



Gebruikershandleiding voor Cisco WebAttendant

Cisco CallManager, versie 3.2

Hoofdkantoor

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER VOORAFGAANDE KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. DE INSTRUCTIES, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING ZIJN ACCURAAT, MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN UITDRUKKELIJKE OF IMPLICIETE GARANTIE. DE GEBRUIKER IS VOLLEDIG VERANTWOORDELIJK VOOR DE TOEPASSING VAN PRODUCTEN.

DE GEBRUIKSRECHTOVEREENKOMST EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BETREFFENDE PRODUCT DIE WORDEN BESCHREVEN IN HET INFORMATIEPAKKET DAT MET HET PRODUCT IS MEEGELEVERD ZIJN TEVENS VAN KRACHT. ALS U DE GEBRUIKSRECHTOVEREENKOMST OF GARANTIE NIET KUNT VINDEN, NEEMT U VOOR EEN KOPIE CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER.

De Cisco-implementatie van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de University of California, Berkeley (UCB) als onderdeel van een versie van het besturingssysteem Unix voor gratis gebruik. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

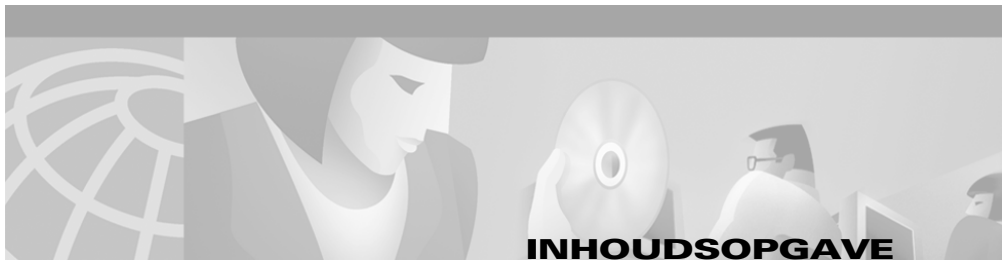
ONGEACHT DE VOORGAANDE GARANTIEBEPALINGEN, WORDEN DE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD IN DE STAAT WAARIN DEZE VERKEREN, INCLUSIEF GEBREKEN. CISCO EN DE BOVENGENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE EXPLICIETE OF IMPLICIETE GARANTIES VAN DE HAND, INCLUSIEF, ZONDER UITZONDERING, DE GARANTIES VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN NIET-SCHENDING VOORTKOMEND UIT HANDELSCONVENTIES, GEBRUIK OF HANDELSPRAKTIJKEN.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF DE LEVERANCIERS VAN CISCO AANSPRAKELIJK VOOR INDIRECTE SCHADE. GEVOLGSCHADE, SPECIALE SCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, WINSTDERVING OF HET VERLIES VAN OF SCHADE AAN GEGEVENS VOORTKOMEND UIT HET GEBRUIK OF HET NIET KUNNEN GEBRUIKEN VAN DEZE HANDLEIDING, ZELFS ALS CISCO OF EEN CISCO-LEVERANCIER OP DE HOOGTE IS GESTELD TOT DE MOGELIJKHEID OP DERGELIJKE SCHADE.

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, het logo Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, het logo Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, het logo iQ Logo, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, het logo Networkers, Packet, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router en WebViewer zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, Learn, Discover All That's Possible en Empowering the Internet Generation zijn servicemerken van Cisco Systems, Inc.; en Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, het logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, het logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het logo Cisco Systems, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter en VCO zijn wettelijk gedeponeerde handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of aan Cisco Systems, Inc. gelieerde bedrijven in de V.S. en andere landen.

Alle andere handelsmerken die worden genoemd in dit document of op de website zijn eigendom van de respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (0108R)

Gebruikershandleiding Cisco WebAttendant
Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.
Alle rechten voorbehouden.



Inleiding v

Doel **vi**

Publiek **vi**

Indeling **vi**

Verwante documentatie **vii**

Conventies **vii**

Documentatie **viii**

World Wide Web **viii**

Documentatie-cd-rom **viii**

Documentatie bestellen **ix**

Feedback op documentatie **ix**

Technische ondersteuning **x**

Cisco.com **x**

Technische ondersteuning **x**

Cisco-site voor technische ondersteuning **xi**

Cisco TAC Escalation Center **xii**

Aan de slag 1-1

Interface van Cisco WebAttendant **1-2**

Weergavevenster **1-2**

Actieknoppen **1-2**

Gedeelte voor snelkiezen **1-3**

Gedeelte met SL (Smart Line)-knoppen voor geavanceerde lijnen **1-3**

Telefoonlijst **1-4**

- Voordat u begint **1-5**
- Cisco WebAttendant starten **1-6**
- Aanmelden en on line gaan **1-7**
- Off line gaan en afmelden **1-7**
- Instellingen weergeven **1-8**

