanknytningsnummer eller ersättningsnummer (som definierats på **fliken Inställningar > Allmänt** och **Nummerprioritet för interna kontakter**) kan det se ut som att ett inkonsekvent resultat visas i telefonboken. Så är inte fallet, och det beror på att kontakten har ett annat numrerat fält som motsvarar kriterierna (t.ex. **Företag 1, Företag 2** och **Mobil**).
- Exempel: En kontakts huvudnummer är angett som *mobil 22222*, men numret för *Företag 1* är angett som *1111*. I telefonboken visas därför alltid *22222* eftersom det är huvudnumret.

Men om **Företag 1** är ett indexerat fält och en telefonist skapar en personlig telefonboksgrupp där Nummer är lika med *1111*, visas exempelkontakten (eftersom mobilen motsvarar kriterierna), men numret som visas är ändå huvudnumret, dvs. *22222*.

Bild 2-1 visar alternativen som kan konfigureras på fliken Allmänt.

**Bild 2-1** Avsnittet *Inställningar* på fliken *Allmänt*



# Visning

På **Visning** kan du ange följande:

- **Köordning** (endast Cisco Unified Attendant Console Premium Edition) – Om du inte vill sortera köerna i den ordning som de skapades markerar du **Sortera köerna i bokstavsordning**.
- **När ett avsnitt väljs** – Med inställningen **Ändra teckensnittsfärg** kan du ändra etiketternas teckensnittsfärger i Cisco Unified Attendant Console för valt område. Detta gör det lätt att se vilket område du har valt när konsolen används. Som standard blir texten röd.
- **Visa samtalsinformation**
  - Med inställningen **Visa distributionsbeteckning** kan du visa avsedd destination för varje samtal, samt standardinformation för varje samtal, t.ex. information om uppringare och internt/externt meddelande. Detta är standardinställningen.
  - Med **Visa villkor för timeout** kan du visa information om varför ett samtal har gått tillbaka till telefonisten.
- **När samtal rings** – Den här inställningen styr om frågan om BLF (upptagetlampa)/Närvaro ska visas. Som standard är inte **Fråga om närvarostatus ställs in** markerad.
- **Vid dra-och-släpp** – Med alternativet **Visa dragbild** kan du se en komplett bild på skärmen för det samtal som du drar över skärmen.

- **Teckensnittsstorlek** – Med det här alternativet kan du ändra teckensnittsstorleken i Cisco Unified Attendant Console-gränssnittet så att det blir mera lättläst. Välj mellan **Standard**, **Medium**, **Stor** och **Extra stor**. Den här parametern kan du också ange i programmets huvudmeny. Välj då **Alternativ > Teckensnittsstorlek**.
- **Återhämtningsförmåga** (endast Cisco Unified Attendant Console Premium Edition) – Markera **Fråga vid serverbyte** (standardinställningen) om du vill få ett meddelande när en annan server används i samband med serverfel eller serveråterställning.

I Bild 2-2 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Visning.

**Bild 2-2** Avsnittet Inställningar på fliken Visning

The screenshot shows the 'Visning' settings panel with the following options:

- Köordning**
  - Sortera köerna i bokstavsordning
- När ett avsnitt väljs**
  - Ändra teckensnittsfärg
  - Till den här färgen: ■
- Visa samtalsinformation**
  - Visa distributionsbeteckning
  - Visa villkor för timeout
- När samtal rings**
  - Fråga om närvarostatus ställs in
- Vid dra-och-släpp**
  - Visa dragbild
- Teckensnittsstorlek**
  - Standard
- Återhämtningsförmåga**
  - Fråga vid serverbyte

# Närvaro

På den här fliken kan telefonisten ange information om Närvaro.

- **Visning av standardnärvaro** – Välj mellan **Status för Microsoft Presence**, **Status för Cisco Presence** eller **Ingen**.
- **Aktivera Microsoft Presence-information** – Om du vill visa Microsoft Presence-information markerar du den här rutan och väljer vilket fält som ska användas för att hämta informationen.  
Välj bland alternativen på rullgardinsmenyn: **E-post**, **E-post 2**, **E-post 3**, **Användarfält 1**, **Användarfält 2**, **Användarfält 3** och **Användarprofil**.
- **Aktivera Cisco Presence-information** – Om du vill visa Cisco Presence-information markerar du den här rutan och väljer vilket fält som ska användas för att hämta informationen.  
Välj bland alternativen på rullgardinsmenyn: **E-post**, **E-post 2**, **E-post 3**, **Användarfält 1**, **Användarfält 2**, **Användarfält 3** och **Användarprofil**.

I [Bild 2-3](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Närvaro.

**Bild 2-3** Avsnittet *Inställningar på fliken Närvaro*

Närvaro

Visning av standardnärvaro

Status för Microsoft Presence

Status för Cisco Presence

Ingen

Aktivera Microsoft Presence-information

Hämta närvarouppgifter genom att använda följande fält:

E-post

Aktivera Cisco Presence-information

Hämta närvarouppgifter genom att använda följande fält:

Användarprofil

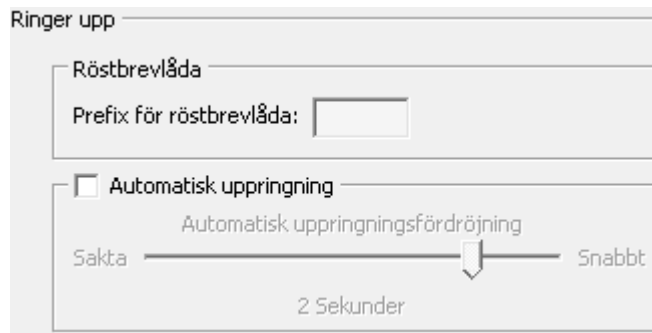
# Ringer upp

Följande alternativ är tillgängligt på denna flik:

- **Prefix för röstbrevlåda** – Med det här alternativet kan du ange ett prefix som skickar samtalet direkt till röstbrevlådan för anknytningen.
- **Automatisk uppringning** – Med det här alternativet kan du ringa ett internt eller externt nummer automatiskt efter en angiven tid. Du kan ställa in tiden för den automatiska uppringningen. Önskat nummer anges i området under Aktiva samtal.

I Bild 2-4 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Ringer upp.

**Bild 2-4** Avsnittet *Inställningar på fliken Ringer upp*



# Samtalsöverflyttningar

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **Vid dra-och-släpp eller dubbelklick** (alla utgåvor)
 

I det här avsnittet väljer du den typ av överflyttning som du vill göra när du drar och släpper ett samtal eller dubbelklickar på det. Du kan klicka på en alternativknapp för att välja något av följande alternativ:

  - **Utföra personlig överflyttning**
  - **Utför osynlig överflyttning** (det här är standardalternativet)
- **Vid osynlig överflyttning** (endast i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition)
 

Med Vid osynlig överflyttning av ett samtal kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Detta gör det möjligt att automatiskt ställa samtalet i kö för anknytningen tills den blir tillgänglig vilket gör samtalshanteringen snabbare.
- **När ett samtal återupprättas** (endast i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition)
 

Med När ett samtal återupprättas kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Detta gör det möjligt att automatiskt ställa samtalet i kö för anknytningen tills den blir tillgänglig vilket gör samtalshanteringen snabbare.

I Bild 2-5 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Samtalsöverflyttningar.

**Bild 2-5** Fliken *Överflytta samtal* i avsnittet *Inställningar (Enterprise och Premium Edition)*

## Parkera samtal

På den här fliken finns en kryssruta. Om du markerar kryssrutan efter att ett samtal har parkerats visas alla parkeringsenheter i området Parkera samtal.

I Bild 2-6 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Parkera samtal.

**Bild 2-6** Fliken *Parkera samtal* i avsnittet *Inställningar*

## Ljud av

I det här avsnittet kan användaren aktivera automatisk avstängning av ljud för samtal. Användaren kan välja något av följande alternativ:

- **Göra en sökning** – När den här kryssrutan markeras stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten klickar i något av sökfälten.
- **Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna** – När den här kryssrutan markeras stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten slår ett nummer.
- **Ändra eller välj katalogsidor** – Om användaren markerar den här kryssrutan stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten klickar på telefonböckerna.

När ett av de här alternativen väljs parkeras samtalet lokalt (i telefonluren) och uppringaren hör musik.

I Bild 2-7 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Ljud av.

**Bild 2-7** Fliken Ljud av i avsnittet Inställningar.

## Toner

I det här avsnittet kan Toner slås på eller av beroende på vissa specifika händelser. Tonerna spelas upp på Attendant Console när händelserna inträffar.

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **När jag har angivit mig själv som ej tillgänglig** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela ej upp toner**. Markera det här alternativet om du vill att programmet inte ska spela upp toner när du tillfälligt är borta från Console Attendant.
- **När ett samtal i kö väntar på att besvaras** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela upp en ringsignal**. Markera det här alternativet om du vill att toner ska spelas upp när ett samtal väntar i en kö.
- **När ett samtal tidsutlöses** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela upp en ringsignal**. Du kan markera den här rutan för att informeras om återgående samtal från fälten Pågående samtal, Samtalsparkering m.fl.

I Bild 2-8 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Toner.

**Bild 2-8** Avsnittet Inställningar på fliken Toner

# Telefonbok

På fliken Telefonbok kan du konfigurera och påverka hur kontaktinformationen visas i området Telefonbok i Cisco Unified Attendant Console. Här finns följande avsnitt:

- **Telefonboksgrupp** – Här kan du påverka hur en viss telefonbok visas. Det kan göras kollektivt genom att du markerar rutan bredvid **Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar** och markerar telefonboken (Obs! Alla telefonböcker får alltså samma parametrar som den valda telefonboken.)  
Alternativt, om **Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar** inte markeras kan du välja en telefonbok i tabellen och konfigurera den separat.  
I den här listan kan du även ändra ordningen som telefonböckerna visas i. Det gör du genom att markera en telefonbok och flytta den inom listan med uppåt- och nedåtpilarna.

**Obs!**

Du skapar eller redigerar telefonboks innehåll i området Telefonbok i Cisco Unified Attendant Console.

