



Cisco WebAttendant - Benutzerhandbuch

Cisco CallManager Version 3.2

Hauptsitz

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387) (nur USA)
Fax: +1 408 526-4100

Artikelnummer: OL-1624-01

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

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

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

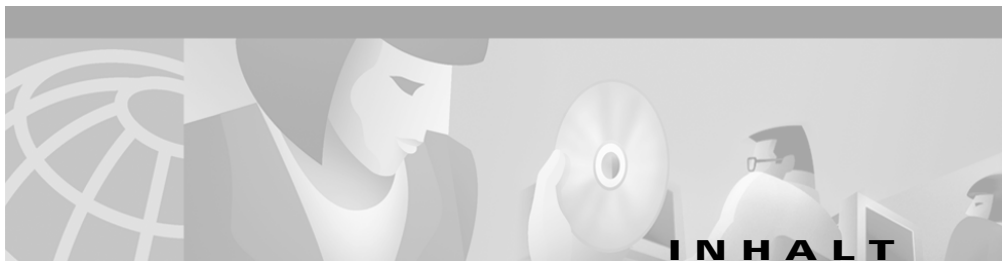
UNGEACHTET SONSTIGER GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENT- UND SOFTWAREDATEIEN DIESER LIEFERANTEN WIE VORLIEGEND OHNE MÄNGELGEWÄHR BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE GENANNTEN LIEFERANTEN LEHNEN JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG AB, GLEICH OB AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF,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

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

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, das *Cisco Powered Network-Logo*, Cisco Systems Networking Academy, das Cisco Systems Networking Academy-Logo, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, das Networkers-Logo, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router und WebViewer sind Marken von Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible und Empowering the Internet Generation sind Dienstleistungsmarken von Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, das Cisco IOS-Logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter und VCO sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren Tochtergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder in dieser Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine partnerschaftliche Beziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0108R)

Cisco WebAttendant - Benutzerhandbuch
Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.
Alle Rechte vorbehalten.



Vorwort v

- Zweck **vi**
- Zielgruppe **vi**
- Aufbau **vi**
- Verwandte Dokumentation **vii**
- Konventionen **vii**
- Anfordern der Dokumentation **viii**
 - World Wide Web **viii**
 - Dokumentations-CD-ROM **viii**
 - Bestellen der Dokumentation **ix**
 - Feedback zur Dokumentation **ix**
- Anfordern technischer Unterstützung **x**
 - Cisco.com **x**
 - Technical Assistance Center **x**
 - Cisco TAC-Website **xi**
 - Cisco TAC Escalation Center **xii**

Erste Schritte 1-1

- Oberfläche von Cisco WebAttendant **1-2**
 - Anzeigebereich **1-2**
 - Funktionstasten-Bereich **1-2**
 - Kurzwahltasten-Bereich **1-3**
 - Smart Line-Bereich **1-3**
 - Verzeichnisbereich **1-4**

Vor dem Start **1-5**

Starten von Cisco WebAttendant **1-6**

Anmelden und Wechseln in den Online-Modus **1-7**

Wechseln in den Offline-Modus und Abmelden **1-7**

Anzeigen der Einstellungen **1-8**

Verwalten von Anrufen 2-1

Entgegennehmen eines Anrufs **2-2**

Beenden eines Anrufs **2-2**

Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife **2-3**

Zurückholen eines Anrufs aus einer Warteschleife (Heranholen) **2-3**

Vermitteln eines Anrufs **2-4**

Einleiten eines Anrufs **2-6**

Verwenden des Verzeichnisses 3-1

Sortieren des Verzeichnisses **3-2**

Suchen von bestimmten Namen und Nummern im Verzeichnis **3-3**

Einleiten von Anrufen mit Hilfe des Verzeichnisses **3-4**

Verwenden von Kurzwahltafeln 4-1

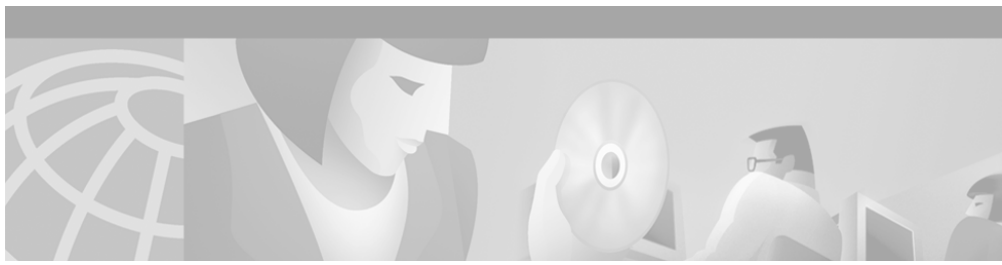
Festlegen von Kurzwahltafeln **4-2**

Festlegen von Kurzwahltafeln mit Hilfe des Verzeichnisses **4-2**

Konfigurieren von Kurzwahltafeln **4-2**

Einleiten von Anrufen mit den Kurzwahltafeln **4-3**

Fehlersuche 5-1



Vorwort

Dieses Vorwort beschreibt Zweck, Zielgruppe, Aufbau und Konventionen in diesem Handbuch. Sie erfahren außerdem, wie Sie andere, themenverwandte Dokumentationen beziehen können.

Das Vorwort behandelt die folgenden Themen:

- [Zweck, Seite vi](#)
- [Zielgruppe, Seite vi](#)
- [Aufbau, Seite vi](#)
- [Verwandte Dokumentation, Seite vii](#)
- [Konventionen, Seite vii](#)
- [Anfordern der Dokumentation, Seite viii](#)
- [Anfordern technischer Unterstützung, Seite x](#)

Zweck

Das *Cisco WebAttendant-Benutzerhandbuch* unterstützt Vermittlungspersonal bei der Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Kennenlernen der Oberfläche und Funktionen von Cisco WebAttendant
- Starten von Cisco WebAttendant und anmelden
- Wechseln in den Online-Modus zur Bearbeitung von Anrufen, die an die Vermittlung gerichtet sind
- Entgegennehmen, Einleiten und Vermitteln von Anrufen mit Cisco WebAttendant
- Konfigurieren und Verwenden von Kurzwahltasten
- Verwenden des Verzeichnisses zum Suchen von Telefonnummern, Vermitteln von Anrufen und Anzeigen des Leitungsstatus

Zielgruppe

Dieses Handbuch dient als Referenz- und Verfahrensanleitung für Benutzer von Cisco WebAttendant. Der Systemverwalter findet Informationen zu Installation und Konfiguration in der aktuellen Version von *Cisco CallManager Administration Guide* und *Cisco CallManager System Guide*.

Aufbau

In der folgenden Tabelle sind die Hauptabschnitte dieses Handbuchs aufgeführt:

Kapitel	Beschreibung
Kapitel 1, “Erste Schritte”	Bietet einen Überblick über Cisco WebAttendant sowie Anweisungen zum Einrichten der Umgebung, Starten von Cisco WebAttendant, Anmelden und Wechseln in den Online-Modus, um Anrufe zu verwalten.
Kapitel 2, “Verwalten von Anrufen”	Beschreibt das Einleiten, Entgegennehmen und Vermitteln von Anrufen mit Hilfe der Funktionstasten.