Gesprekken afhandelen 2-1

- Gesprekken beantwoorden **2-2**
- Gesprekken beëindigen **2-2**
- Gesprekken in de wachtstand zetten **2-3**
- Gesprekken uit de wachtstand halen (UIT WACHSTAND) **2-3**
- Gesprekken doorverbinden **2-4**
- Gesprekken voeren **2-6**

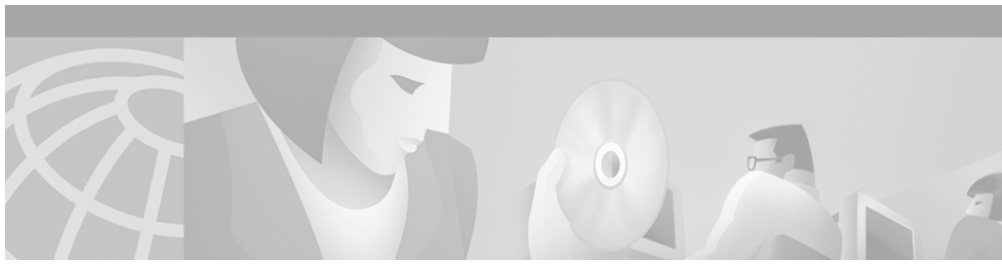
Telefoonlijst 3-1

- Telefoonlijst sorteren **3-2**
- Namen of nummers zoeken in de telefoonlijst **3-3**
- Bellen via de telefoonlijst **3-4**

Snelkeuzeknoppen gebruiken 4-1

- Snelkeuzeknoppen instellen **4-1**
 - Snelkeuzeknoppen instellen via de telefoonlijst **4-2**
 - Snelkeuzeknoppen configureren **4-2**
- Bellen met de snelkeuzeknoppen **4-3**

Probleemoplossing 5-1



Inleiding

Deze inleiding bevat een beschrijving van het doel, het publiek, de indeling en de conventies van deze handleiding. Tevens vindt u hier informatie over het verkrijgen van aanverwante documentatie.

In de inleiding komen de volgende onderwerpen uitgelegd:

- [Doel, pagina vi](#)
- [Publiek, pagina vi](#)
- [Indeling, pagina vi](#)
- [Verwante documentatie, pagina vii](#)
- [Conventies, pagina vii](#)
- [Documentatie, pagina viii](#)
- [Technische ondersteuning, pagina x](#)

Doel

Telefonisten kunnen de gebruikershandleiding van *Cisco WebAttendant* gebruiken voor informatie over:

- De interface en functies van Cisco WebAttendant
- Het starten van en aanmelden bij Cisco WebAttendant
- Het on line gaan om doorgeschakelde gesprekken af te handelen
- Het voeren, beantwoorden en doorschakelen van gesprekken met Cisco WebAttendant
- Het configureren en gebruiken van snelkeuze knoppen
- Het opzoeken van telefoonnummers, doorschakelen van gesprekken en weergeven van de lijnstatus met behulp van de telefoonlijst

Publiek

Deze handleiding dient ter referentie en als leidraad voor gebruikers van Cisco WebAttendant. Systeembeheerder kunnen de meest recente versies van de handleidingen *Cisco CallManager Administration Guide* en *Cisco CallManager System Guide* raadplegen voor informatie over installatie en configuratie.

Indeling

De volgende tabel geeft een overzicht van de belangrijkste gedeelten in deze handleiding:

Onderwerp	Beschrijving
Hoofdstuk 1, “ Aan de slag ”	Hier wordt een overzicht gegeven van Cisco WebAttendant. Tevens vindt u hier instructies voor het instellen van de omgeving, het starten van Cisco WebAttendant, het aanmelden en het on line gaan om gesprekken af te handelen.

Hoofdstuk 2, “ Gesprekken afhandelen ”	Hier wordt uitgelegd hoe u via de actieknoppen gesprekken voert, beantwoordt en doorschakelt.
Hoofdstuk 3, “ Telefoonlijst ”	Hier wordt uitgelegd hoe u de telefoonlijst gebruikt om telefoonnummers op te zoeken en de lijnstatus weer te geven voor gebruikers en bronnen die in de Cisco CallManager-database zijn geconfigureerd.
Hoofdstuk 4, “ Snelkeuzeknoppen gebruiken ”	Hier wordt uitgelegd hoe u snelkeuzeknoppen gebruikt en configureert.
Hoofdstuk 5, “ Probleemoplossing ”	Hier worden enkele algemene probleemsituaties en de bijbehorende oplossingen beschreven.

Verwante documentatie

Raadpleeg de volgende documenten voor meer informatie over verwante Cisco IP-toepassingen en -producten:

- *Gebruikershandleiding voor Cisco IP-telefoon 7960 en 7940*
- *Referentiekaart Cisco IP-telefoon 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card*

Conventies



Voor opmerkingen geldt het volgende:

Betekent *lezer let op*. Opmerkingen bevatten handige suggesties of verwijzingen naar informatie die niet in deze publicatie is opgenomen.



Voor tips geldt het volgende:

Betekent *de volgende informatie bevat handige tips*.