- **Standardvisningsordning** – Du kan ställa in **Standardvisningsordning** i den interna telefonboken. Använd den nedrullningsbara listan med standardvärden när du väljer. Kontaktlistan i telefonboken sorteras i enlighet med det alternativ som valts.
- **Visa följande information** – I det här avsnittet finns två listrutor med värden för **Tillgänglig** och **Visat**. Du kan välja värden från *Tillgänglig* och lägga till dem i listrutan *Visat*. Den valda informationen visas för en kontakt.
- **Sökning baserad på** – I den här delen kan du välja hur många och vilka sökfält som ska användas vid sökningar efter en post i den interna telefonboken. I Cisco Unified Attendant Console Business och Department Edition kan du välja upp till tre sökfält. I Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition kan du använda kontrollen **Visa så här många sökfält på skärmen** för att visa upp till sex fält.

I Bild 2-9 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Intern telefonbok.

**Bild 2-9** Fliken Telefonbok i avsnittet Inställningar (Enterprise och Premium Edition)

Telefonbok

Telefonboksgrupper

Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar

Komplett katalog

Standardvisningsordning

Efternamn

Visa följande information

Tillgänglig:

Användarfält 1  
Användarfält 2  
Användarfält 3  
Användarprofil  
Avsnitt  
E-post  
E-post 2  
E-post 3

Visat:

Ikonen Standardnä  
Ikonen Telefonstab  
Ikonen Anmärkning  
Ikonen Ställföreträd  
Nummer  
Efternamn  
Förnamn  
Avdelning

Sökning baserad på

Visa så här många sökfält på skärmen: 6

Sökning 1: Efternamn

Sökning 2: Förnamn

Sökning 3: Avdelning

Sökning 4: Befattning

Sökning 5: Placering

Sökning 6: Nummer



**Obs!**

Fälten som är gråtonade är inte indexerade i databasen.

# Alternativa nummer


**Obs!**

Det här alternativet är bara tillgängligt i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition.

Med Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition kan du använda skärmen Alternativa nummer för att visa specifik kontaktinformation för varje vald kontakt. Vi rekommenderar att du ställer in visningsordningen så att den är samma som visningsordningen i området Telefonbok.

I [Bild 2-10](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Alternativa nummer.

**Bild 2-10** Fliken Alternativa nummer i avsnittet Inställningar

Alternativa nummer

Visa följande information

Tillgänglig:	Visat:
Användarfält 1	Ikoner Telefonstatus
Användarfält 2	Ikoner Anmärkingar
Användarfält 3	Typ
Användarprofil	Efternamn
Avsnitt	Förnamn
Befattning	Avdelning
E-post	Nummer
E-post 2	

Visningsordning för alternativa nummer

När alternativa nummer för kontakter visas ska de visas i följande ordning:

Företag 1
Företag 2
Privat
Mobil
Fax
Personsökare
Assistent
Alternativ
Huvudanknytning

## Fältrubriker

Du kan ändra texten i de **fältrubriker** som visas i programmet genom att helt enkelt ange ny **visningstext** som ersätter **standardtexten**.

Så här ändrar du **visningstext** för **fältrubriker**:

- Steg 1** Klicka på ett värde i kolumnen **visningstext**.
- Steg 2** Skriv in en ny **visningstext** som ersätter **standardtexten**.

**Steg 3** Klicka på **OK**.

Om du vill återställa standardtexten klickar du på knappen **Återställ standardinställningar**.

I [Bild 2-11](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Fältrubriker.

**Bild 2-11** *Fliken Fältrubriker i avsnittet Inställningar (Enterprise och Premium Edition)*

Fältrubriker

Du kan ändra namnen på de fältrubriker som visas i programmet genom att ange det nya namnet på fältet bredvid det fältnamn du vill ändra.

Om du vid någon tidpunkt inte är nöjd med de namn du har tilldelat kan du återställa standardinställningarna genom att klicka på knappen Återställ standardinställningar.

Standardtext	Visningstext
Titel	Titel
Initialer	Initialer
Förnamn	Förnamn
Mellannamn	Mellannamn
Efternamn	Efternamn
E-post	E-post
E-post 2	E-post 2
E-post 3	E-post 3
Adressrad 1	Adressrad 1
Adressrad 2	Adressrad 2
Adressrad 3	Adressrad 3
Adressrad 4	Adressrad 4
Postnummer	Postnummer

Återställ standardinställningar

I Cisco Unified Attendant Console Business och Department Edition kan du bara ange följande fältrubriker:

- Förnamn
- Efternamn
- E-post
- Befattning
- Avdelning.

# Sekundär sortering

Denna flik är endast aktiverad när Cisco Unified Attendant Console är utloggad.

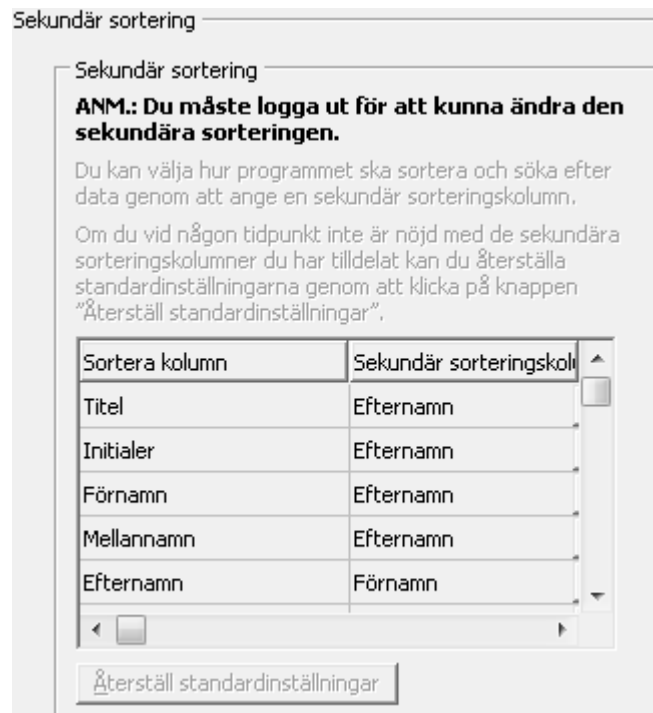
Du kan anpassa på vilket sätt Cisco Unified Attendant Console sorterar och söker efter information genom att ange en **Sekundär sorteringskolumn** (standardinställningen är på **Förnamn**). Om det behövs kan du återställa standardinställningarna. Knappen **Återställ standardinställningar** aktiveras när ett värde ändras i den **sekundära sorteringskolumnen**.

Så här ändrar du värdena i den sekundära sorteringskolumnen:

- Steg 1** Klicka på ett värde i den **sekundära sorteringskolumnen**.
- Steg 2** En nedrullningsbar meny visas med olika värden för värdena i sorteringskolumnen.
- Steg 3** Välj ett värde som ska ersätta det tidigare värdet.
- Steg 4** Om du vill ändra fler än ett värde upprepar du steg 1-3.
- Steg 5** Klicka på **OK**.

I [Bild 2-12](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Sekundär sortering.

**Bild 2-12** Exempel på fliken Sekundär sortering i avsnittet Inställningar



## Filtrera sökning

När du söker i sökfälten i telefonböckerna kan du ange hur du vill att sökningen ska utföras på skärmen. Ange inställningar på fliken genom att välja följande alternativ:

- **Boolesk sökning**

Med den här funktionen kan telefonisten välja två kriterier samtidigt och söka efter poster som innehåller båda. Ett exempel är **John** i fältet **Förnamn** och **Svensson** i fältet **Efternamn**. I resultatet visas alla poster som uppfyller de kriterier som har angetts i BÅDA fälten. Poster som enbart uppfyller ett kriterium visas inte.

Markera rutan **Använda boolesk sökning** om du vill aktivera den här funktionen.



**Obs!**

Funktionen kan också aktiveras på menyn **Alternativ, Filtrera sökning**. Markera **Använd Boolesk sökning**

- **Vid filtersökning**

- **Tryck på Retur för att söka** – När du har skrivit in information i något av sökfälten utförs sökningen när du trycker på tangenten **Retur** om detta alternativ har valts.
- **Sök efter varje tangenttryckning** – När det här alternativet är valt uppdateras sökresultaten varje gång du trycker på en tangent för att ange ett sökvärde i fältet. Detta är standardinställningen.
- **Sök efter fördröjning** – Om det här alternativet är valt och du anger information i sökfältet visas sökresultatet med den fördröjning som anges i avsnittet **Sökfördröjning**.

- **Lateral sökning** (endast i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition)

Med funktionen Lateral sökning i Cisco Unified Attendant Console Enterprise och Premium Edition kan du söka efter en alternativ kontakt genom att trycka på Ctrl-F2. Du kan välja mellan **Ingen**, **Efternamn**, **Förnamn**, **Avdelning** eller **Nummer**. Om du väljer **Ingen** inaktiveras Lateral sökning.

I Bild 2-13 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Filtrera sökning.

**Bild 2-13** Fliken Filtrera sökning i avsnittet Inställningar

Filtrera sökning

Boolesk sökning  
Om du använder boolesk sökning kan du söka på flera fält samtidigt. Till exempel kanske du vill söka på både förnamn och efternamn.

Använda boolesk sökning

Vid filtersökning

Tryck på Retur för att söka

Sök efter varje tangenttryckning

Sök efter fördröjning

Sökfördröjning

1  5  
Sekunder  
1 Sekund

Lateral sökning  
Gör en lateral sökning i följande kolumn då Ctrl+F2 trycks ned:

Ingen

## Loggar

På den här fliken aktiverar/inaktiverar du loggning. Använd kryssrutorna för att styra följande loggning:

- **Databas:** Aktiverar loggning av databasaktiviteter i konsolprogrammet.
- **Serverkommunikation:** Aktiverar loggning av serverkommunikationsaktiviteter i konsolprogrammet.

Loggningsfilens namn och sökväg visas på skärmen.

I Bild 2-14 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Loggar.

**Bild 2-14** Fliken Loggar i avsnittet Inställningar

Loggar

Loggningsinformation

Databas

Serverkommunikation

Loggväg och filnamn:  
C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

## Avancerat

På fliken Avancerat anges vilka typer av *direkt överflyttade* samtal (enligt mottagaren) som återgår till telefonisten om de inte besvaras.