Kapitel 3, “ Verwenden des Verzeichnisses ”	Beschreibt die Verwendung des Verzeichnisses zum Suchen von Telefonnummern und Anzeigen des Leitungsstatus von Benutzern und Ressourcen, die in der Cisco CallManager-Datenbank konfiguriert sind.
Kapitel 4, “ Verwenden von Kurzwahltasten ”	Beschreibt das Verwenden und Konfigurieren von Kurzwahltasten.
Kapitel 5, “ Fehlersuche ”	Beschreibt einige häufige Szenarien mit entsprechenden Erläuterungen oder Lösungen.

Verwandte Dokumentation

Weitere Informationen zu verwandten Cisco IP-Telefonieanwendungen und -produkten finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- *Benutzerhandbuch für die Cisco IP-Telefone, Modell 7960 und Modell 7940*
- *Cisco IP-Telefon 7960/7940 - Kurzreferenz*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card*

Konventionen

In Hinweisen werden die folgenden Konventionen verwendet:



Hinweis Bedeutet, dass *der Leser auf etwas hingewiesen wird*. Hinweise enthalten nützliche Vorschläge oder Verweise auf Unterlagen, die nicht in diesem Dokument werden.

In Tipps werden die folgenden Konventionen verwendet:



Tipp Bedeutet, dass *nützliche Tipps folgen*.

In Warnhinweisen werden die folgenden Konventionen verwendet:

**Achtung**

Bedeutet, dass *der Leser etwas beachten muss*. In dieser Situation könnten Sie u. U. eine Maßnahme durchführen, die zu einer Beschädigung des Geräts und zum Verlust von Daten führt.

Anfordern der Dokumentation

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie die Dokumentation von Cisco Systems anfordern.

World Wide Web

Sie können im World Wide Web unter dem folgenden URL auf die aktuelle Cisco-Dokumentation zugreifen:

<http://www.cisco.com>

Die übersetzte Dokumentation steht unter dem folgenden URL zur Verfügung:

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

Dokumentations-CD-ROM

Die Cisco-Dokumentation und weitere Literatur stehen in einem zum Lieferumfang des Produkts gehörenden Dokumentations-CD-Paket von Cisco zur Verfügung. Die Dokumentations-CD wird monatlich aktualisiert und enthält eventuell aktuellere Informationen als die gedruckte Dokumentation. Das CD-Paket kann als einzelnes Exemplar oder als jährliches Abonnement bezogen werden.

Bestellen der Dokumentation

Die Cisco-Dokumentation wird folgendermaßen zur Verfügung gestellt:

- Registrierte Direktkunden von Cisco können die Cisco-Produktdokumentation im Networking Products MarketPlace bestellen:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Registrierte Benutzer von Cisco.com können die Dokumentations-CD online im Subscription Store bestellen:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Nicht registrierte Benutzer von Cisco.com können die Dokumentation über einen örtlichen Kundenbeauftragten bestellen, wenn Sie die Firmenzentrale von Cisco (Kalifornien, USA) unter +1 408 526-7208 anrufen oder gebührenfrei (nur in USA) 800 553-NETS (6387) anrufen.

Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie die Cisco-Produktdokumentation in Cisco.com lesen, können Sie technische Kommentare elektronisch übermitteln. Klicken Sie oben auf der Homepage für die Cisco-Dokumentation auf **Feedback**. Nach dem Ausfüllen des Formulars können Sie es ausdrucken und unter +1 408 527-0730 an Cisco faxen.

Sie können Ihre Kommentare per E-Mail an bug-doc@cisco.com senden.

Wenn Sie Ihre Kommentare per Post senden möchten, können Sie die Antwortkarte hinter dem Deckblatt verwenden oder an die folgende Adresse schreiben:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883, USA

Wir sind dankbar für Ihre Kommentare.

Anfordern technischer Unterstützung

Cisco bietet Cisco.com als Ausgangspunkt für jegliche technische Unterstützung an. Kunden und Partner können sich Dokumentation, Tipps zur Fehlersuche und Beispielkonfigurationen aus Online-Tools von der Cisco Technical Assistance Center (TAC)-Website besorgen. Registrierte Benutzer von Cisco.com können auf alle technischen Unterstützungsressourcen in der Cisco TAC-Website zugreifen.

Cisco.com

Cisco.com bildet die Grundlage mehrerer interaktiver, vernetzter Dienste, die überall und jederzeit einen unmittelbaren, offenen Zugriff auf Informationen, Netzwerklösungen, Dienstleistungen, Programme und Ressourcen von Cisco ermöglichen.

Bei Cisco.com handelt es sich um eine hochintegrierte Internetanwendung und ein leistungsfähiges, bedienfreundliches Tool mit einer Vielzahl von Funktionen und Diensten zur Unterstützung von

- Rationalisierung von Geschäftsprozessen und Steigerung der Produktivität
- Lösung von technischen Problemen mit Hilfe des Online-Support
- Herunterladen und Testen von Softwarepaketen
- Bestellen von Lernmaterialien und Waren von Cisco
- Registrierung für Programme für die Online-Bewertung von Fähigkeiten, Schulung und Zertifizierung

Sie können sich bei Cisco.com registrieren, um angepasste Informationen und Dienstleistungen zu erhalten. Sie erreichen Cisco.com unter dem folgenden URL:

<http://www.cisco.com>

Technical Assistance Center

Cisco TAC steht allen Kunden zur Verfügung, die technische Unterstützung in Bezug auf ein Produkt, eine Technologie oder eine Lösung von Cisco benötigen. Über das Cisco TAC sind zwei Unterstützungsarten verfügbar: Die Cisco TAC-Website und das Cisco TAC Escalation Center.

Anfragen an das Cisco TAC werden anhand der Dringlichkeit des Problems in Kategorien eingeordnet:

- **Prioritätsstufe 4 (P4):** Sie benötigen Informationen oder Unterstützung zu den Funktionen eines Cisco-Produkts, zur Installation eines Produkts oder zur grundlegenden Konfiguration eines Produkts.
- **Prioritätsstufe 3 (P3):** Die Netzwerkleistung ist vermindert. Die Netzwerkfunktionalität ist merklich beeinträchtigt. Die meisten Geschäftsvorgänge können aber weiterhin erledigt werden.
- **Prioritätsstufe 2 (P2):** Das Produktionsnetzwerk ist erheblich beeinträchtigt, sodass Auswirkungen auf wesentliche Aspekte des Geschäftsbetriebs bestehen. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen.
- **Prioritätsstufe 1 (P1):** Das Produktionsnetzwerk ist ausgefallen. Es kommt zu erheblichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, wenn die Funktionsfähigkeit nicht schnell wiederhergestellt wird. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen.

Welche Cisco TAC-Ressource Sie auswählen, hängt von der Priorität des Problems und ggf. den Bedingungen der Serviceverträge ab.

Cisco TAC-Website

Auf der Cisco TAC-Website können Sie Probleme der Stufen P3 und P4 selbst lösen und Kosten und Zeit sparen. Die Site bietet rund um die Uhr Zugriff auf Online-Tools, Wissensdatenbanken und Software. Sie erreichen die Cisco TAC-Website unter dem folgenden URL:

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

Alle Kunden, Partner und Händler mit einem gültigen Cisco-Servicevertrag besitzen vollständigen Zugriff auf die technischen Unterstützungsressourcen auf der Cisco TAC-Website. Für die Cisco TAC-Website ist eine Anmelde-ID und ein Kennwort für Cisco.com erforderlich. Wenn Sie einen gültigen Servicevertrag aber keine Anmelde-ID oder Kennwort besitzen, können Sie sich unter dem folgenden URL registrieren:

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

Wenn Sie die technischen Probleme nicht mit Hilfe der Cisco TAC-Website lösen können, können Sie als registrierter Benutzer von Cisco.com mit dem TAC Case Open-Tool unter dem folgenden URL einen Problemfall online anlegen:

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

Wenn Sie über einen Internetzugang verfügen, wird empfohlen P3- und P4-Problemfälle über die Cisco TAC-Website anzulegen.