Voor waarschuwingen geldt het volgende:

**Waarschuwing**

Betekent *lezer wees voorzichtig*. In dergelijke situaties kunt u schade aan de apparatuur veroorzaken of iets doen wat leidt tot verlies van gegevens.

Documentatie

In het volgende gedeelte wordt uitgelegd hoe u documentatie van Cisco Systems kunt verkrijgen.

World Wide Web

De meest actuele Cisco-informatie vindt u op:

<http://www.cisco.com>

Vertaalde documentatie is beschikbaar op:

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

Documentatie-cd-rom

Cisco-documentatie en aanvullende documentatie is beschikbaar op de cd-rom die bij het product is geleverd. De cd-rom met documentatie wordt maandelijks bijgewerkt en is waarschijnlijk actueler dan gedrukte informatie. Het cd-rompakket is los verkrijgbaar, maar u kunt ook een jaarabonnement nemen.

Documentatie bestellen

U kunt Cisco-documentatie op de volgende manieren bestellen:

- Klanten die als Cisco Direct Customers zijn geregistreerd, kunnen productinformatie van Cisco bestellen via Networking Products MarketPlace:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Geregistreerde gebruikers van Cisco.com kunnen de cd-rom met informatie bestellen via de on line Subscription Store:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Niet-geregistreerde gebruikers van Cisco.com kunnen de informatie bestellen bij een plaatselijke Cisco-leverancier door contact op te nemen met het hoofdkantoor van Cisco (California, V.S.) op +1 408 526-7208 of door te bellen met +1 800 553-NETS (6387) elders in Noord-Amerika.

Feedback op documentatie

Als u de productdocumentatie van Cisco via het Internet bekijkt, kunt u eventuele inhoudelijke op- of aanmerkingen elektronisch verzenden. Klik in de werkbalk van de introductiepagina voor documentatie van Cisco op **Feedback**. Als u het formulier hebt ingevuld, drukt u het af en faxt u het naar Cisco op +1 408 527-0730.

Opmerkingen kunt u per e-mail versturen naar bug-doc@cisco.com.

Wilt u opmerkingen per post te versturen, dan gebruikt u het antwoordformulier aan de achterzijde van het voorblad van dit document of schrijft u naar het volgende adres:

Cisco Systems, Inc.
T.a.v.: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883
V.S.

Wij stellen uw opmerkingen zeer op prijs.

Technische ondersteuning

Cisco.com is het startpunt voor alle technische ondersteuning. Op de Cisco-website voor technische ondersteuning (TAC) kunnen klanten en partners terecht voor documentatie, tips voor probleemoplossing en voorbeeldconfiguraties van on line hulpprogramma's. Geregistreerde gebruikers van Cisco.com hebben toegang tot alle bronnen voor technische ondersteuning op deze website.

Cisco.com

Cisco.com is de basis voor een reeks interactieve netwerkservices. Vanaf deze site hebt u direct en vrij toegang tot Cisco-informatie, netwerkoplossingen, services, programma's en bronnen, waar u zich ook bevindt.

Cisco.com, een volledig geïntegreerde Internet-toepassing, is een krachtig en eenvoudig te gebruiken toepassing met een groot aantal functies en services waarmee u:

- Bedrijfsprocessen kunt stroomlijnen en de productiviteit kunt verhogen
- Problemen kunt oplossen via on line ondersteuning
- Softwarepakketten kunt downloaden en testen
- Lesmateriaal en producten van Cisco kunt bestellen
- Aanmelding bij on line vaardigheidsbeoordelingen, trainingen en certificeringsprogramma's kunt uitvoeren

U kunt zich bij Cisco.com aanmelden voor informatie en services die voor u relevant zijn. U hebt toegang tot Cisco.com via:

<http://www.cisco.com>

Technische ondersteuning

De Cisco-site voor technische ondersteuning is toegankelijk voor alle klanten die ondersteuning nodig hebben voor een product, technologie of oplossing van Cisco. Deze website biedt op twee manieren ondersteuning: via de site voor technische ondersteuning (TAC) en via Cisco TAC Escalation Center.

Vragen aan Cisco TAC worden gecategoriseerd op basis van de urgentie van het probleem:

- Prioriteitsniveau 4 (P4): u hebt informatie of ondersteuning nodig met betrekking tot de mogelijkheden, de installatie of de algemene configuratie van een Cisco-product.
- Prioriteitsniveau 3 (P3): verminderde netwerkprestaties. De functionaliteit van het netwerk is aanzienlijk beperkt, maar de meeste bedrijfshandelingen worden gewoon uitgevoerd.
- Prioriteitsniveau 2 (P2): prestaties van het productienetwerk zijn drastisch afgenomen, wat nadelige gevolgen heeft voor belangrijke aspecten in bedrijfsprocessen. Het probleem valt niet te omzeilen.
- Prioriteitsniveau 1 (P1): het productienetwerk functioneert niet, waardoor bedrijfsprocessen ernstig in gevaar komen als het netwerk niet snel wordt hersteld. Het probleem valt niet te omzeilen.