**Obs!**

Observera följande:

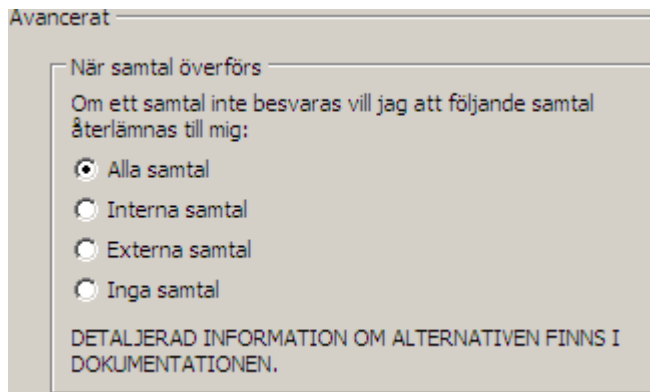
- Direkt överflyttning är inaktiverat som standard. Om du vill använda direkt överflyttning **måste** CSS-filen till växeln konfigureras för att tillåta att inkommande samtal omdirigeras ut igen.
- Vid direkt överflyttning kan funktionerna för återuppringning inte användas. De enda samtal som kan återuppringas internt är samtal till enheter som övervakas av Cisco Unified Attendant Console-servern.

Med direkt överflyttning kan mottagaren se den ursprungliga CLI:n. Däremot går det inte att växla tillbaka överflyttade samtal till telefonisten om de inte besvaras.

Som standard används osynlig överflyttning för att omdirigera samtal från telefonistens telefonlur till serviceköen (CTI-porten), varpå samtalet kopplas till mottagaren. Vid direkt överflyttning åsidosätts däremot serviceköen och samtalet kopplas direkt till mottagaren. Uppringaren väntkopplas inte (hör en kopplingston i stället för musik) och mottagaren ser den ursprungliga CLI:n i stället för uppgifter om serviceköen.

I [Bild 2-15](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Avancerat.

**Bild 2-15** Fliken Avancerat i avsnittet *Inställningar*









# kapitel 3

## Med Cisco Unified Attendant Console

Som rubriken anger handlar det här avsnittet om hur programmets används. Det täcker ämnen som gäller samtalshantering. I det här avsnittet får du anvisningar om hur du arbetar i Cisco Unified Attendant Console. Övervakning kan visas med två nivåer i Cisco Unified Attendant Console: telefon- och linjestatus. Ikonerna i [Tabell 3-1](#) visas i telefonböckerna och anger telefonstatus.

**Tabell 3-1** Telefonstatusikoner i området telefonbok

Ikon	Beskrivning
	Luren på.
	Aktiv
	Ej tillgänglig.
	Ringer in

## Besvara samtal

Cisco Unified Attendant Console hanterar två typer av samtal:

- **Interna samtal** – tas emot från en lokal anknötning
- **Externa samtal** – tas emot från ett externt nummer

Samtal som hanteras visas i **området Aktiva samtal (F7)**. I [Bild 1-9 på sidan 1-16](#) visas ett exempel på ett samtal i området Aktiva samtal.

Samtalen som kommer in till systemet prioriteras och ställs i kö i området Samtal i kö (**F8**). Samtal kan besvaras med följande tre metoder:

- **Besvara nästa** – besvarar nästa samtal i kön.
- **Välj samtal** – väljer ett visst samtal i kön som ska besvaras.
- **Tvångsleverans** – Köer kan konfigureras som Tvångsleverans, vilket innebär att samtalen distribueras till den telefonist som har varit inaktiv längst.

## Besvara nästa

Inkommande samtal prioriteras av systemet innan de visas på skärmen. Samtalen visas sedan i området Samtal i kö (F8) i fallande prioritetsordning.

Besvara nästa är det enklaste sättet att besvara inkommande samtal. Detta alternativ besvarar samtalen i den prioritetsordning som fastställts i systemet. Samtalen med högst prioritet besvaras först.

Så här besvarar du nästa samtal med tangentbordet:

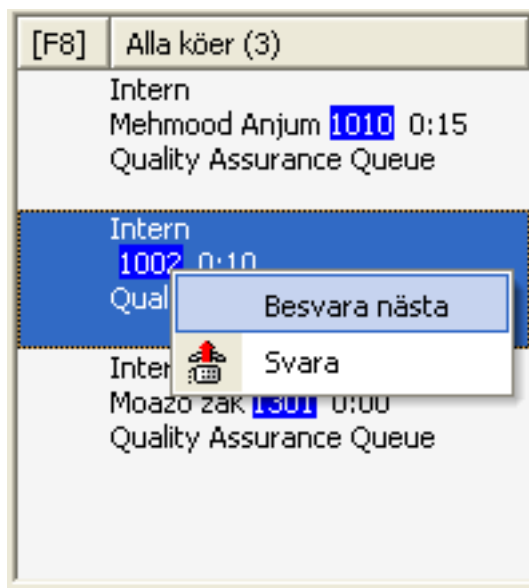
- 
- Steg 1** Välj området Samtal i kö genom att trycka på F8.
- Steg 2** Om du trycker på ”+” på tangentbordet kopplas samtalet till telefonluren.
- 

Så här besvarar du nästa samtal med musen:

- 
- Steg 1** Högerklicka i området Samtal i kö.
- Steg 2** I snabbmenyn väljer du **Besvara nästa**.
- 

Följande bild visar hur du kan använda snabbmenyn för att besvara nästa samtal. Samtalet som har näst högst prioritet besvaras oavsett vilket samtal som har valts i området Samtal i kö. I [Bild 3-1](#) visas ett samtal som besvaras med alternativet Besvara nästa.

**Bild 3-1** Exempel på ett samtal som besvarats med Besvara nästa



## Välja samtal (ej i Department Edition)



**Obs!** Detta avsnitt gäller inte Cisco Unified Attendant Console Department Edition eftersom köerna inte visas.

De inkommande samtalen som visas kan väljas ut från en viss kö efter behov.

Besvara ett samtal genom att välja en kö och sedan det samtal du vill besvara.

Så här väljer du en kö med tangentbordet:

**Steg 1** Tryck på **F9** om du vill välja fältet **Köer**.

**Steg 2** Välj kö med uppåt- och nedåtpilarna.

**Steg 3** I fältet **F8** visas de samtal som väntar i vald kö.



**Obs!** Du kan återgå till att visa alla samtal från alla köer genom att välja ikonen **Alla köer** genom att trycka på **F9**.

Om du använder en mus klickar du bara på en kö i fältet **Köer** (F9). När du har valt kö är du redo att ta emot väntande samtal.

Så här besvarar du samtal i de valda köerna med tangentbordet:

**Steg 1** Välj området Samtal i kö genom att trycka på **F8**.


**Steg 2** Välj det samtal som ska besvaras med uppåt- och nedåtpilknapparna.


**Steg 3** Koppla samtalet genom att trycka på **Retur**-tangentsen.

Så här besvarar du samtal i den valda kön med musen:

**Steg 1** Välj fältet **Alla köer**.

**Steg 2** Klicka på relevant samtal.


**Steg 3** Klicka på knappen  **Besvara samtal** i verktygsfältet Samtalskontroll.

Ett personligt samtal direkt till din anknytning visas i fältet Aktiva samtal och det ringer i telefonluren. Du kan svara genom att lyfta på luren eller genom att klicka på knappen  **Besvara samtal**.



**Obs!** Du kan även besvara ett samtal genom att bara dra det från fältet **Samtal i kö** (F8) och släppa det i området **Aktiva samtal**.

## Tvångsleverans

Du kan ange att en viss kö ska besvaras direkt av nästa telefonist som är ledig. Samtalen i denna kö är konfigurerade så att de visas för den telefonist som varit inaktiv längst. De kan även vara konfigurerade som Cirkulära, dvs. alla de telefonister som är inloggade och kan besvara samtalen i kön delar på dem. Tangenten Besvara nästa (PLUS) behövs inte tryckas ned. Samtalet visas automatiskt i fältet Aktiva samtal och det ringer i telefonluren. Du kan svara genom att lyfta på luren eller genom att klicka på knappen  **Besvara samtal**.

Telefonister kan logga ut medan ett tvångsleveranssamtal ringer i telefonluren.

## Vidarekoppling av samtal i telefonbok

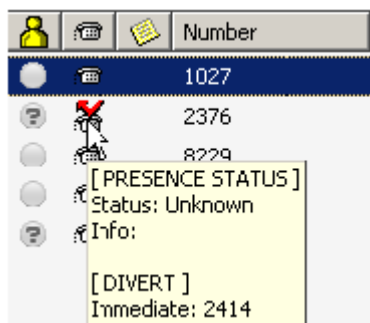
Om en kontakt har ställt in vidarekoppling av samtal på sin enhet visar en ikon detta i området Telefonbok.



**Obs!**

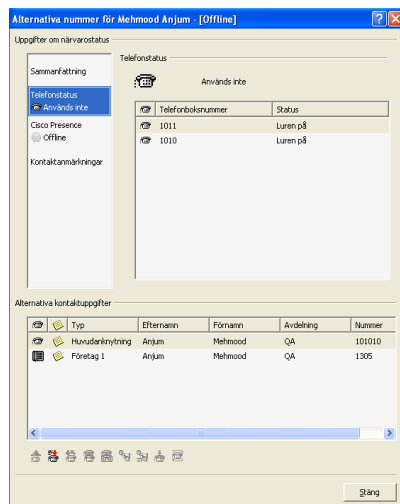
I en instans där en kontakt har flera linjer visas ikonen för vidarebefordran av samtal enbart om den har konfigurerats på den primära linjen.

Om du för muspekaren över kontakten visas en beskrivning med mer information, t.ex. det nummer som vidarekopplingen är inställd på. Till exempel:



Om du vill se fler rader måste du trycka på F2. Då visas fönstret Närvarostatus. I [Bild 3-2](#) visas anknjning 1001 som omdirigerad, och 1027 visas som luren på.

**Bild 3-2** Exempel på närvarostatus inställd på en enhet med flera linjer



## Alternativa nummer och närvarostatus

Den här statusskärmen aktiveras på två sätt:











- När du tar bort en kontakt från en telefonbok och trycker på **F2**.
- När en telefonist överflyttar ett samtal till en anknytning med en tilldelad närvarostatus. Detta talar om för telefonisten att den person som samtalet vidarekopplas till har en närvarostatus inställd. I [Tabell 3-2](#) beskrivs kontrollerna i fönstret Närvarostatus.