Cisco TAC Escalation Center

Das Cisco TAC Escalation Center behandelt Probleme, die mit den Prioritätsstufen 1 oder 2 klassifiziert wurden. Diese Klassifizierung wird zugewiesen, wenn sich eine schwerwiegende Netzwerkbeeinträchtigung erheblich auf den Geschäftsbetrieb auswirkt. Wenn Sie sich mit einem P1- oder P2-Problem an das TAC Escalation Center wenden, legt ein Cisco TAC-Techniker automatisch einen Problemfall an.

Ein Verzeichnis der gebührenfreien Cisco TAC-Telefonnummern für Ihr Land finden Sie unter dem folgenden URL:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Überprüfen Sie vor dem Anruf mit Ihrem Netzwerkbetreiber die Stufe der Cisco-Unterstützungsdienstleistungen, zu der Ihre Firma berechtigt ist (beispielsweise SMARTnet, SMARTnet Onsite oder Network Supported Accounts (NSA)). Halten Sie darüber hinaus die Nummer Ihres Servicevertrags und die Seriennummer des Produkts bereit.



Erste Schritte

Cisco WebAttendant, eine Plugin-Anwendung, ermöglicht die Einrichtung von Cisco IP-Telefonen als Vermittlungskonsolen. Mit Hilfe einer grafischen Benutzeroberfläche erzeugt der Cisco WebAttendant-Client eine Vermittlungskonsole mit Kurzwahltafeln und Schnellzugriff auf Verzeichnisse zur Suche von Telefonnummern, zur Überwachung des Leitungsstatus und zum Vermitteln von Anrufen. Das Empfangspersonal oder Sekretariat kann mit Cisco WebAttendant die Anrufe für eine Abteilung oder eine Firma abwickeln bzw. ein anderer Mitarbeiter kann damit seine eigenen Telefongespräche verwalten.

Der Cisco WebAttendant-Client wird auf einem PC mit einer IP-Verbindung zum Cisco CallManager-System installiert. Der Client arbeitet mit einem Cisco IP-Telefon zusammen, das bei einem Cisco CallManager-System registriert ist (ein Client für jedes Telefon, das als Vermittlungskonsole verwendet wird). An ein einzelnes Cisco CallManager-System können mehrere Clients angeschlossen werden.

Die Anzahl der vom Systemverwalter für das Cisco IP-Telefon konfigurierten Leitungen bestimmt die Anzahl der verfügbaren Smart Lines (SLs) im Cisco WebAttendant (bis zu acht Leitungen am Cisco IP-Telefon Modell 30 VIP und sechs Leitungen am Cisco IP-Telefon Modell 7960). Für eine einwandfreie Funktionsweise von Cisco WebAttendant müssen Sie sicherstellen, dass das Cisco IP-Telefon über Tasten für Halten und Übergeben verfügt. Wenn Sie eine Sprechgarnitur verwenden möchten, müssen Sie außerdem eine Taste für den Verbindungsaufbau und -abbau zuweisen.

Oberfläche von Cisco WebAttendant

Die Oberfläche von Cisco WebAttendant setzt sich aus mehreren Bereichen zusammen, die in den folgenden Abschnitten beschrieben werden.

Anzeigebereich

Der Anzeigebereich befindet sich in der linken oberen Ecke der Cisco WebAttendant-Konsole. Dort werden die folgenden Elemente angezeigt:

- Der laufende Anrufvorgang (Beispiel: 1001 für 2001)
- Der Status des Telephony Call Dispatcher-Servers (entweder **SRV** oder **Kein SRV**)
- Der jeweilige Anmeldestatus
- Online- bzw. Offline-Status

Die gewählten Rufnummern werden in der oberen rechten Ecke des Anzeigebereichs angezeigt.

Funktionstasten-Bereich

In der oberen Mitte der Cisco WebAttendant-Konsole befinden sich die Funktionstasten, mit denen Sie sich an- oder abmelden, in den Online- oder Offline-Zustand wechseln, Einstellungen anzeigen und Anrufe verwalten können. Weitere Informationen zur Verwendung von Funktionstasten finden Sie im [Abschnitt „Verwalten von Anrufen“ auf Seite 2-1](#).

Kurzwahltasten-Bereich

Der Kurzwahltasten-Bereich befindet sich im oberen rechten Bereich der Cisco WebAttendant-Konsole. Dort können Sie Kurzwahltasten programmieren, Anrufe mit Hilfe der Kurzwahltasten einleiten und den Telefonstatus der der Kurzwahltaste zugehörigen Telefonnummer anzeigen. Zwei Spalten mit Kurzwahltasten bieten bis zu 26 verschiedene Kurzwahlnummern.

Für jede Kurzwahltaste stehen zwei Bereiche zur Verfügung:

- Ein Bereich, in dem der Leitungsstatus und bis zu sechs Ziffern der Kurzwahlnummer angezeigt werden. Die Statussymbole zeigen die folgenden Zustände an:
 - Blaue Linie: Das Telefon ist verfügbar.
 - Rote Linie: Der Telefonstatus ist unbekannt.
 - Blaues Telefonsymbol: Das Telefon ist besetzt.
- Ein längerer Anzeigebereich, in dem Sie eine Beschreibung der Kurzwahltaste eingeben können.

Weitere Informationen zum Einrichten und Verwenden von Kurzwahltasten finden Sie in [Abschnitt „Verwenden von Kurzwahltasten“ auf Seite 4-1](#).

Smart Line-Bereich

Im SL-Bereich (Smart Line), der sich unter dem Anzeigebereich auf der linken Seite der Cisco WebAttendant-Konsole befindet, werden abhängig von der Anzahl der vom Systemverwalter konfigurierten Leitungen bis zu acht Smart Lines angezeigt. Weitere Informationen zu den Anschlussanforderungen für Cisco WebAttendant findet der Systemverwalter im *Cisco CallManager System Guide*.

Im SL-Schaltflächenbereich werden vier SL-Zustände angezeigt:

- Volle hellblaue SL: Die Leitung ist aktiv.
- Blinkende gelbe SL: Ein Anruf klingelt auf der Leitung.
- Blinkende rote SL: Auf der Leitung befindet sich ein wartender Anruf.
- Volle dunkelblaue SL: Die Leitung befindet sich im Ruhezustand.

Verzeichnisbereich

Im Verzeichnis, das sich im unteren Cisco WebAttendant-Bereich befindet, werden Telefonnummer, Leitungsstatus und Benutzerinformationen aus der Benutzerverzeichnisdatenbank von Cisco CallManager angezeigt. Sie können auf eine Spaltenüberschrift klicken, um die Spalte in aufsteigender Reihenfolge zu sortieren, oder das Verzeichnis durchsuchen, indem Sie in der Titelleiste der Spalte, die Sie durchsuchen möchten, einen Buchstaben oder eine Zahl eingeben. Sie können auf Telefonnummern doppelklicken oder Telefonnummern auf die Schaltflächen im SL-Bereich (Smart Line) ziehen, wenn Sie Anrufe einleiten möchten. Weitere Informationen zum Suchen von Telefonnummern und Einleiten von Anrufen finden Sie in [Abschnitt „Verwenden des Verzeichnisses“ auf Seite 3-1](#).