Welke Cisco TAC-bron u kiest, is afhankelijk van het prioriteitsniveau van het probleem en de voorwaarden van de servicecontracten, indien van toepassing.

Cisco-site voor technische ondersteuning

Via de Cisco-site voor technische ondersteuning kunt u zelf P3- en P4-problemen oplossen. Dit bespaart u zowel tijd als geld. De site biedt 24 uur per dag toegang tot on line hulpprogramma's, artikelendatabases en software. U hebt toegang tot de Cisco-site voor technische ondersteuning via:

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

Alle klanten, partners en verkopers met een geldig servicecontract hebben volledige toegang tot de Cisco-site voor technische ondersteuning. Voor toegang tot de site hebt u een gebruikersnaam en een wachtwoord voor Cisco.com nodig. Als u over een geldig servicecontract beschikt, maar geen gebruikersnaam of wachtwoord hebt, kunt u zich registreren via:

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

Geregistreerde gebruikers van Cisco.com kunnen, als het niet lukt de problemen op te lossen met behulp van de technische ondersteuning, een probleem op de volgende website plaatsen met het hulpprogramma TAC Case Open:

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

Als u over een Internet-verbinding beschikt, wordt het aanbevolen P3- en P4-problemen via de Cisco-site voor technische ondersteuning on line beschikbaar te maken.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center behandelt problemen van prioriteitsniveau 1 of 2. Deze classificaties worden gebruikt bij ernstige netwerkproblemen die zeer nadelige gevolgen hebben voor bedrijfsprocessen. Wanneer u contact opneemt met de TAC Escalation Center voor een P1- of P2-probleem, wordt het probleem automatisch geopend door een engineer van de technische ondersteuning van Cisco.

Voor een lijst met gratis telefoonnummers voor technische ondersteuning voor uw land bezoekt u de volgende website:

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

Controleer voordat u belt in hoeverre de onderneming recht heeft op ondersteuning van Cisco, bijvoorbeeld voor SMARTnet, SMARTnet Onsite of Network Supported Accounts (NSA). Zorg verder dat u het servicecontractnummer en het serienummer van het product bij de hand hebt.



Aan de slag

Met Cisco WebAttendant, een invoegtoepassing, kunt u een Cisco IP-telefoon instellen als telefonistenconsole. Met de grafische gebruikersinterface van Cisco WebAttendant kunt u een telefonistenconsole instellen voor snelkeuzenummers en een snelle toegang tot telefoonnummers in telefoonlijsten. U kunt dan telefoonnummers opzoeken, de lijnstatus controleren en gesprekken doorverbinden. Baliemedewerkers en administratieve medewerkers kunnen Cisco WebAttendant bijvoorbeeld gebruiken om gesprekken voor een afdeling of onderneming te beheren. Andere werknemers kunnen de toepassing gebruiken voor eigen telefoongesprekken.

De clienttoepassing van Cisco WebAttendant moet worden geïnstalleerd op een computer met een IP-verbinding naar het Cisco CallManager-systeem. De clienttoepassing werkt in combinatie met een Cisco IP-telefoon die is aangemeld bij een Cisco CallManager-systeem. Voor elke telefoon die als console wordt gebruikt, moet één clienttoepassing worden geïnstalleerd. Er kunnen tegelijkertijd meerdere clienttoepassingen worden aangesloten op één Cisco CallManager-systeem.

Hoeveel Smart Lines (SL's) beschikbaar zijn op de Cisco WebAttendant, is afhankelijk van het aantal door de systeembeheerder geconfigureerde lijnen voor de Cisco IP-telefoon. Op de Cisco IP-telefoon 30 VIP zijn maximaal acht lijnen beschikbaar, op de Cisco IP-telefoon 7960 zes. Om te zorgen dat Cisco WebAttendant goed functioneert, moet u toetsen op de Cisco IP-telefoon toewijzen aan de functies Wachtstand en Doorverbinden. Als u een headset gebruikt, moet u ook een toets instellen voor het beantwoorden en verbreken van gesprekken.

Interface van Cisco WebAttendant

De interface van Cisco WebAttendant bevat de volgende onderdelen en knoppen:

Weergavevenster

Het weergavevenster bevindt zich in de linkerbovenhoek van de console van Cisco WebAttendant. Hier wordt informatie weergegeven over:

- actieve gesprekken (bijvoorbeeld 1001 voor 2001)
- de status van de Telephony Call Dispatcher-server (SRV of Geen SRV)
- of u bent aangemeld
- of u on line of off line bent

De nummers die u kiest, verschijnen in de rechterbovenhoek van het weergavevenster.

Actieknoppen

Deze knoppen bevinden zich in het midden van het bovenste gedeelte van de console van Cisco WebAttendant. Hiermee kunt u zich aan- en afmelden, on line en off line gaan, instellingen weergeven en gesprekken afhandelen. Zie [“Gesprekken afhandelen” op pagina 2-1](#) voor informatie over het gebruik van de actieknoppen.