**Tabell 3-2** *Kontroller i fönstret Närvarostatus*

Kontroll	Beskrivning
Telefonstatus	Kontaktens aktuella status. Telefonstatusen återges med ikonen telefonstatus och text.
Sammanfattningspanel	Telefonstatus, Cisco Presence och Kontaktnmärkningar. Dessa kan markeras varpå statusen beskrivs i uppgiftspanelen.
Uppgiftspanelen	Innehållet i den här panelen ändras så att statusen för det alternativ som har valts i sammanfattningspanelen visas.  När Telefonstatus har valts i sammanfattningspanelen visas en lista med enskilda linjer länkade till kontaktens telefon.
Alternativa kontaktuppgifter	Här anges det nummer som samtalet ska vidarekopplas till. Om numret har sparats i telefonboken visas kontaktens hela namn i stället för själva numret.

Ikonerna som används för att visa Linjestatus visas i [Tabell 3-3](#).

**Tabell 3-3** *Ikoner för linjestatus*

Ikon	Beskrivning
	Luren på.
	Luren av.
	Ej tillgänglig.
	Ringer in
	Ringer ut
	Ringer ut på upptagen anknytning
	Kopplad
	Samtal väntar
	Vidarekoppling
	Anmärkningar

Så här överflyttar du samtal:

**Steg 1** Välj en kontakt i Alternativa kontaktuppgifter.

**Steg 2** Telefonisten kan klicka på ett av följande alternativ efter behov:

- Besvara samtal
- Ring
- Personlig överflyttning
- Osynlig överflyttning
- Överflytta till röstbrevlåda
- Väntkoppla
- Väntkoppla med anmärkningar
- Starta konferens
- Parkera samtal

**Steg 3** Avbryt genom att klicka på **Stäng**.

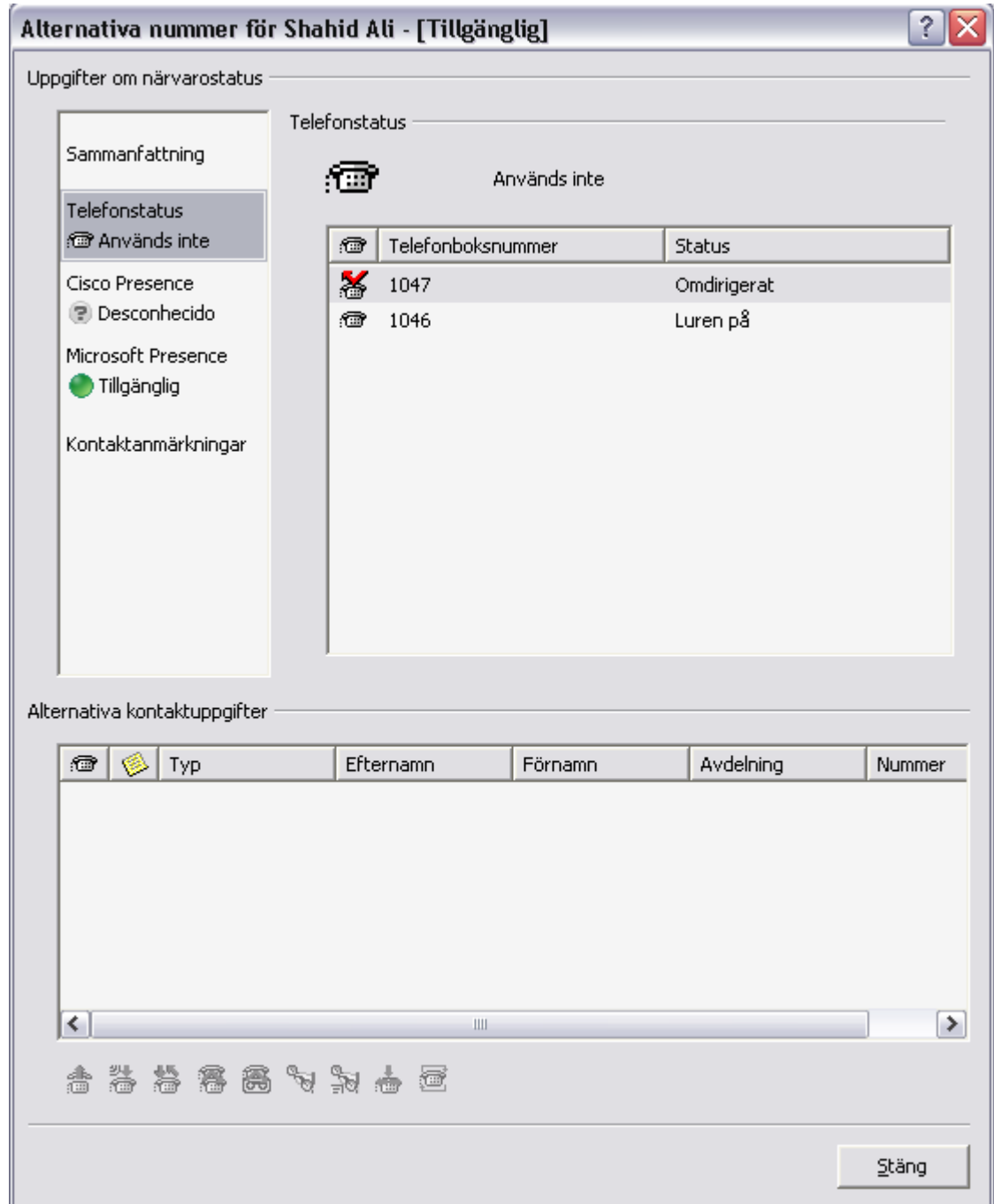
I [Tabell 3-4](#) visas tangenttryckningar som kan användas för önskade överflyttningar:

**Tabell 3-4** *Tangenttryckningar för överflyttning av samtal*

Tangent	Beskrivning
Retur	Samtalet överflyttas med en fråga till det alternativa nummer som har valts.
Retur + Retur (tryck två gånger på Retur)	Samtalet överflyttas med osynlig överflyttning till det alternativa nummer som har valts.

Bild 3-3 visar en telefonenhet med två linjer länkade till den. I det här exemplet har ingen närvarostatus ställts in. Det visades när användaren tryckte på tangenten F2.

**Bild 3-3** Fönstret *Alternativa nummer/Närvarostatus*



# Överflytta samtal

När du har besvarat ett samtal kan du överflytta det till en viss enhet, kontakt eller ett externt nummer. En överflyttning kan göras antingen som en osynlig eller en tillfrågad (meddelad) överflyttning. Samtal kan överflyttas till valfri tillgänglig destination som är antingen intern eller extern.

Överflyttning av ett samtal är enkel med musen eller tangentbordet och kan slutföras antingen genom att ange önskat anknyningsnummer (om det är känt) eller genom att söka i telefonböckerna efter rätt kontakt.


En osynlig överflyttning är ett samtal som överflyttas utan att mottagaren blir tillfrågad.

## Osynlig överflyttning till ett känt nummer

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Skriv in destinationens nummer (internt eller externt). Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
  - Steg 3** Tryck på RETUR-tangenten snabbt två gånger för att överflytta samtalet.
- 

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med musen:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Skriv in destinationens nummer (internt eller externt) på tangentbordet. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
  - Steg 3** Tryck på **Retur**. Detta inleder överflyttningen.
  - Steg 4** Tryck på  **Överflytta** igen för att överflytta samtalet.
- 

## Osynlig överflyttning till en kontakt i telefonboken

Om anknyningsnumret för önskad mottagare är okänt kan du enkelt söka efter rätt kontakt i telefonboken. I telefonböckerna går det att söka via ett antal sökfält som visas högst upp i området Telefonbok.

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Om du söker efter en kontakt i det första sökfältet som visas kan du börja skriva direkt. Alternativt kan du trycka på F3 om du vill flytta markören till det första sökfältet som visas. Markören flyttas automatiskt till det första sökfältet. Om du behöver använda ett annat sökfält än det första på skärmen använder du tabbtangenten för att komma till rätt fält.
  - Steg 3** När du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontaktarna (beroende på hur Filtrera sökning har konfigurerats, se [Kapitel 2, "Filtrera sökning" på sidan 2 – 14](#)). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd uppåt- och nedåtpilarna om du vill markera kontakten.

**Steg 4** Överflytta samtalet genom att trycka två gånger på Retur-tangenten.

---

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med musen:

---

**Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 2** Klicka på önskat sökfält i telefonbksområdet. Alternativt kan du trycka på F3 om du vill flytta till det första sökfältet i telefonboken som visas.

**Steg 3** Börja skriva och när du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna. Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd musen om du vill markera önskad kontakt.

**Steg 4** Inled överflyttningen genom att dubbelklicka på kontakten.

**Steg 5** Klicka på  **Överflytta** för att överflytta samtalet.

Eller

---

**Steg 1** Peka med musen på relevant samtal i fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 2** Tryck på vänster musknapp.

**Steg 3** Håll musknappen nedtryckt och dra samtalet till relevant destination inom området **Telefonbok** och släpp sedan musknappen.



**Obs!** Om kontakten finns i en specifik personlig telefonbok kan du öppna telefonboken genom att föra musen över fliken Personlig telefonbok och öppna den innan du väljer kontakten.

---

Eller

---

**Steg 1** Markera samtalsinformationen som visas i fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 2** Peka med musen på relevant destination i fältet **Telefonbok** eller **Kortnummer** och visa snabbmenyn genom att högerklicka.

**Steg 3** Välj **Ring** på snabbmenyn.

**Steg 4** Se till att det påbörjade samtalet är markerat i fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 5** Klicka på knappen **Slutför överflyttning**.

---

Om ett överfört samtal inte besvaras inom en viss tid återgår samtalet till området Aktiva samtal. Dessa samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som förklaras i en senare del av handboken.

## Inleda en personlig överflyttning


I detta fall tillfrågas överflyttningens destination innan den faktiska överflyttningen sker.

### Personlig överflyttning till ett känt nummer

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Ange destinationens nummer. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
  - Steg 3** Tryck på RETUR-tangenten om du vill ringa tillfrågningssamtalet.
  - Steg 4** När du har frågat destinationen trycker du på RETUR-tangenten för att slutföra överflyttningen.
- 

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med musen:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Skriv in destinationens nummer med tangentbordet. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
  - Steg 3** Tryck på **Retur**. Detta inleder överflyttningen.
  - Steg 4** Tryck på  **Överflytta** igen för att överflytta samtalet efter rådfrågan.
- 


### Personlig överflyttning till en kontakt i telefonboken

Om anknytningsnumret för önskad mottagare är okänt kan du enkelt söka efter rätt kontakt i telefonboken. I telefonböckerna går det att söka via ett antal sökfält som visas högst upp i området Telefonbok.