In der Statusanzeige, im unteren linken Bereich der Cisco WebAttendant-Konsole, wird der Status der Telefonleitung für jeden Eintrag im Verzeichnis angezeigt. Die Symbole im Statusbereich zeigen die folgenden Zustände an (diese sind mit den Leitungsstatussymbolen identisch, die für die Kurzwahltasten angezeigt werden):

- Blaue Linie: Das Telefon ist verfügbar.
- Rote Linie: Der Telefonstatus ist unbekannt.
- Blaues Telefonsymbol: Das Telefon ist besetzt.

Vor dem Start

Nachdem der Systemverwalter Cisco WebAttendant installiert und konfiguriert sowie einem Cisco IP-Telefon zugeordnet hat (im Dialogfeld **Einstellungen** von Cisco WebAttendant), können Sie Ihre Arbeitsumgebung einrichten.

Führen Sie zum Einrichten der Umgebung die folgenden Schritte durch:

Vorgehensweise

-
- Schritt 1** Vergewissern Sie sich, dass Internet Explorer, Version 5.0 oder höher auf dem System installiert und ActiveX aktiviert ist. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Systemverwalter.



Hinweis Cisco WebAttendant funktioniert nicht zusammen mit Netscape Navigator.

- Schritt 2** Schließen Sie ggf. eine Sprechgarnitur an das Cisco IP-Telefon an.



Tip

Cisco empfiehlt, mit Cisco WebAttendant eine Sprechgarnitur zu verwenden, falls Sie von einem hohen Anrufvolumen ausgehen oder während der Nutzung von Cisco WebAttendant andere Aufgaben durchführen sollen. Die Sprechgarnitur ermöglicht die Nutzung von Cisco WebAttendant, ohne den Hörer des jeweiligen Cisco IP-Telefons abheben zu müssen. Wenn Sie eine Sprechgarnitur verwenden möchten, muss das Telefon eine Taste für den Verbindungsaufbau und -abbau besitzen.

- Schritt 3** Sie können jetzt Cisco WebAttendant einsetzen. Anweisungen dazu finden Sie in [Abschnitt „Starten von Cisco WebAttendant“ auf Seite 1-6](#).
-

Starten von Cisco WebAttendant

Führen Sie zum Starten von Cisco WebAttendant die folgenden Schritte durch:

Vorgehensweise

Schritt 1 Sie haben die folgenden Möglichkeiten, Cisco WebAttendant zu starten:

- Wählen Sie **Start > Programme > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant** aus.
- Öffnen Sie Internet Explorer, falls Internet Explorer nicht Ihr Standardwebbrowser ist, und geben Sie den folgenden URL in das Feld **Adresse** ein:

C:\Installationspfad\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

wobei *Installationspfad* für den Pfad zur Cisco WebAttendant-Installation steht.

Wenn Cisco WebAttendant im Standardpfad gespeichert wurde, geben Sie beispielsweise die folgende Adresse in das Feld **Adresse** ein:

C:\Programme\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

Schritt 2 Klicken Sie auf **Ja**, wenn ein Internet Explorer-Dialogfeld mit der folgenden Meldung angezeigt wird: „Ein ActiveX-Steuerelement dieser Seite ist möglicherweise in Wechselwirkung mit anderen Elementen dieser Seite nicht sicher. Möchten Sie dies zulassen?“

Der Cisco WebAttendant-Client wird in einem neuem Fenster gestartet.

Sie können sich jetzt anmelden und in den Online-Modus wechseln.

Anmelden und Wechseln in den Online-Modus

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um sich anzumelden, in den Online-Modus zu wechseln und Anrufe zu verwalten:

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie in Cisco WebAttendant auf die Schaltfläche **Anmelden**.

Cisco WebAttendant überprüft die Informationen, die vom Systemverwalter im Dialogfeld **Einstellungen** festgelegt wurden, und greift auf die Benutzerverzeichnisinformationen Ihrer Firma zu.

Nach der Anmeldung können Sie mit Cisco WebAttendant Anrufe entgegennehmen, einleiten und vermitteln, den Leitungsstatus anzeigen, das Verzeichnis nutzen sowie Kurzwahltasten konfigurieren und verwenden.

Ihre Benutzer-ID und Ihr Kennwort für Cisco WebAttendant sollten bereits eingerichtet sein. Wenden Sie sich an den Systemverwalter, wenn Sie sich nicht anmelden können.

Schritt 2 Klicken Sie in Cisco WebAttendant auf die Funktionstaste **Go Online**.

Wenn Sie in den Online-Modus wechseln, wird der Cisco Telephony Call Dispatcher darüber informiert, dass Sie Anrufe entgegennehmen können.

Wechseln in den Offline-Modus und Abmelden

Wechseln Sie in den Offline-Modus, wenn Sie Cisco WebAttendant nicht nutzen, damit der Telephony Call Dispatcher von Cisco weiß, dass Sie keine Anrufe verwalten können. Wechseln Sie am Ende Ihrer Arbeitszeit in den Offline-Modus, melden Sie sich ab und schließen Sie Cisco WebAttendant.

- Klicken Sie auf **Go Offline** und anschließend auf **Abmelden**, um in den Offline-Modus zu wechseln und sich abzumelden.
- Klicken Sie auf **Go Offline**, wenn Sie die Anrufverarbeitung für einen kurzen Zeitraum unterbrechen müssen. Klicken Sie auf **Go Online**, wenn Sie die Anrufverarbeitung fortsetzen möchten.

- Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche **Schließen**, wenn Sie Cisco WebAttendant beenden und das Anwendungsfenster schließen möchten.

Die Funktionstasten **Go Online/Go Offline** und **Anmelden/Abmelden** sind kontextabhängig. Im Online-Modus wird die Funktionstaste **Go Offline** angezeigt. Im Offline-Modus wird die Funktionstaste **Go Online** angezeigt. Wenn Sie angemeldet sind, wird die Funktionstaste **Abmelden** angezeigt, usw.

Anzeigen der Einstellungen

Im Dialogfeld **Einstellungen** legt der Systemverwalter bestimmte Werte fest, um die Kommunikation zwischen dem Cisco CallManager-Server, dem jeweiligen Cisco IP-Telefon und der Cisco WebAttendant-Clientanwendung zu ermöglichen.

Klicken Sie zum Anzeigen der Cisco WebAttendant-Einstellungen in der Cisco WebAttendant-Konsole auf **Einstellungen**.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **WebAttendant bei Anrufempfang aktivieren**, damit die Cisco WebAttendant-Konsole immer automatisch angezeigt wird, wenn ein Anruf das System erreicht.



Achtung

Im Dialogfeld **Einstellungen** können Sie Benutzer-ID und Kennwort für Cisco WebAttendant ändern. Sie können auch das Kontrollkästchen **WebAttendant bei Anrufempfang aktivieren** aktivieren oder deaktivieren. Ändern Sie keine anderen im Dialogfeld **Einstellungen** angegebenen Werte, wenn Sie nicht vom Systemverwalter dazu aufgefordert werden. Dies kann dazu führen, dass Cisco WebAttendant nicht mehr funktioniert.

Benutzer-ID und Kennwort für Cisco WebAttendant werden vom Systemverwalter zugewiesen und eingerichtet. Benachrichtigen Sie den Systemverwalter, wenn Sie das Kennwort ändern möchten.