Gedeelte voor snelkiezen

Het gedeelte voor snelkiezen bevindt zich in de rechterbovenhoek van de console van Cisco WebAttendant. Hier kunt u snelkeuzenummers programmeren, gesprekken beginnen met snelkeuzenummers en de telefoonstatus voor snelkeuzelijnen controleren. Twee kolommen met snelkeuzeknoppen bieden plaats aan 26 verschillende snelkeuzenummers.

Elk snelkeuzenummer bestaat uit twee onderdelen:

- Een knopgedeelte, waarin de lijnstatus en maximaal zes cijfers van het snelkeuzenummer worden weergegeven. Statuspictogrammen duiden op de volgende status:
 - Blauwe lijn: de telefoon is beschikbaar.
 - Rode lijn: de telefoonstatus is niet bekend.
 - Blauwe telefoon: de telefoon is in gebruik.
- Een iets groter weergavevenster waarin u een omschrijving van het snelkeuzenummer kunt invoeren.

Zie [“Snelkeuzeknoppen gebruiken” op pagina 4-1](#) voor meer informatie over het instellen en gebruiken van snelkeuzeknoppen.

Gedeelte met SL (Smart Line)-knoppen voor geavanceerde lijnen

In het gedeelte met SL-knoppen, onder het weergavevenster aan de linkerkant van de console van Cisco WebAttendant, worden tussen één en acht SL-knoppen weergegeven, afhankelijk van het aantal lijnen dat door de systeembeheerder is geconfigureerd. Voor meer informatie over telefoonvereisten voor Cisco WebAttendant, moet de systeembeheerder de handleiding *Cisco CallManager System Guide* raadplegen.

De kleur van een SL-knop kan op vier situaties duiden:

- Lichtblauw: de lijn is bezet.
- Geel knipperend: er komt een gesprek binnen op de lijn.
- Rood knipperend: op de lijn is een gesprek in de wachtstand gezet.
- Donkerblauw: de lijn is vrij.

Telefoonlijst

De telefoonlijst bevindt zich onder aan de console van Cisco WebAttendant. Hier worden het nummer en de status van een lijn weergegeven en de gebruikersinformatie uit de telefoonlijst in de Cisco CallManager-database. Klik op een kolomkop om de kolom in oplopende volgorde te sorteren. U kunt de telefoonlijst doorzoeken door in de betreffende titelbalk een letter of cijfer in te voeren. U kunt dubbelklikken op de telefoonnummers in de lijst of een nummer naar een SL-knop slepen om een gesprek te beginnen. Zie [“Telefoonlijst” op pagina 3-1](#) voor meer informatie over het zoeken en kiezen van telefoonnummers in de telefoonlijst.

De statusweergave bevindt zich in de linkerbenedenhoek van de console van WebAttendant. Hier wordt de status van de telefoonlijn voor elk item in de telefoonlijst weergegeven. Met de pictogrammen in het statusgedeelte kunnen de volgende situaties worden aangeduid (deze pictogrammen zijn identiek aan de statuspictogrammen voor de snelkeuzeknoppen):

- Blauwe lijn: de telefoon is beschikbaar.
- Rode lijn: de telefoonstatus is niet bekend.
- Blauwe telefoon: de telefoon is in gebruik.

Voordat u begint

Nadat de systeembeheerder Cisco WebAttendant heeft geïnstalleerd en geconfigureerd en heeft aangesloten op een Cisco IP-telefoon (via het dialoogvenster Instellingen in Cisco WebAttendant), kunt u de werkomgeving inrichten.

Met deze procedure kunt u de werkomgeving inrichten:

Procedure

- Stap 1** Zorg dat op het systeem Internet Explorer, versie 5.0 of hoger is geïnstalleerd en ActiveX is ingeschakeld. Neem voor meer informatie contact op met de systeembeheerder.



Opmerking

Cisco WebAttendant werkt niet in combinatie met Netscape Navigator.

- Stap 2** Sluit, indien beschikbaar, een headset aan op de Cisco IP-telefoon.



Tip

Cisco raadt u aan een headset met Cisco WebAttendant te gebruiken wanneer u grote aantallen gesprekken verwacht of wanneer u ook buiten Cisco WebAttendant taken moet uitvoeren. Met de headset kunt u Cisco WebAttendant gebruiken zonder dat u de hoorn van de Cisco IP-telefoon hoeft op te nemen. Om de headset te kunnen gebruiken, moet u een knop instellen voor het beantwoorden en verbreken van gesprekken.

- Stap 3** Cisco WebAttendant is nu klaar voor gebruik. Zie [“Cisco WebAttendant starten” op pagina 1-6](#) voor meer informatie.