Så här gör du en personlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i telefonboken med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Välj den telefonbok som kontakten visas i. Det kan du göra genom att trycka på Alt och flikens nummer. *Exempel: Alt och 3 öppnar den tredje fliken och Alt och 5 öppnar den femte fliken.*
  - Steg 3** Om du söker efter en kontakt i det första sökfältet som visas kan du börja skriva direkt. Markören flyttas automatiskt till det första sökfältet. Alternativt kan du trycka på F3, vilket också flyttar markören till det första sökfältet. Om du behöver använda ett annat sökfält än det första på skärmen använder du **tabb**tangenten för att komma till rätt fält.
  - Steg 4** När du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontaktorna (beroende på hur **Filtrera sökning** har konfigurerats, se [Kapitel 2, "Filtrera sökning" på sidan 2 – 14](#)). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd uppåt- och nedåtpilarna om du vill markera kontakten.
  - Steg 5** Inled tillfrågningssamtalet genom att trycka på **RETUR**-tangenten snabbt två gånger.
  - Steg 6** Genomför överflyttningen av samtalet efter rådfrågan genom att trycka på **RETUR**-tangenten igen.
-

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med musen:

- 
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Klicka på önskat sökfält i relevant telefonbok. När personliga telefonböcker har skapats klickar du på relevant telefonboksflik.
- Steg 3** Börja skriva, och när du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna (beroende på hur filtersökningen har konfigurerats, se [Kapitel 2, "Filtrera sökning" på sidan 2 – 14](#)). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd musen om du vill markera önskad kontakt.
- Steg 4** Inled överflyttningen genom att dubbelklicka på kontakten.
- Steg 5** Överflytta samtalet efter rådfrågan genom att klicka på  **Överflytta**.

Eller

- 
- Steg 1** Peka med musen på relevant samtal i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Tryck på vänster musknapp.
- Steg 3** Håll musknappen intryckt och dra samtalet till relevant destination inom den relevanta telefonboken genom att föra muspekaren över fliken Telefonbok och sedan markera kontakten innan du släpper musknappen. Detta inleder tillfrågningssamtalet.
- Steg 4** Överflytta samtalet efter rådfrågan genom att klicka på  **Överflytta**.

Eller

- 
- Steg 1** Markera samtalsinformationen som visas i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Peka med musen på relevant destination i fältet **Telefonbok** eller **Kortnummer** och visa snabbmenyn genom att högerklicka.
- Steg 3** Välj **Ring** på snabbmenyn.
- Steg 4** Se till att det påbörjade samtalet är markerat i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 5** Klicka på knappen **Slutför överflyttning**.

---

Om en tillfrågning har gjorts under de här procedurerna och ett överfört samtal inte kopplas inom en viss tid återgår samtalet till området Aktiva samtal. Dessa samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som förklaras i en senare del av handboken.

## Ringa samtal

Med Cisco Unified Attendant Console kan du slå nummer och ringa samtal. Samtalen kan antingen ringas direkt till en kontakt eller med hjälp av olika samtalskontroller som samtalsparkering, överflyttning och konferens. Dessa samtalskontroller beskrivs i detalj i [Kapitel 1, ”Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll” på sidan 1 – 14](#). Det går att ringa två typer av samtal:

- **Internt samtal** – samtal som går till de nummer som finns i systemet. I exempelvis ett callcenter kallas samtal som rings till nummer inom callcentret för interna nummer.
- **Externt samtal** – samtal som går till nummer som inte finns i systemet. Som exempel kan en telefonist i ett callcenter ringa ett samtal till en kund i marknadsföringssyfte.

## Ringa interna samtal

Så här ringer du en lokal anknytning:

- 
- Steg 1** Ange önskat nummer. Oavsett vilken del av konsolen du har valt visas siffrorna du anger i **rutan Ringer** under området **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Klicka på **Koppla/Rensa** med musen eller **Retur**-tangenter om du använder tangentbordet.
- 

Ett samtal inleds till den valda kontakten och informationen visas i området **Aktiva samtal**.

## Ringa externa samtal

Så här ringer du ett externt samtal med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Slå åtkomstkodens nummer och sedan det externa numret. (Såvida inte Cisco Unified Attendant Console är konfigurerad att lägga till åtkomstnumret. Det gör du på Cisco Unified Attendant Console).
- Steg 2** Börja ringa genom att trycka på **Retur**-tangenter.
- 

Det är inte nödvändigt att placera markören i rutan Ringer, eftersom siffrorna fylls i automatiskt när du börjar skriva.

Så här ringer du ett externt samtal med musen:

- 
- Steg 1** Välj **telefonbok** med musen.
- Steg 2** Dubbelklicka på numret du vill ringa.
-

# Väntkoppla samtal

När du besvarar ett samtal kan Cisco Unified Attendant Console väntkoppla det aktiva samtalet för att besvara andra inkommande samtal. Samtalet väntar i en **Servicekö** under den tid som ställts in som **Återkallningstid för väntkoppling** i Cisco Unified Attendant Admin. När **återkallningstiden för väntkoppling** har gått ut ändras samtalets status från **Väntkopplat** till **Timeout för väntkoppling**. Dessa samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i en senare del av handboken. Ett samtal kan återgå vare sig timeout har inträffat eller inte. I [Bild 3-4](#) visas ett exempel på ett samtal som väntkopplats i området Pågående samtal.


**Bild 3-4** Väntkopplat samtal i området *Samtalsförlopp*

Pågående samtal				
[F5]	Samtal till	Väntetid	Samtal från	Status
	1000	0:00	1046	Väntkopplad

Samtalet visas i området **Pågående samtal** och kan flyttas till området **Aktiva samtal** när som helst. Så här väntkopplar du ett samtal med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Välj området **Aktiva samtal** genom att trycka på **F7**.
  - Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
  - Steg 3** Väntkoppla valt samtal genom att trycka på tangenten **Page down**.
- 

Så här väntkopplar du ett samtal med musen:

- 
- Steg 1** Välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
  - Steg 2** Klicka på knappen  **Väntkoppla**.
-


## Hämta väntkopplade samtal

Samtal som väntkopplats kan hämtas från området **Pågående samtal** till området **Aktiva samtal**. Samtal som hämtas från väntkoppling, parkering och överflyttning visas även i området **Pågående samtal**.

Så här hämtar du ett väntkopplat samtal med tangentbordet:


- 
- Steg 1** Välj området **Pågående samtal** genom att trycka på **F5**.
  - Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
  - Steg 3** Hämta det väntkopplade samtalet genom att trycka på **Page down**.
- 

Så här hämtar du ett väntkopplat samtal med musen:

- 
- Steg 1** Klicka på ett väntkopplat samtal i området **Pågående samtal**.
  - Steg 2** Klicka på knappen  **Hämta**.

## Stänga av ljud

Med Cisco Unified Attendant Console kan du stänga av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder utförs. Det finns två sätt att stänga av ljudet. Det första är automatiskt och ställs in på fliken **Alternativ > Inställningar > Ljud av**. Om detta har aktiverats kan det användas när en sökning utförs, när ett nummer slås eller om du ändrar eller väljer katalogsidor.

Den andra metoden för att stänga av ljudet på ett samtal är manuell och startas antingen genom att du trycker på knappen Ljud av (  ) eller att du trycker på Ctrl-Q. Samma tangentkombination aktiverar även ljudet för ett samtal. Du kan även högerklicka på det aktiva samtalet och välja **Ljud av** på menyn.


## Samtalsparkering

I Cisco Unified Attendant Console kan du parkera samtal på en enhet för samtalsparkering. Ett parkerat samtal kan hämtas upp från alla telefoner i Call Manager genom att det anknytningsnummer som samtalet har parkerats på anges. Du kan antingen parkera ett samtal på en viss parkeringsenhet eller låta systemet välja enhet åt dig. Du ser de tillgängliga enheterna för samtalsparkering i området **Parkera samtal**.

Så här parkerar du ett samtal med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Välj området **Aktiva samtal** genom att trycka på **F7**.
  - Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
  - Steg 3** Tryck på tangenten **Home** om du vill parkera samtalet på en av enheterna som är tillgänglig för samtalsparkering.
- 

Så här parkerar du ett samtal med musen:

- 
- Steg 1** Välj ett samtal i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Klicka på knappen  **Parkera samtal**.
- 


Så här parkerar du ett samtal på en viss enhet med musen:

- 
- Steg 1** Välj samtalet i fältet **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Dra samtalet till önskad parkeringsenhet och släpp samtalet genom att släppa upp musknappen.
- 

Om ett parkerat samtal inte besvaras inom en viss tid återgår samtalet till området **Pågående samtal**. Sådana samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i en senare del av handboken.

## Hämta parkerade samtal

Så här hämtar du ett parkerat samtal med musen:

- 
- Steg 1** Välj relevant enhet för samtalsparkering.
- Steg 2** Klicka på knappen  **Hämta**.
- 



Så här hämtar du ett parkerat samtal med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Ange numret till enheten för samtalsparkering.
- Steg 2** Om ett parkerat samtal inte besvaras under en viss tid (kallat **återkallat parkerat samtal**) återgår det till området **Pågående samtal** och därifrån kan Cisco Unified Attendant Console hämta samtalet med de metoder som anges i avsnittet **Hämta väntkopplade samtal**.
-

## Konferenssamtal

Med ett konferenssamtal kan du lägga till en tredje person i ett samtal.

Med ett kopplat samtal inleder du konferensen med en tredje part med musen så här:

- 
- Steg 1** Välj den anknytning som ska läggas till i konferensen eller skriv in numret.
  - Steg 2** Inled konferensen genom att klicka på knappen  **Starta konferens**.
  - Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och klicka på knappen  **Konferens**.
- 

Med ett kopplat samtal inleder du konferensen med en tredje part med tangentbordet så här:

- 
- Steg 1** Välj den anknytning som ska läggas till i konferensen eller skriv in numret.
  - Steg 2** Tryck på **End** på tangentbordet.
  - Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och koppla sedan ihop alla tre parter genom att trycka på knappen **End**.
- 

När konferensen pågår markeras ännu ett fält i området **Aktiva samtal**. Fältet kallas **Konferensledare** och används för att koppla bort dig från samtalet när alla parter är inkopplade. I [Bild 1-9 på sidan 1-16](#) visas ett exempel på ett konferenssamtal i området Aktiva samtal.