Verwalten von Anrufen

Wenn Sie Anrufe mit Cisco WebAttendant entgegennehmen, wählen oder vermitteln möchten, können Sie die entsprechenden Funktionen mit der Maus, den Tasten und dem numerischen Tastenfeld der PC-Tastatur, einer Kombination von Maus und numerischem Tastenfeld oder dem zu Cisco WebAttendant gehörenden Cisco IP-Telefon durchführen.

Dieses Kapitel enthält die folgenden Anleitungen:

- [Entgegennehmen eines Anrufs, Seite 2-2](#)
- [Beenden eines Anrufs, Seite 2-2](#)
- [Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife, Seite 2-3](#)
- [Zurückholen eines Anrufs aus einer Warteschleife \(Heranholen\), Seite 2-3](#)
- [Vermitteln eines Anrufs, Seite 2-4](#)
- [Einleiten eines Anrufs, Seite 2-6](#)

Entgegennehmen eines Anrufs

Wenn Cisco WebAttendant einen eingehenden Anruf empfängt, ändert sich die entsprechende SL-Schaltfläche (Smart Line) von voll Dunkelblau in blinkend Gelb. Wird der Anruf entgegengenommen und ist der Anrufer verbunden, ändert sich die SL-Schaltfläche in voll Hellblau.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um einen Anruf entgegenzunehmen. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden.

- Klicken oder doppelklicken Sie auf die blinkende gelbe SL-Schaltfläche.
- Drücken Sie die Zahlentaste auf der PC-Tastatur (nicht diejenige auf dem numerischen Tastenfeld), die der SL-Leitung entspricht (drücken Sie für SL 1 die Taste **1** usw.).
- Drücken Sie die Taste **A** auf der PC-Tastatur, wenn die gelbe SL-Schaltfläche blinkt.
- Ziehen Sie die blinkende gelbe SL-Schaltfläche mit der Maus auf die Funktionstaste **Annehmen**.
- Drücken Sie die Leitungstaste mit dem eingehenden Anruf auf dem Cisco IP-Telefon.

Beenden eines Anrufs

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um einen aktiven Anruf zu beenden (zu trennen). Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden.

- Klicken Sie auf die Funktionstaste **Auflegen**.
- Drücken Sie die Taste **D** oder **ENTF** auf der PC-Tastatur.
- Drücken Sie die Taste **Entf** auf dem numerischen Tastenfeld auf der rechten Seite der PC-Tastatur.
- Ziehen Sie die aktive Smart Line (SL) mit der Maus auf die Funktionstaste **Auflegen**.

- Beenden Sie den Anruf mit dem Cisco IP-Telefon. (Heben Sie beispielsweise den Hörer ab und legen Sie ihn wieder auf, drücken Sie SPEAKER, oder drücken Sie den Softkey **Beenden**.)

Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife

Sie können einen aktiven Anruf in eine Warteschleife versetzen, um einen anderen eingehenden Anruf zu übernehmen oder die Verfügbarkeit des gewünschten Empfängers zu überprüfen. Wenn Sie einen Anruf in eine Warteschleife versetzen, blinkt die SL-Schaltfläche (Smart Line) für die betreffende Leitung rot.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um einen Anruf in eine Warteschleife zu versetzen. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die aktive Leitung.
- Klicken Sie auf die Funktionstaste **Halten**.
- Drücken Sie die Taste **H**, **+**, **=** oder **Nach-Links** auf der PC-Tastatur.
- Ziehen Sie die aktive SL-Schaltfläche mit der Maus auf die Funktionstaste **Halten**.
- Versetzen Sie den Anruf mit dem Cisco IP-Telefon in eine Warteschleife.

Zurückholen eines Anrufs aus einer Warteschleife (Heranholen)

Wenn Sie einen Anruf aus einer Warteschleife zurückholen, wechselt die blinkende rote SL-Schaltfläche (Smart Line) in voll Hellblau und der Anrufer wird mit Ihnen verbunden.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um den Anruf zurückzuholen. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden.

- Klicken oder doppelklicken Sie auf die SL-Schaltfläche oder -Leitung für den Anruf, der sich in einer Warteschleife befindet.

- Drücken Sie die Zahlentaste auf der PC-Tastatur, die der SL-Leitung des Anrufs in der Warteschleife entspricht. Drücken Sie beispielsweise **1**, um den Anruf zurückzuholen, wenn sich SL 1 in einer Warteschleife befindet.
- Ziehen Sie die SL-Schaltfläche für den Anruf in der Warteschleife mit der Maus auf die Funktionstaste **Heranholen**.
- Wählen Sie die Leitung in der Warteschleife aus. Drücken Sie anschließend die Taste **U**, - (Minus) oder **Nach-Rechts**.
- Holen Sie den Anruf mit dem Cisco IP-Telefon aus der Warteschleife zurück.

Vermitteln eines Anrufs

Wenn Sie einen aktiven Anruf vermitteln (die SL-Schaltfläche wird voll Hellblau dargestellt), wird der Anrufer mit der angegebenen Person verbunden. Mit Cisco WebAttendant können Sie eine Vermittlung ohne Gesprächsankündigung oder eine Vermittlung mit Gesprächsankündigung durchführen.

Vermittlung ohne Gesprächsankündigung

Bei einer Vermittlung ohne Gesprächsankündigung können Sie den Empfänger des Anrufs vor der Vermittlung des Anrufs nicht sprechen.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um eine Vermittlung ohne Gesprächsankündigung durchzuführen. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden. Wählen Sie die Leitung aus, die Sie übergeben möchten, und führen Sie dann einen der folgenden Schritte durch:

- Geben Sie auf dem numerischen Tastenfeld der PC-Tastatur die Nummer ein, an die Sie den Anruf übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf die Funktionstaste **Übergabe**.
- Klicken Sie im Kurzwahlkasten-Bereich auf die Kurzwahlstaste, oder doppelklicken Sie auf den Namen oder die Nummer.
- Doppelklicken Sie im Verzeichnis auf den Namen oder die Nummer.
- Ziehen Sie die aktive SL-Schaltfläche auf den Namen oder die Nummer im Verzeichnis oder Kurzwahlkasten-Bereich.
- Wählen Sie mit dem numerischen Tastenfeld der PC-Tastatur die Nummer. Drücken Sie dann auf der PC-Tastatur die Taste **T** oder die **Eingabetaste**.

- Vermitteln Sie den Anruf mit dem Cisco IP-Telefon (drücken Sie **Überg.**, wählen Sie die Nummer der Person, an die Sie den Anrufer übergeben möchten, und drücken Sie anschließend erneut **Überg.**).

Vermittlung mit Gesprächsankündigung

Bei einer Vermittlung mit Gesprächsankündigung können Sie mit dem Empfänger des Anrufs sprechen, bevor Sie den Anruf vermitteln.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um eine Vermittlung mit Gesprächsankündigung durchzuführen. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden. Wählen Sie die Leitung aus, die Sie übergeben möchten, und führen Sie dann einen der folgenden Schritte durch:

- Geben Sie auf dem numerischen Tastenfeld der PC-Tastatur die Nummer ein, an die Sie den Anruf übergeben möchten. Klicken Sie anschließend auf die Funktionstaste **Vermitteln**. Führen Sie nach der Rücksprache die Vermittlung durch, indem Sie erneut auf die Funktionstaste **Vermitteln** klicken.