Cisco WebAttendant starten

U start Cisco WebAttendant als volgt:

Procedure

- Stap 1** Start Cisco WebAttendant op een van de volgende manieren:
- Kies **Start > Programma's > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
 - Als Internet Explorer niet de standaardwebbrowser is, opent u Internet Explorer en voert u de volgende URL in:
C:\install_path\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm
waarbij *install_path* het pad naar de installatie van Cisco WebAttendant is.
Als Cisco WebAttendant in de standaardmap is geïnstalleerd, voert u het volgende adres in:
C:\Program Files\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm
- Als u het correcte adres hebt ingevoerd, wordt de webpagina Cisco WebAttendant geopend in Internet Explorer en verschijnt het bericht dat Cisco WebAttendant wordt geladen.
- Stap 2** Klik op **Ja** als in Internet Explorer een berichtvenster verschijnt: Een ActiveX-besturingselement op deze pagina kan onveilig zijn in de interactie met andere gedeelten van de pagina. Wilt u deze interactie toestaan?
- De clienttoepassing van Cisco WebAttendant wordt geopend in een nieuw venster.
- U kunt zich nu aanmelden en on line gaan.
-

Aanmelden en on line gaan

Met deze procedure kunt u zich aanmelden, on line gaan en gesprekken afhandelen:

Procedure

Stap 1 Klik in Cisco WebAttendant op de knop **Aanmelden**.

In Cisco WebAttendant wordt de informatie gecontroleerd die de systeembeheerder in het dialoogvenster Instellingen heeft opgegeven. Vervolgens wordt verbinding gemaakt met de telefoonlijst met gebruikersinformatie voor de onderneming.

Wanneer u zich aanmeldt, kunt u met Cisco WebAttendant gesprekken beantwoorden, voeren en doorverbinden, de lijnstatus weergeven, de telefoonlijst gebruiken en snelkeuzeknoppen configureren en gebruiken.

Er moeten al een gebruikersnaam en wachtwoord voor Cisco WebAttendant voor u zijn ingesteld. Neem contact op met de systeembeheerder wanneer u zich niet kunt aanmelden.

Stap 2 Klik in Cisco WebAttendant op de knop **ONLINE**.

Wanneer u on line gaat, ontvangt de Cisco Telephony Call Dispatcher een melding dat u beschikbaar bent en gesprekken kunt beantwoorden.

Off line gaan en afmelden

Ga off line wanneer u Cisco WebAttendant niet gebruikt, zodat in de Cisco Telephony Call Dispatcher bekend is dat u geen gesprekken kunt afhandelen. Ga aan het eind van de dag off line, meld u af en sluit Cisco WebAttendant af.

- Om off line te gaan en u af te melden, klikt u op **OFFLINE** en op **Afmelden**.
- Wilt u slechts een korte onderbreking inlassen, dan klikt u alleen op **OFFLINE**. Wanneer u de werkzaamheden hervat, klikt u op **ONLINE**.

- Als u Cisco WebAttendant volledig wilt afsluiten en het toepassingsvenster wilt sluiten, klikt u in de titelbalk op de knop **Sluiten**.

Vergeet niet dat de knoppen On line/Off line en Aanmelden/Afmelden contextafhankelijk zijn. Als u on line bent, wordt de knop Off line weergegeven. Bent u off line, dan wordt de knop On line weergegeven. Als u aangemeld bent, wordt de knop Afmelden weergegeven, enzovoort.

Instellingen weergeven

Via het dialoogvenster Instellingen stelt de systeembeheerder bepaalde waarden in voor de communicatie tussen de Cisco CallManager-server, de Cisco IP-telefoon en de clienttoepassing van Cisco WebAttendant.

Als u de instellingen van Cisco WebAttendant wilt weergeven, klikt u op **INSTELLINGEN** op de console van Cisco WebAttendant.

Schakel het selectievakje **Web Attendant activeren bij ontvangst van gesprek** in, zodat de console Cisco WebAttendant automatisch wordt geopend wanneer er een gesprek binnenkomt.



Waarschuwing

In het dialoogvenster Instellingen kunt u de gebruikersnaam en het wachtwoord voor WebAttendant wijzigen. Daarnaast kunt u het selectievakje Web Attendant activeren bij ontvangst van gesprek in- of uitschakelen. Wijzig geen van de andere waarden in het dialoogvenster Instellingen, tenzij de systeembeheerder u dit opdraagt. Doet u dit toch, dan kan het zijn dat Cisco WebAttendant niet meer werkt.

De systeembeheerder voorziet u van een gebruikersnaam en wachtwoord voor Cisco WebAttendant en stelt die ook voor u in. Stel de systeembeheerder op de hoogte als u het wachtwoord wijzigt.



Gesprekken afhandelen

Voor het beantwoorden, voeren of doorverbinden van gesprekken met Cisco WebAttendant, gebruikt u de muis, het toetsenbord, het numerieke toetsenblok, een combinatie van de muis en het numerieke toetsenblok, of de Cisco IP-telefoon die is aangesloten op Cisco WebAttendant.

In dit hoofdstuk worden de volgende onderwerpen behandeld:

- [Gesprekken beantwoorden, pagina 2-2](#)
- [Gesprekken beëindigen, pagina 2-2](#)
- [Gesprekken in de wachtstand zetten, pagina 2-3](#)
- [Gesprekken uit de wachtstand halen \(UIT WACHSTAND\), pagina 2-3](#)
- [Gesprekken doorverbinden, pagina 2-4](#)
- [Gesprekken voeren, pagina 2-6](#)

Gesprekken beantwoorden

Wanneer bij Cisco WebAttendant een gesprek binnenkomt, wordt de donkerblauwe SL-knop gewijzigd in een knipperende gele knop. Wanneer het gesprek wordt beantwoord en de beller is verbonden, wordt de SL-knop lichtblauw.