Om någon av parterna inte svarar på konferenssamtalet går samtalet tillbaka. Sådana samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i en senare del av handboken.



**Obs!**

Om den tredje personen inte vill starta konferensen renser Cisco Unified Attendant Console det inledda samtalet. Du kommer då tillbaka till det ursprungliga samtalet.

---

## Återupprätta samtal

Den här funktionen sparar tid. Att återupprätta samtal innebär att man upprepar föregående process med ett enda klick. I fälten F5 och F7 kan du återupprätta samtal för att ångra föregående åtgärd i följande områden:

- Väntkoppla samtal
- Överflytta samtal
- Konferenssamtal
- Parkera samtal

Om processen av någon anledning inte lyckas kan du klicka på knappen **Återupprätta** för att upprepa den. Om du använder ett tangentbord trycker du på **Delete** för att återupprätta den.

## Växla samtal

Om två aktiva samtal pågår, ett väntkopplat och ett kopplat, kan du växla mellan dem.

Om en kontakt rings upp för tillfrågning väntkopplas det inkommande samtalet. När destinationen accepterar samtalet kan du högerklicka på det inkommande samtalet i området **Aktiva samtal** och välja **Växla**. Det inkommande samtalet som väntkopplades under tillfrågningen blir aktivt.

Ett samtal till en extern kontakt kommer dock att väntkopplas. Du kan även växla mellan samtal via tangentbordet, genom att trycka på tangenten ”+”.

## Kontroll för återgående samtal

Om ett samtal inte går att koppla till en anknötning skickas det tillbaka till området Pågående samtal (F5). Det kan bero på att kontakten inte kunde besvara samtalet i tid. I Cisco Unified Attendant Console finns en serie samtalskontroller som är särskilt utformade för att hantera återgående samtal utan att behöva söka efter mottagaren igen.

När ett samtal kommer till området **Aktiva samtal** efter att ha hämtats från området **Pågående samtal** kan du visa **Kontroller för återgående samtal** genom att helt enkelt högerklicka på samtalet.

Dessa samtalskontroller liknar de som beskrivits tidigare. Den enda skillnaden är att vid återgående samtal är alla samtalskontroller relaterade till den kontakt som samtalet överflyttades till första gången.

Om du högerklickar på det hämtade samtalet och väljer **Starta konferens** läggs kontakten för den anknötning som samtalet kom tillbaka från automatiskt till i konferensen. Du behöver alltså inte söka i telefonboken eller ange anknötningen för just den kontakten.






## Samtalskontroller för återgående samtal

I [Tabell 3-5](#) visas en kort beskrivning av de funktioner som kan utföras för ett hämtat samtal.

**Tabell 3-5** Visar de samtalskontroller som används för återgående samtal

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Rensa samtal		Klicka på ikonen om du vill rensa ett besvarat samtal.
Rådfråga		Klicka på ikonen om du vill tillfråga och överflytta det besvarade samtalet till den anknötning som samtalet först kom tillbaka från.
Osynlig överflyttning		Klicka på ikonen om du vill överflytta det besvarade samtalet till den anknötning som samtalet först kom tillbaka från.
Återupprätta		Klicka på ikonen om du vill upprepa en åtgärd som tidigare utförts för det återgående samtalet.
Väntkoppla med anmärkningar		Klicka på ikonen om du vill bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det.

**Tabell 3-5** Visar de samtalskontroller som används för återgående samtal (forts)

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Väntkoppla		Klicka på ikonen om du vill väntkoppla det återgående samtalet direkt för samma anknytning/kontakt som samtalet kom tillbaka från, utan att göra anmärkningar för kontakten.
Kontaktgenskaper		Klicka på ikonen om du vill lägga till eller uppdatera information om den kontakt som samtalet kom tillbaka från.
Starta konferens		Klicka på ikonen om du vill tillfråga och starta en konferens med den kontakt som samtalet kom tillbaka från.
Parkera		Klicka på ikonen om du vill överflytta ett samtal till en upptagen telefonist.
Parkera samtal		Klicka på ikonen om du vill parkera ett samtal på en enhet för samtalsparkering.

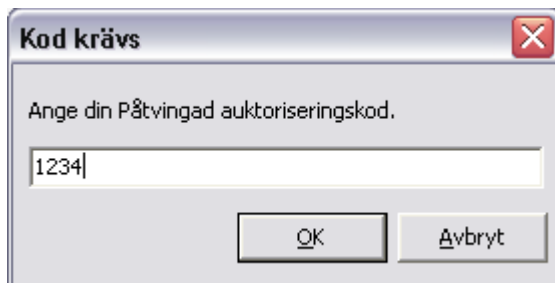
De åtgärder som nämns ovan kan även utföras genom att du högerklickar på ett samtal i området Aktiva samtal och väljer ett alternativ på snabbmenyn. Du kan även välja dessa alternativ med tangentbordet (mer information finns i [Kapitel 1, "Använda tangentbordet" på sidan 1 – 1](#)).

## FAC- och CMC-inställningar

Du måste eventuellt ange en påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code) och/eller kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code) för att kunna utföra en extern osynlig överflyttning. Administratören konfigurerar dessa koder via Cisco Unified Attendant Admin. Om detta krävs under en personlig överflyttning visas en dialogruta på skärmen. Ange rätt kod och samtalet genomförs.

### Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)

Påtvingade auktoriseringskoder används för att ge säkerhet i Cisco Unified Call Manager vid uppringning av **Distributionsmönster**. Detta används vanligen för att blockera samtal till externa eller internationella nummer. I callcenter får exempelvis endast vissa agenter göra externa personliga överflyttningar till vissa nummer. För att säkerställa säkerheten använder dessa uppringare en påtvingad auktoriseringskod. Tanken med detta är att om du gör en extern samtalsöverflyttning som skyddas av en auktoriseringskod måste koden anges innan samtalet kan fortsätta. Om felaktig eller ingen FAC-kod anges misslyckas samtalet. I [Bild 3-5](#) visas dialogrutan för auktoriseringskod.

**Bild 3-5** Dialogrutan för auktoriseringskod


## Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)

Med koder till kundkonto får du extra funktioner för samtalsloggning i Cisco Unified CallManager. Detta används för att logga samtal för olika kunder.

Tanken med detta är att du måste ange en kundkod innan ett externt samtal eller en överflyttning kan fortskrida. Samtalsuppgifterna uppdateras med CMC-koden tillsammans med samtalsinformationen. Detta kan användas senare för att debitera samtal på olika kostnadsställen.

## Rensa samtal

För att koppla bort ett aktivt samtal när frågan är klar måste du rensa bort samtalet från området **Aktiva samtal**.

Så här rensar du bort ett samtal med tangentbordet:

---

**Steg 1** Tryck på **F7** för att välja fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 2** Tryck på **Retur**.

---

Så här rensar du bort ett samtal med musen:

---

**Steg 1** Klicka på relevant samtal i fältet **Aktiva samtal**.

**Steg 2** Öppna snabbmenyn genom att högerklicka.

**Steg 3** Välj alternativet **Rensa samtal**.

---

## Använda akutläge (ej i Department Edition)



**Obs!** Den här funktionen är inte tillgänglig i Cisco Unified Attendant Console Department Edition.



---

Med Cisco Unified Attendant Console kan du ange akutläge för alla köer. När köerna är i akutläge omdirigeras alla samtal automatiskt till en annan destination, t.ex. nattjänst eller röstbrevlåda. Dessa destinationer konfigureras av Cisco Unified Attendant Console.

Så här ställer du en kö i akutläge med musen:

---

**Steg 1** På huvudmenyn väljer du **Alternativ > Akutläge**.

**Steg 2** Flytta alla köer från **Tillgängliga köer** till listan **Akutköer** med knappen , eller klicka på knappen  för att välja köer i listan.

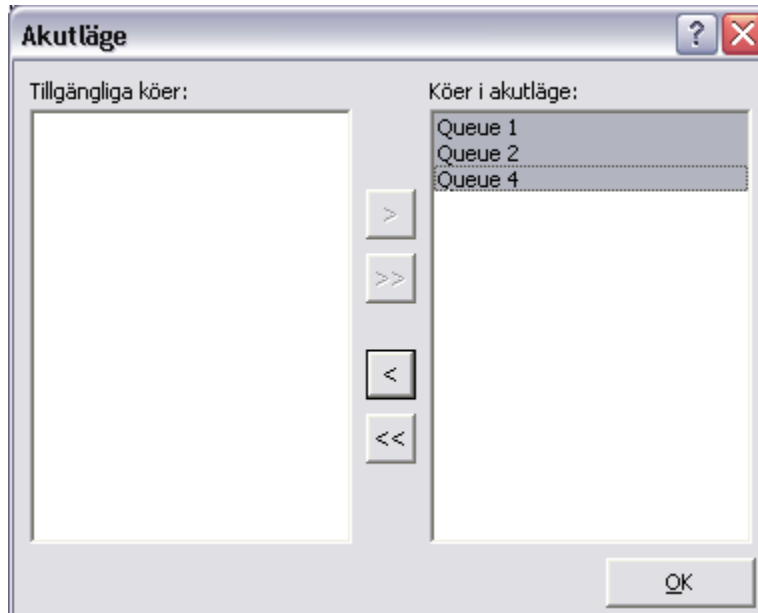
**Steg 3** Klicka på **Ja**, i meddelanderutan Ställ in akutläge, om du vill flytta alla köer till akutläge.

**Steg 4** Slutför processen genom att klicka på **OK**.

---

Du kan även använda kortkommandot på tangentbordet för att växla till akutläge. Välj området Köer och tryck på Ctrl-E. Följande fönster visas. Klicka på **OK** för att fortsätta. I Bild 3-6 visas ett exempel på en akutlägesskärm med en kö placerad i akutläge.

**Bild 3-6** Köer som är i Akutläge



Så här tar du bort köer från akutläge:

- 
- Steg 1** Högerklicka på valfri kö.
  - Steg 2** Välj **Akutläge** på snabbmenyn.
  - Steg 3** Klicka på **OK** för att slutföra processen.
-

## Skicka e-post

När du vidarekopplar ett samtal till en anknnytning och det kommer tillbaka efter timeout kan du välja att skicka ett e-postmeddelande till personen för att lämna viktig information om samtalet. Kortkommandot för att skicka e-post är Ctrl-M. Du kan även välja en kontakt genom att högerklicka på den och välja alternativet Skicka e-post från undermenyn **Kontaktperson**.