Hinweis Wenn Sie zum ersten Mal auf die Funktionstaste **Vermitteln** klicken oder die Taste **S** auf der PC-Tastatur drücken, wird der Anruf automatisch in eine Warteschleife versetzt.

- Klicken Sie im Kurzwahlkasten-Bereich auf den Namen oder die Nummer und dann auf die Funktionstaste **Vermitteln**. Wenn Sie vor der Rücksprache auf die Funktionstaste **Vermitteln** klicken, wird eine Vermittlung ohne Gesprächsankündigung durchgeführt. Führen Sie nach der Rücksprache die Vermittlung durch, indem Sie erneut auf die Funktionstaste **Vermitteln** klicken.
- Ziehen Sie die Kurzwahl Taste oder den Verzeichniseintrag auf die Funktionstaste **Vermitteln**, bzw. ziehen Sie die Funktionstaste **Vermitteln** auf die Kurzwahl Taste oder den Verzeichniseintrag. Führen Sie nach der Rücksprache die Vermittlung durch, indem Sie erneut auf die Funktionstaste **Vermitteln** klicken.
- Wählen Sie mit dem numerischen Tastenfeld der PC-Tastatur die Nummer. Drücken Sie dann auf der PC-Tastatur die Taste **S**. Führen Sie die Vermittlung nach der Rücksprache durch, indem Sie die **Eingabetaste** oder erneut die Taste **S** drücken.

- Sie unterbrechen oder trennen die Vermittlung mit Gesprächsankündigung, indem Sie auf der PC-Tastatur die Taste **ESC** oder **D** drücken.



Hinweis Wenn Sie die Vermittlung mit Gesprächsankündigung erneut durchführen müssen, müssen Sie den Anruf in der Warteschleife wiederaufnehmen, bevor Sie einen der obigen Schritte durchführen.

Einleiten eines Anrufs

Sie können Anrufe einleiten, sofern eine Leitung verfügbar ist.

Ihnen stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung, um einen Anruf einzuleiten. Alle Möglichkeiten führen zum selben Ergebnis. Sie können eine beliebige Methode verwenden.

- Wählen Sie die Nummer mit dem numerischen Tastenfeld auf der rechten Seite der PC-Tastatur. Klicken Sie anschließend auf die Funktionstaste **Wählen**.



Hinweis Vergewissern Sie sich, dass **Num** aktiviert ist, wenn Sie Anrufe mit dem numerischen Tastenfeld wählen.

- Doppelklicken Sie auf eine Telefonnummer aus dem Verzeichnis, damit die Nummer automatisch gewählt wird.
- Klicken Sie auf eine Kurzwahltaste, damit die Nummer automatisch gewählt wird.
- Ziehen Sie eine Kurzwahltaste oder eine Telefonnummer aus dem Verzeichnis auf eine verfügbare SL-Taste oder -Leitung.
- Drücken Sie die Zahlentaste auf der PC-Tastatur, die einer verfügbaren SL-Leitung entspricht. Wählen Sie die Nummer mit dem numerischen Tastenfeld auf der rechten Seite der PC-Tastatur. Drücken Sie anschließend die Taste **M** oder die **Eingabetaste**. Drücken Sie beispielsweise die Taste **2**, wenn Sie einen Anruf auf SL 2 durchführen möchten, wählen Sie dann die Nummer auf dem numerischen Tastenfeld, und drücken Sie dann **M** oder die **Eingabetaste**.
- Wählen Sie die Nummer mit dem Cisco IP-Telefon.

**Tip**

Wenn Sie mit der Tastatur Leitungen auswählen und Anrufe durchführen, müssen Sie die Zahlentasten auf der PC-Tastatur verwenden, um die entsprechende Smart Line auszuwählen (drücken Sie beispielsweise die **1** zur Auswahl von SL 1). Wählen Sie die Nummer mit dem numerischen Tastenfeld auf der rechten Seite der PC-Tastatur.

**Tip**

Wenn Sie beim Wählen der Nummer mit dem numerischen Tastenfeld einen Fehler machen, drücken Sie die **Rücktaste**, um die letzte Zahl zu löschen.



Verwenden des Verzeichnisses

Cisco WebAttendant enthält ein Verzeichnis bzw. eine Liste der Telefonanschlüsse in Ihrer Firma. Sie können mit diesem Verzeichnis die folgenden Aufgaben durchführen:

- Suchen von Telefonnummern und Einleiten von Anrufen
- Feststellen, ob ein Telefon benutzt wird

Das Cisco WebAttendant-Verzeichnis verwendet die Cisco CallManager-Benutzerverzeichnisdatenbank. Sie können im Verzeichnis alle Benutzer oder Ressourcen suchen, die im Benutzerbereich der Cisco CallManager-Verwaltung bezeichnet sind. Die Cisco CallManager-Verzeichnisdatenbank wird von Ihrem Systemverwalter verwaltet. Wenden Sie sich an den Systemverwalter, wenn Personen oder Ressourcen wie Konferenzräume zum Verzeichnis hinzugefügt werden sollen, und bitten Sie ihn, die entsprechenden Informationen in die Datenbank aufzunehmen.

Das Verzeichnis stellt die folgenden Informationen zur Verfügung:

- **Status:** Anzeige einer vollen blauen Linie, wenn ein Telefon verfügbar ist, Anzeige eines blauen Telefonsymbols, wenn das Telefon besetzt ist, und Anzeige einer vollen roten Linie, wenn der Status nicht bekannt ist. Ein unbekannter Status im Verzeichnisstatusbereich bedeutet in der Regel, dass die Telefonnummer keine Anrufe empfangen kann.
- **Telefonnummer:** Anzeige des Telefonanschlusses.
- **Vorname, Nachname und Abteilung (Spalten):** Anzeige zusätzlicher Informationen zu einer Telefonnummer. Falls einige dieser Felder leer sind, wurden die Informationen vom Systemverwalter im Benutzerbereich der Cisco CallManager-Verwaltung nicht angegeben. Der Systemverwalter kann diese Felder für Sie aktualisieren.

Sortieren des Verzeichnisses

Sie können das Verzeichnis in aufsteigender Reihenfolge sortieren, indem Sie auf eine der folgenden Spaltenüberschriften klicken oder eine der entsprechenden Funktionstasten drücken:

- Telefonnummer (F1)
- Nachname (F2)
- Vorname (F3)
- Abteilung (F4)



Hinweis Wenn Sie die gleiche Funktionstaste zwei Mal hintereinander drücken, kehren Sie zu dem Bereich des Fensters zurück, in dem Sie zuvor befunden haben.

Suchen von bestimmten Namen und Nummern im Verzeichnis

Sie können die Spaltenüberschrift eingeben, um einen bestimmten Namen oder eine bestimmte Nummer zu suchen. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um einen bestimmten Namen oder eine bestimmte Nummer im Verzeichnis zu suchen:

Vorgehensweise

- Schritt 1** Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Telefonnummer** (F1), **Vorname** (F2), **Nachname** (F3) oder **Abteilung** (F4), bzw. klicken Sie eine der entsprechenden Funktionstasten.
- Wenn Sie auf die Überschrift klicken, ändert sie sich automatisch in ein weißes Feld.
- Schritt 2** Geben Sie in das Feld Telefonnummer, Nachname, Vorname bzw. Abteilung ein. Sie müssen Namen oder Nummer nicht vollständig eingeben.
- Schritt 3** Drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Die Verzeichnisliste blättert zum nächsten Eintrag, der den eingegebenen Zeichen entspricht.
-

Beispiel

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie eine bestimmte Nummer oder ein bestimmter Name im Verzeichnis gesucht wird. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Telefonnummer**, wenn Sie nach der Telefonnummer „4452“ suchen möchten. Die Überschrift ändert sich in ein weißes Feld, in das Sie Werte eingeben können. Geben Sie „4452“ ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**. Die Liste blättert zum nächsten Eintrag, der den eingegebenen Zeichen entspricht.