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek te beantwoorden. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar.

- Klik of dubbelklik op de gele knipperende SL-knop.
- Druk op het toetsenbord van de computer (niet het numerieke toetsenblok) op de cijfertoets die overeenkomt met de SL-lijn (voor SL 1 drukt u op **1**, enzovoort).
- Druk op het toetsenbord van de computer op **A** terwijl de gele SL-knop knippert.
- Sleep de gele knipperende SL-knop met de muis op de knop **BEANTWOORDEN**.
- Druk op de Cisco IP-telefoon op de lijntoets voor het binnenkomend gesprek.

Gesprekken beëindigen

Gebruik een van de volgende methoden om een actief gesprek te beëindigen. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar.

- Klik op de knop **OPHANGEN**.
- Druk op het toetsenbord van de computer op **D** of **Delete**.
- Druk op het numerieke toetsenblok van het toetsenbord op **Del**.
- Sleep de actieve SL-knop op de knop **OPHANGEN**.
- Beëindig het gesprek met de Cisco IP-telefoon. Neem bijvoorbeeld de hoorn van de haak en hang weer op, druk op de toets **SPEAKER** of druk op de functietoets **Einde**.

Gesprekken in de wachtstand zetten

U kunt een actief gesprek in de wachtstand zetten om een ander binnenkomend gesprek te beantwoorden of de beschikbaarheid van de beoogde ontvanger controleren. Wanneer u een gesprek in de wachtstand zet, verandert de SL-knop voor de betreffende lijn in een rode knipperende knop.

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek in de wachtstand te zetten. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar.

- Klik met de rechtermuisknop op de actieve lijn.
- Klik op de knop **WACHTSTAND**.
- Druk op het toetsenbord van de computer op **H**, **+**, **=** of **pijl-links**.
- Sleep de actieve SL-knop op de knop **WACHTSTAND**.
- Gebruik de Cisco IP-telefoon om het gesprek in de wachtstand te zetten.

Gesprekken uit de wachtstand halen (UIT WACHTSTAND)

Wanneer u een gesprek uit de wachtstand haalt, wordt de knipperende rode SL-knop gewijzigd in een lichtblauwe knop.

Gebruik een van de volgende methoden om het gesprek te ontvangen. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar.

- Klik of dubbelklik op de SL-knop of lijn van het gesprek dat in de wachtstand staat.
- Druk op het toetsenbord van de computer op de cijfertoets die overeenkomt met de SL-knop voor het gesprek dat in de wachtstand staat. Staat SL-knop 1 bijvoorbeeld in de wachtstand, dan drukt u op **1** om het gesprek uit de wachtstand te halen.
- Sleep de SL-knop voor het gesprek in de wachtstand met de muis op de knop **UIT WACHTSTAND**.
- Selecteer de lijn in de wachtstand en druk op **U**, **-** (minteken) of **pijl-rechts**.
- Gebruik de Cisco IP-telefoon om een gesprek uit de wachtstand te halen.

Gesprekken doorverbinden

Wanneer u een actief gesprek doorverbindt (SL-knop is lichtblauw), wordt de beller doorverbonden naar de persoon die u toewijst. Met Cisco WebAttendant kunt u aangekondigd en onaangekondigd doorverbinden.

Onaangekondigd doorverbinden

Wanneer u een gesprek onaangekondigd doorverbindt, kunt u voordat u het gesprek doorverbindt geen contact opnemen met de ontvanger.

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek onaangekondigd door te verbinden. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar. Selecteer de lijn die u wilt doorverbinden en voer een van de volgende handelingen uit:

- Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen waarnaar u het gesprek wilt doorverbinden. Klik vervolgens op de knop **DOORVERBINDEN**.
- Klik in het gedeelte voor snelkeuzeknoppen op de snelkeuzeknop of dubbelklik op de naam of het nummer.
- Dubbelklik in de telefoonlijst op de naam of het nummer.
- Sleep de actieve SL-knop op de naam of het nummer in het gedeelte voor snelkiezen.
- Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen. Druk vervolgens op **T** of **Enter** op het toetsenbord.
- Gebruik de Cisco IP-telefoon om het gesprek door te verbinden. U drukt op **Doorverb.**, kiest het nummer van de persoon waarnaar u het gesprek wilt doorverbinden en drukt nogmaals op **Doorverb.**

Aangekondigd doorverbinden

Als u aangekondigd doorverbindt, neemt u voordat u het gesprek doorverbindt contact op met de ontvanger.

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek aangekondigd door te verbinden. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar. Selecteer de lijn die u wilt doorverbinden en voer een van de volgende handelingen uit:

- Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen waarnaar u het gesprek wilt doorverbinden. Klik vervolgens op de knop **SupDOORVERBINDEN**. Nadat u de ontvanger hebt geïnformeerd, verbindt u het gesprek door door nogmaals op de knop te klikken.