**Obs!**

Det måste finnas en e-postadress i kontaktinformationen för att Cisco Unified Attendant Console ska fungera.

## Samtalsstatus

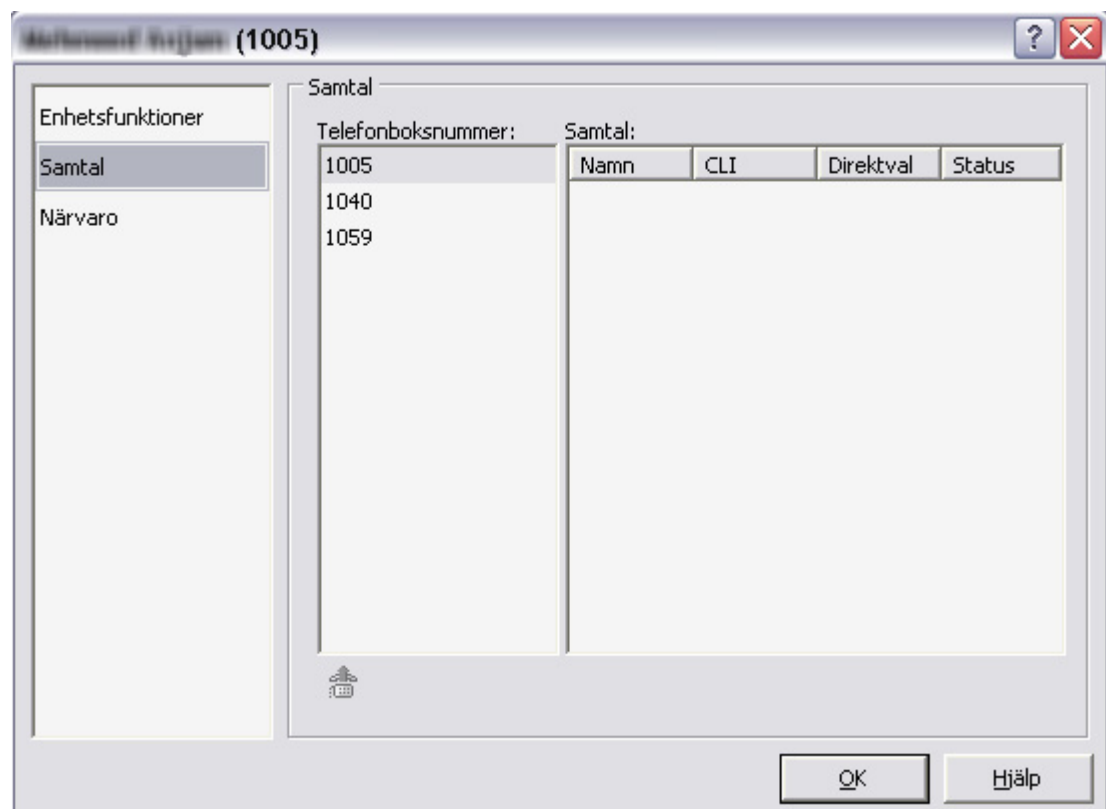
Du kan visa status för valfri enhet i **telefonboken**. I fönstret **Status** kan telefonisten se statusen för en kontakt innan ett samtal överflyttas eller en kontakt kopplas till ett konferenssamtal.

Så här visar du enhetsstatusen:

**Steg 1** Högerklicka på en kontakt i **telefonboken**.

**Steg 2** Välj **Status > Samtal** på menyn.


Samtalsstatus för den valda kontakten visas. Till exempel:



Kolumnerna för samtal beskrivs i [Tabell 3-6](#).

**Tabell 3-6 Fält i fönstret Samtalsstatus**

Fält	Exempel	Beskrivning
Namn	John Smith	Kontaktens namn
CLI	2000	Detta är numret som samtalet ringdes från
Direktval	1001	Detta är numret som samtalet ringdes till
Status	Pratar	Samtalets aktuella status


Du kan även besvara samtal som ringer genom att klicka på knappen  **Svara**.

## Kontaktegenskaper

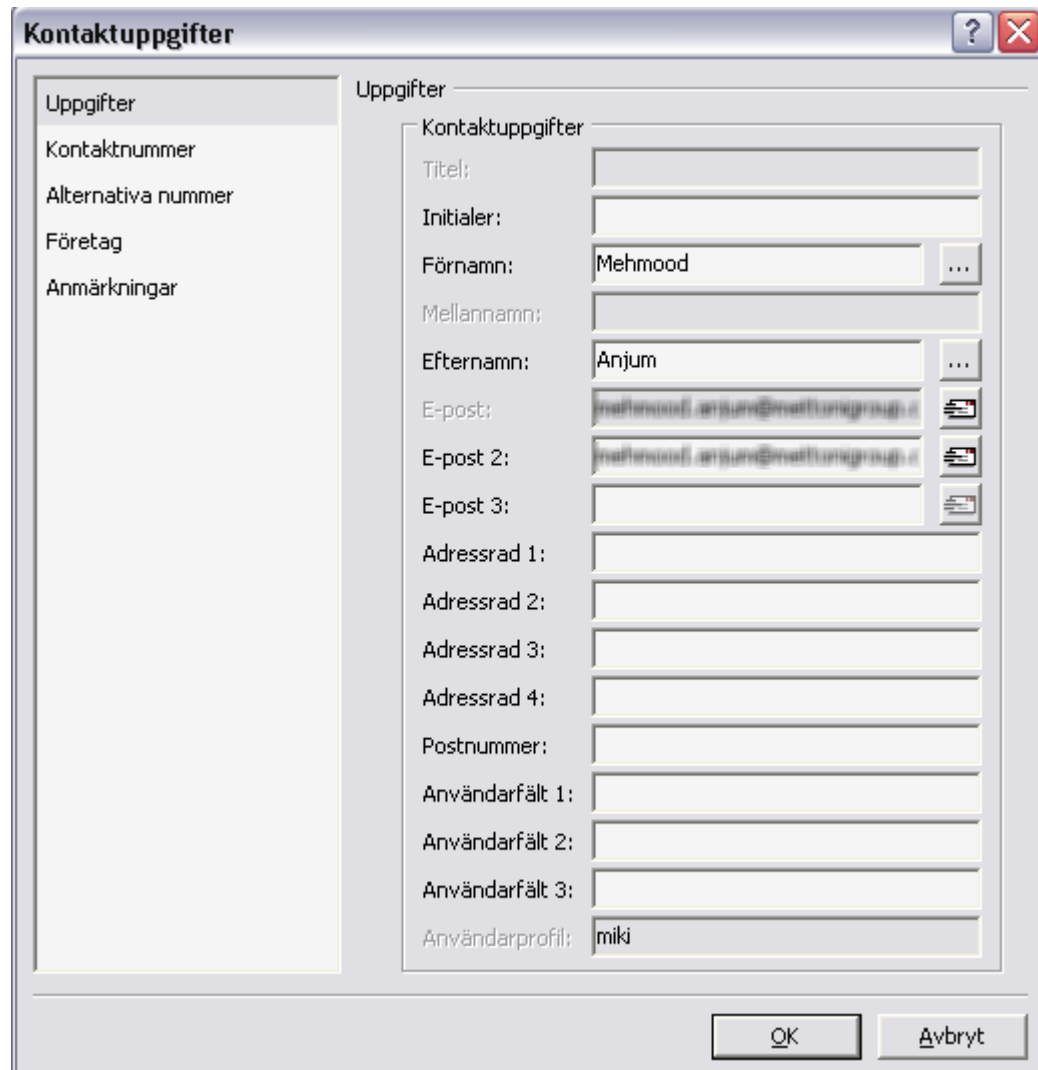
För varje kontakt i telefonboken finns det tillhörande relevant information. En del av denna information visas i telefonboksområdet. Om du vill se mer information för en viss kontakt kan du visa ett formulär med kontaktuppgifter genom att trycka på tangenten **F12** på tangentbordet.

När en kontakt öppnas visas information som redan är kopplad till kontakten, och vissa fält är gråtonade. Denna information kan inte ändras. Alla andra fält går att redigera efter behov. Du kan ändra informationen och spara ändringarna genom att klicka på knappen **OK**. Lagg märke till att de fält som du kan redigera är sådana som inte är mappade genom LDAP-synkronisering.

### E-postkontakt

Om kontaktpersonens e-postadress har lagts till i fönstret **Kontaktinformation** kan du med Cisco Unified Attendant Console skicka e-post till kontakten från detta fönster. Den e-postklient som är konfigurerad på datorn öppnas. Du kan klicka på  för att skriva ett e-postmeddelande. I Bild 3-7 visas fönstret Kontaktuppgifter.

**Bild 3-7** Fliken Kontaktinformation



**Kontaktuppgifter**

Uppgifter

- Kontaktnummer
- Alternativa nummer
- Företag
- Anmärkningar

Uppgifter

Kontaktuppgifter

Titel:

Initialer:

Förnamn: Mehmood

Mellannamn:

Efternamn: Anjum

E-post: mehmood.ansun@nattlungrupp.se

E-post 2: mehmood.ansun@nattlungrupp.se

E-post 3:

Adressrad 1:

Adressrad 2:

Adressrad 3:

Adressrad 4:

Postnummer:

Användarfält 1:

Användarfält 2:

Användarfält 3:

Användarprofil: miki

OK Avbryt

**Använd nummer**

På fliken **Kontaktnummer** i fönstret **Kontaktuppgifter** kan du väja ett externt telefonnummer för kontaktpersonen och klicka på respektive nummer och sedan klicka på **Använd nummer** för att slå numret automatiskt.

**Bild 3-8** Fliken **Kontaktnummer**

Så här redigerar du kontakttegenskaper med musen:

- 
- Steg 1** Välj en kontakt i **telefonboken**.
  - Steg 2** Högerklicka på kontakten för att öppna snabbmenyn.
  - Steg 3** Välj **Egenskaper**.
  - Steg 4** Ändra uppgifterna i fönstret **Kontaktuppgifter**.
  - Steg 5** Klicka på **OK**.
- 

Så här redigerar du kontakttegenskaper med tangentbordet:

- 
- Steg 1** Tryck på **Alt-nummer** för att välja en telefonbok. Numret avser den relevanta fliken. Exempelvis öppnar **Alt-1** den kompletta katalogen som finns på den första fliken, medan **Alt-3** öppnar den tredje fliken och så vidare.
  - Steg 2** Använd **uppåt-** och **nedåtpilarna** för att välja en kontakt.
  - Steg 3** Tryck på **F12** för att öppna fönstret **Kontakttegenskaper**.
  - Steg 4** Ändra uppgifter för kontakten.
  - Steg 5** Klicka på **OK**.
-

## Lägga till frånvaromeddelande och kontaktinformation

Det går att lägga till **frånvaromeddelanden** och **allmän kontaktinformation** på fliken **Anmärkningar**.