Wenn Sie nach einem Benutzer mit dem Nachnamen „Klausen“ suchen, klicken Sie auf die Spalte **Nachname** im Verzeichnis, und geben Sie die Buchstaben „Kla“ ein, um im Verzeichnis zum nächsten passenden Eintrag zu blättern.

Einleiten von Anrufen mit Hilfe des Verzeichnisses

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um Anrufe mit Hilfe des Verzeichnisses einzuleiten:

- Doppelklicken Sie im Verzeichnis auf eine Telefonnummer, damit die Nummer automatisch gewählt wird.
- Ziehen Sie die Telefonnummer aus dem Verzeichnis auf eine verfügbare SL-Schaltfläche (Smart Line).



Verwenden von Kurzwahltasten

Cisco WebAttendant stellt 26 Kurzwahltasten zur Verfügung. Sie können die Kurzwahltasten programmieren, um die folgenden Aktionen durchzuführen:

- Wählen einer externen Nummer (auf der Kurzwahltaaste werden nur sechs Ziffern angezeigt).
- Wählen einer internen Telefonnummer für einen Mitarbeiter, der eine Vielzahl von Anrufen erhält. Diese Funktion ist insbesondere dann von Nutzen, wenn in Ihrem Unternehmen Gruppen für den Kundendienst oder den Vertrieb vorhanden sind.

Die 26 verfügbaren Kurzwahltasten werden oben rechts in der Cisco WebAttendant-Konsole in zwei Spalten angezeigt. Wenn Sie Cisco WebAttendant zum ersten Mal verwenden, sind keine Kurzwahltasten festgelegt.

Im Kurzwahltasten-Bereich werden die gleichen Symbole wie im Verzeichnisstatusbereich angezeigt, die den Status des Benutzertelefons anzeigen.



Hinweis Cisco WebAttendant zeigt für Cisco IP-Telefone im System nur den Status **Verfügbar** oder **Besetzt** an. Für Zielwahleinträge an externe Anschlüsse wird im Statusbereich eine rote Linie (unbekannter Status) angezeigt. Sie können auch an diese Anschlüsse Anrufe vermitteln.

Festlegen von Kurzwahltagen

Sie legen die Kurzwahltagen fest, indem Sie Telefonnummern aus dem Verzeichnis auswählen oder das Dialogfeld **Kurzwahltag konfigurieren** verwenden.

Festlegen von Kurzwahltagen mit Hilfe des Verzeichnisses

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um eine Kurzwahltag mit Hilfe des Verzeichnisses festzulegen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie im Verzeichnis eine Telefonnummer oder einen Namen aus.

Schritt 2 Ziehen Sie die Zeile mit der Maus aus dem Verzeichnis auf eine verfügbare Kurzwahltag.

Auf der Kurzwahltag wird die Telefonnummer (max. sechs Ziffern) angezeigt. Der Name (max. 14 Zeichen) wird neben der Nummer angezeigt. Sie haben die Kurzwahltag programmiert und können sie jetzt verwenden.

Konfigurieren von Kurzwahltagen

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um eine Kurzwahltag mit Hilfe des Dialogfelds **Kurzwahltag konfigurieren** zu programmieren.

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kurzwahltag, die Sie konfigurieren möchten.

Ein Menü wird angezeigt.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Kurzwahltag konfigurieren**.

Das Dialogfeld **Kurzwahltag konfigurieren** wird angezeigt.

Schritt 3 Geben Sie in das Feld **Nummer** die Telefonnummer einschließlich einer Zugangskennzahl für eine externe Leitung, wie z. B. 0, oder einer Ortsvorwahl oder Landeskennzahl, wie z. B. 089 oder 001, ein, die Sie für diese Kurzwahltaete programmieren möchten. Auf der Kurzwahltaete werden nur sechs Ziffern angezeigt.

Sie können in dieses Feld lediglich Ziffern eingeben. Geben Sie in der Telefonnummer keine Bindestriche oder Leerzeichen ein.

Schritt 4 Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Zielwahleintrag ein, wie z. B. einen Namen oder die vollständige Nummer. Da im Feld **Nummer** lediglich sechs Ziffern angezeigt werden, müssen Sie eine Beschreibung eingeben, die nicht mehr als 14 alphanumerische Zeichen enthält.

Schritt 5 Klicken Sie auf **OK**.

Sie haben die Kurzwahltaete programmiert und können sie jetzt verwenden.

Einleiten von Anrufen mit den Kurzwahltaeten

So leiten Sie Anrufe mit den Kurzwahltaeten ein:

- Klicken Sie auf eine Kurzwahltaete, damit die Nummer automatisch gewählt wird.
- Ziehen Sie eine Kurzwahltaete auf eine verfügbare SL-Schaltfläche (Smart Line).

■ Einleiten von Anrufen mit den Kurzwahltagen



Fehlersuche

Dieses Kapitel beschreibt häufige Fragen oder Situationen in Bezug auf die Funktionsweise oder Leistung von Cisco WebAttendant.

Die Anmeldung ist fehlgeschlagen. Wie kann ich dieses Problem lösen?

Wenden Sie sich an den Systemverwalter, um die folgenden Informationen zu überprüfen und zu aktualisieren:

- Die MAC-Adresse des Cisco IP-Telefons, das Sie zusammen mit Cisco WebAttendant verwenden
- Die IP-Adressen oder DNS-Namen und Ports für Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD, Telephony Call Dispatcher)
- Benutzer-ID und Kennwort für Cisco WebAttendant

Alle Smart Lines (SLs) sind verschwunden und die angezeigte Linie ist rot, d. h., es sind keine Server vorhanden.

Die Verbindung zu Cisco CallManager bzw. zum Netzwerk ist gestört, oder das Cisco WebAttendant zugeordnete Cisco IP-Telefon ist bei einem anderen Cisco CallManager registriert. Sie können eine kurze Zeit warten und dann regelmäßig versuchen, sich bei Cisco WebAttendant anzumelden.

Wenden Sie sich an den Systemverwalter, falls das Problem weiter besteht.

Cisco WebAttendant wird zwar ausgeführt, eine Anmeldung ist aber nicht möglich.

Der Cisco CallManager ist ausgefallen bzw. wurde nicht gestartet oder die Netzwerkverbindung ist gestört. Wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter.

In der Taskleiste werden drei Symbole angezeigt. Warum befinden sich diese Symbole in der Taskleiste?

Ein kleines blaues Telefon (IP-Telefonkonsole), ein 3P (Drittanbietersteuerung) und ein rotes LS (Line Status Client) stellen zu Cisco WebAttendant gehörige Symbole dar. Wenn Cisco WebAttendant ausgeführt wird, sollten diese Symbole in der Taskleiste angezeigt werden.

Im Verzeichnis werden nur Telefonnummern aber keine Namen angezeigt.

Die Informationen im Benutzerbereich der Cisco CallManager-Verwaltung legen die Informationen im Verzeichnis fest. Wenden Sie sich an den Systemverwalter und bitten Sie ihn, den Benutzerbereich mit den vollständigen Informationen für die einzelnen Personen oder Telefonnummern im System zu aktualisieren.