- **Kontaktinformation** – Lägg till extra information om en kontakt i en telefonbok. Denna information visas tillsammans med kontakten som en beskrivning.
- **Frånvaromeddelande** – Lägg till ett frånvaromeddelande med valfri enhet i området **Telefonbok**.



**Obs!**

Denna information visas tillsammans med kontakten som en beskrivning.

**Bild 3-9** Kontaktinformation, fliken Anmärkningar

**Kontaktuppgifter**

Uppgifter

Kontaktnummer

Alternativa nummer

Företag

**Anmärkningar**

Anmärkningar

Kontaktinformation

**Tryck på Ctrl+Retur för ny rad.**

Meddelande om frånvarande kontakt

**Tryck på Ctrl+Retur för ny rad.**










OK Avbryt

## Status för Microsoft Presence

I Cisco Unified Attendant Console går det att visa Microsoft-närvarostatus för kontakter som har lagts till i den lokala installationen av Microsoft Office Communicator. På så sätt kan du hantera samtalen effektivt eftersom den status som kontakten har angett för sin tillgänglighet visas.

När en kontaktstatus har ställts in visas följande ikoner för närvaro i området **Telefonbok**. De olika ikonerna visas i [Tabell 3-7](#).

**Tabell 3-7** Ikoner för Status för Microsoft Presence.

Ikon	Status	Beskrivning
	Borta	Närvarostatusen Borta\Snart tillbaka.
	Upptagen	Närvarostatusen Upptagen.
	Upptagen (Brådslande avbrott)	Närvarostatusen Upptagen. Detta liknar statusen Upptagen men tillåter avbrott beroende på hur systemet har konfigurerats.
	Stör ej	Närvarostatusen Stör ej (Tillgänglighetsstatusen Stör ej)
	Interaktiv	Närvarostatus Inaktiv. Det här alternativet aktiveras automatiskt av Communicator om kontot är inaktivt under en angiven period. Standardvärdet är 5 minuter.
	Upptagen (Inaktiv)	Närvarostatusen Upptagen inaktiv. Det här alternativet aktiveras automatiskt av Communicator om kontot har gått från att vara Upptaget till Inaktivt under en angiven period. Standardvärdet är 5 minuter.
	Visa som offline	Närvarostatusen Offline
	Online	Närvarostatusen Online (Tillgänglighetsstatusen Tillgänglig)
	Okänd	Närvarostatusen Okänd (Tillgänglighetsstatusen Okänd)

Så här visar du närvarostatus:

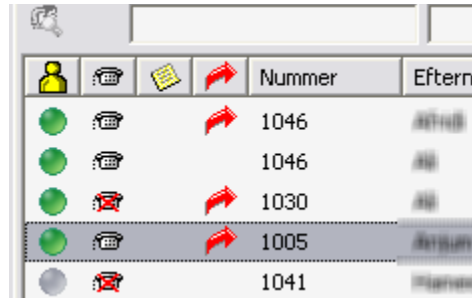
- 
- Steg 1** Välj en kontakt i en telefonbok.
  - Steg 2** För musmarkören över en bild som anger närvarostatus.
  - Steg 3** Uppgifter om närvarostatus visas
- 

Du kan även föra musen över kontaktikonen varpå en snabbmeny visas med ytterligare information som komplement till statusen, t.ex. ett datum för när en person är tillbaka från semestern.

## Status för Cisco Unified Presence

I Cisco Unified Attendant Console kan du visa CUP-information (Cisco Unified Presence) för alla kontakter. Användare av IP-telefoner kan nu ställa in en status för sig själva som visas i den interna telefonboken i området Attendant Console. Detta gör det möjligt att hantera samtal effektivt eftersom det är lätt att se om en viss kontakt är tillgänglig eller inte. I [Bild 3-10](#) visas ett exempel på CUP-information i området Intern telefonbok.

**Bild 3-10** CUP-information



När en kontaktstatus har ställts in visas följande ikoner för närvaro i området **Telefonbok**. De olika ikonerna visas i [Tabell 3-8](#).

**Tabell 3-8** Ikoner för CUP:s närvarostatus

Ikon	Status	Beskrivning
	Borta	Närvarostatusen Borta\Snart tillbaka.
	Upptaget	Närvarostatusen Upptaget.
	Stör ej	Närvarostatusen Stör ej.
	Offline	Närvarostatusen Offline.
	Online	Närvarostatusen online (tillgänglig).
	Okänd	Närvarostatusen Okänd.

Så här visar du närvarostatus:

- 
- Steg 1** Välj en kontakt i en telefonbok.
- Steg 2** För musmarkören över en bild som anger närvarostatus. Uppgifterna om närvarostatus visas
- 

Du kan även föra musen över kontaktikonen varpå en snabbmeny visas med ytterligare information som komplement till statusen, t.ex. ett datum för när en person är tillbaka från semestern.





**b i l a g a**

**A**

## Ordlista

---

<b>Anknytning</b>	Fysisk telefon i callcentret.
<b>Återgående samtal</b>	Om ett samtal inte besvaras av en kontakt visas det i området Pågående samtal.
<b>CLI-nummer</b>	CLI står för Caller Line Identification och är uppringarens nummer.
<b>Enheter för samtalsparkering</b>	Virtuella enheter där samtal kan placeras tillfälligt och hämtas upp från en annan callcenteranknytning.
<b>Fältet för upptagetlampa (BLF)</b>	En uppsättning interna anknytningar som är tilldelade telefonisten. Telefonisten kan övervaka deras status genom Cisco Unified Attendant Console.
<b>Fältrubriker</b>	Titlar på olika avsnitt i Cisco Unified Attendant Console.
<b>Frånvaromeddelande</b>	En liten notering för anknytningen när personen inte vill bli störd eller inte är på plats.
<b>Komplett katalog</b>	Den kompletta katalogen innehåller alla kontakter som är kopplade till en telefonist.
<b>Personliga telefonboksgrupper</b>	Den fullständiga telefonboksgruppen kan anpassas så att den blir lättare att hantera med hjälp av personliga telefonboksgrupper. Telefonister med rätt behörighet kan skapa en telefonbok som är specifik för en uppsättning kriterier och visas i fältet Extern telefonbok.
<b>Samtalsköer</b>	Möjligheten för en fysisk telefon att ha flera samtal i kö på linjen som väntar på att besvaras.
<b>Samtalsstatus</b>	Visar samtalets aktuella status. Statusen kan vara Ringer, Väntkopplat, Kopplat eller Upptaget.
<b>Samtalstyp</b>	Visar om samtalet är ingående, utgående eller överflyttat. (IN/OUT/TFR).
<b>Samtalsursprung</b>	Visar om samtalet är internt eller externt. (INT eller EXT).
<b>Växla</b>	Ändra ett samtals status från väntkopplat till aktivt eller tvärtom.





## INDEX

---

### A

- Alternativa nummer [2-11](#)
- Ange ett nummer [1-21](#)
- Använda akutläge [3-19](#)
- Använda Attendant Console
  - Besvara samtal [3-1](#)
  - Hämta parkerat samtal [3-15](#)
  - Hämta väntkopplat samtal [3-14](#)
  - Konferenssamtal [3-16](#)
  - Rensa samtal [3-19](#)
  - Ringa samtal [3-12](#)
  - Samtalsparkering [3-14](#)
  - Skicka e-post [3-21](#)
  - Väntkoppla samtal [3-13](#)
  - Växla samtal [3-17](#)
  - Återupprätta samtal [3-16, 3-22](#)
  - Överflytta samtal [3-8](#)
- Arbeta med fält [1-21](#)
- Attendant Console
  - Allmänt [2-1](#)
  - Filtrera sökning [2-14](#)
  - Fältrubriker [2-11](#)
  - Intern telefonbok [2-9](#)
  - Parkera samtal [2-7](#)
  - Samtalsöverflyttningar [2-6](#)
  - Sekundär sortering [2-13](#)
  - Toner [2-8](#)
  - Visning [2-3](#)
- Automatisk parkering [2-6](#)
- Avancerat alternativ [2-16](#)

---

### C

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

---

### D

- direkta överflyttningar [2-16](#)

---

### E

- Extern telefonbok [1-12](#)

---

### F

- FAC- och CMC-inställningar [3-12](#)

---

### G

#### Gränssnitt

- Aktiva samtal [1-16](#)
- Alla köer [1-9](#)
- Extern telefonbok [1-12](#)
- Kortnummer [1-18](#)
- Köer [1-8](#)
- Menyrad [1-8](#)
- Parkera samtal [1-17](#)
- Pågående samtal [1-15](#)
- Telefonböcker [1-10](#)
- Verktysfält [1-14](#)

---

### I

- Installera Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

---

## K

Komma igång

Bli ej tillgänglig [1-6](#)

Gränssnitt [1-7](#)

Logga in [1-4](#)

Kontaktegenskaper

Frånvaromeddelande [3-25](#)

Kontaktinformation [3-25](#)

Kontroll för återgående samtal [3-17](#)

---

## L

Ljud av [2-7](#)

Lägga till kortnummer [1-18](#)

---

## O

Osynlig överflyttning [2-6](#)

---

## R

redigera kontaktegenskaper [3-24](#)

Ringa externa samtal [3-12](#)

Ringa interna samtal [3-12](#)

Ringer upp

Automatisk uppringning [2-6](#)

Prefix för röstbrevlåda [2-6](#)

---

## S

Söka efter kontakter [1-21](#)

---

## T

Ta bort kontakter från fältet BLF (upptagetlampa) [1-22](#)

Ta bort kortnummer [1-19](#)

Tillgänglighet för användare med funktionshinder [1-1](#)

---

## U

Uppdatera kortnummer [1-19](#)

---

## W

Visning [2-3](#)

---

## Å

Återupprätta samtal [2-6, 3-21](#)

---

## Ö

Överflytta samtal [3-21](#)

Direkt [2-16](#)

Intern personlig överflyttning [3-10](#)

Osynlig extern [3-8, 3-10](#)