Die Nummer auf der Kurzwahltaste wird nicht richtig angezeigt.

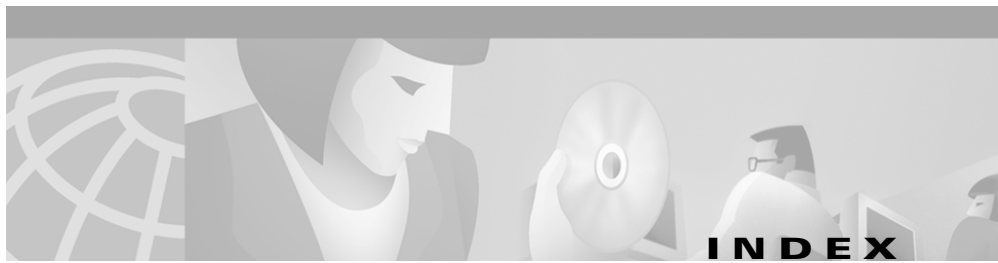
Auf der Kurzwahltaste können nur sechs Ziffern angezeigt werden, daher wird eventuell nicht die ganze Nummer angezeigt. Sie können das Feld **Beschreibung** verwenden (der Bereich neben der Kurzwahltaste), um die ganze Nummer anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie in [Abschnitt „Konfigurieren von Kurzwahltasten“ auf Seite 4-2](#).

Wie können die Farben der Kurzwahltasten und Beschriftungen geändert werden?

Zurzeit können Sie lediglich die Standardfarben verwenden.

Beim Starten von Cisco WebAttendant wird in einem Dialogfeld darauf hingewiesen, dass meine Datenbank nicht geöffnet werden kann.

Bitten Sie den Systemverwalter, zu überprüfen, ob das Verzeichnis **wauser** richtig eingerichtet ist. Der Systemverwalter findet weitere Informationen für diese Aufgabe im *Cisco CallManager System Guide* und im *Cisco CallManager Administration Guide*.



A

- Abmelden von Cisco WebAttendant [1-7](#)
- Abteilung (Verzeichnisspalte) [3-2](#)
- Aktionsschaltflächen
 - Beschreibung [1-2](#)
- Anmelden/Abmelden (Funktionstaste) [1-7](#)
- Anmelden bei Cisco WebAttendant [1-7](#)
- Anmeldung fehlgeschlagen [5-1](#)
- Annehmen (Funktionstaste) [2-2](#)
- Anruf
 - Durchführen eines Anrufs [2-6](#)
 - Entgegennehmen [2-2](#)
 - Trennen (Beenden) [2-2](#)
 - Vermitteln [2-4](#)
 - Versetzen eines Anrufs in eine Warteschleife [2-3](#)
 - Verwalten [2-1](#)
 - Zurückholen eines Anrufs aus einer Warteschleife [2-3](#)
- Anzeigebereich [1-2](#)
- Auflegen eines Anrufs [2-2](#)

B

- Beenden eines Anrufs [2-2](#)

D

- Durchführen eines Anrufs [2-6](#)

E

- Einleiten eines Anrufs [2-6](#)
- Einstellungen, Anzeigen [1-8](#)
- Einstellungstaste [1-8](#)
- Entgegennehmen eines Anrufs [2-2](#)
- Erste Schritte [1-5](#)

F

- Farbe [5-2](#)
 - Farben der SL-Schaltflächen, Bedeutung [1-3](#)
- Fehlersuche
 - Anmeldung fehlgeschlagen [5-1](#)
 - Cisco WebAttendant-Symbole in der Taskleiste [5-2](#)
 - Keine Anmeldung möglich [5-1](#)
 - Keine Anzeige von Namen im Verzeichnis [5-2](#)
 - Keine Farbänderung verfügbar [5-2](#)
 - Kurzwahlnummer wird nicht richtig angezeigt [5-2](#)

Netscape Navigator wird nicht
unterstützt. [1-5](#)

SLs verschwunden und kein Server
vorhanden [5-1](#)

Funktionstaste

Anmelden/Abmelden [1-7](#)

Annehmen [2-2](#)

Auflegen [2-2](#)

Einstellungen [1-8](#)

Go Online/Offline [1-7](#)

Halten [2-3](#)

Heranholen [2-3](#)

Übergabe [2-4](#)

Verwenden [2-1](#)

Wählen [2-6](#)

Funktionstasten

Verwenden [2-1](#)

G

Go Online/Offline (Funktionstaste) [1-7](#)

H

Halten (Funktionstaste) [2-3](#)

Heranholen (Funktionstaste) [2-3](#)

K

Keine Anmeldung möglich [5-1](#)

Kurzwahl

Festlegen von Kurzwahlstasten

Verwenden des Konfigurationsdialogfelds
für die Kurzwahl [4-2](#)

Verwenden des Verzeichnisses [4-2](#)

Kurzwahlstasten-Bereich [1-3](#)

Nummer wird nicht richtig angezeigt [5-2](#)

Kurzwahlstaste

Konfigurationsdialogfeld für die
Kurzwahl [4-2](#)

Kurzwahl [4-2](#)

L

Leitungsstatussymbol [3-2](#)

N

Nachname (Verzeichnisspalte) [3-2](#)

Netscape Navigator, nicht mit Cisco
WebAttendant verwenden [1-5](#)

O

Oberfläche, Verwenden [1-2](#)

Online-Modus, Wechseln in den [1-7](#)

S

SLs (Smart Lines) [1-3](#)

SL-Schaltflächen verschwunden [5-1](#)

Starten von Cisco WebAttendant [1-6](#)

Status (Verzeichnisspalte) [3-2](#)

Statussymbole

Leitung [3-2](#)

Telefon [3-2](#)

Symbole

Volle Linie [3-2](#)

Nachname (Spalte) [3-2](#)

Spaltenbeschreibung [3-2](#)

Status (Spalte) [3-2](#)

Statussymbole [3-2](#)

Telefonnummer (Spalte) [3-2](#)

Verwenden [3-1](#)

Vorname (Spalte) [3-2](#)

Vorname (Verzeichnisspalte) [3-2](#)

T

Telefonstatussymbol [3-2](#)

Trennen eines Anrufs [2-2](#)

U

Übergabe (Funktionstaste) [2-4](#)

V

Vermitteln eines Anrufs [2-4](#)

Vermittlg. m. Gesprächsank. [2-4](#)

Vermittlg. o. Gesprächsank. [2-4](#)

Vermittlg. m. Gesprächsank. [2-4](#)

Vermittlg. o. Gesprächsank. [2-4](#)

Verzeichnis

Abteilung (Spalte) [3-2](#)

Bereich [1-4](#)

Keine Anzeige von Namen [5-2](#)

W

Wählen (Funktionstaste) [2-6](#)

Wählen eines Anrufs [2-6](#)

Warteschleife

Versetzen eines Anrufs in eine [2-3](#)

Zurückholen eines Anrufs aus einer
Warteschleife [2-3](#)

WebAttendant, Cisco

Anmelden [1-7](#)

Erste Schritte [1-5](#)

Starten [1-6](#)

Verwalten von Anrufen [2-1](#)

Verwenden der Oberfläche [1-2](#)

Verzeichnis [3-1](#)

Zielwahlschaltflächen [4-1](#)

Z

Zielwahlschaltflächen

Verwenden [4-1](#)