Opmerking

De eerste keer dat u op de knop **SupDOORVERBINDEN** klikt of op **S** op het toetsenbord drukt, zet u het gesprek automatisch in de wachtstand.

- Klik in het gedeelte voor snelkeuzeknoppen op de naam of het nummer en vervolgens op **SupDOORVERBINDEN**. Als u vóór de aankondiging in het gedeelte voor snelkiezen op de snelkeuzeknop klikt in plaats van op de naam of het nummer, wordt het gesprek zonder aankondiging doorverbonden. Nadat het gesprek is aangekondigd, verbindt u het gesprek door door nogmaals op de knop **SupDOORVERBINDEN** te klikken.
- Sleep de actieve snelkeuzeknop of het item in de telefoonlijst op de knop **SupDOORVERBINDEN** of sleep de knop **SupDOORVERBINDEN** op de actieve snelkeuzeknop of het item in de telefoonlijst. Na de aankondiging verbindt u het gesprek door door nogmaals op de knop **SupDOORVERBINDEN** te klikken.
- Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen. Druk vervolgens op **S** op het toetsenbord. Na de aankondiging, verbindt u het gesprek door door nogmaals op **Enter** of **S** te drukken.
- Annuleer of verbreek het aangekondigd doorverbinden door op het toetsenbord van de computer op **Esc** of **D** te drukken.

**Opmerking**

Als u nogmaals een gesprek moet aankondigen en doorverbinden, moet u het gesprek in de wachtstand hervatten voordat u een van de voorgaande taken opnieuw uitvoert.

Gesprekken voeren

U kunt gesprekken voeren wanneer een lijn beschikbaar is.

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek te voeren. De methoden genereren hetzelfde resultaat en zijn uitwisselbaar.

- Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen. Klik vervolgens op de knop **KIEZEN**.

**Opmerking**

Zorg dat **Num Lock** is ingeschakeld als u het numerieke toetsenblok gebruikt om te gesprekken te voeren.

- Dubbelklik op een telefoonnummer om het nummer automatisch te kiezen.
- Klik op een snelkeuzeknop om het nummer automatisch te kiezen.
- Sleep een snelkeuzeknop of een telefoonnummer op een beschikbare SL-knop of -lijn.
- Druk op de cijfertoets op het toetsenbord van de computer die overeenkomt met een beschikbare SL-lijn. Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen. Druk vervolgens op **M** of **Enter**. Wilt u bijvoorbeeld SL 2 kiezen, dan drukt u op **2**, kiest u het nummer met het numerieke toetsenblok en drukt u op **M** of **Enter**.
- Gebruik de Cisco IP-telefoon om een nummer te kiezen.

**Tip**

Wanneer u lijnen selecteert en gesprekken voert via het toetsenbord, gebruikt u het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om de overeenkomstige SL-lijn te selecteren (druk bijvoorbeeld op 1 om SL 1 te selecteren). Gebruik het numerieke toetsenblok op het toetsenbord van de computer om het nummer te kiezen.

**Tip**

Wanneer u een fout maakt, drukt u op de toets **Backspace** om te wissen.



Telefoonlijst

In Cisco WebAttendant hebt u de beschikking over een telefoonlijst met de telefoonnummers binnen de onderneming. U kunt deze telefoonlijst gebruiken om:

- Telefoonnummers op te zoeken en te kiezen
- Na te gaan of een telefoon in gebruik is

Voor de telefoonlijst van Cisco WebAttendant wordt de database met telefoonnummers van Cisco CallManager gebruikt. In de telefoonlijst kunt u elke gebruiker of bron vinden die in het gebruikersgebied van Cisco CallManager Administration is gedefinieerd. De systeembeheerder houdt de database met telefoonnummers in Cisco CallManager bij. Als er personen of bronnen, zoals een vergaderruimte, aan de telefoonlijst moeten worden toegevoegd, vraagt u de systeembeheerder de database met deze informatie bij te werken.

De telefoonlijst bevat de volgende informatie:

- **Status:** deze kolom toont een ononderbroken blauwe lijn voor beschikbare telefoons, een blauw telefoonpictogram als de telefoon in gesprek is en een rode lijn als de status onbekend is. Een onbekende status in het gebied met de status van de telefoonlijst betekent doorgaans dat er op dat nummer geen gesprekken kunnen worden ontvangen.
- **Telefoonnummer:** geeft het telefoonnummer weer.
- **De kolommen Voornaam, Achternaam en Afdeling** geven aanvullende informatie over een telefoonnummer. Als een van deze velden leeg is, heeft de systeembeheerder de informatie niet opgegeven in het gebruikersgebied van Cisco CallManager Administration. De systeembeheerder kan deze velden voor u bijwerken.

Telefoonlijst sorteren

U kunt de telefoonlijst oplopend sorteren door op een van de volgende kolomkoppen te klikken of op de bijbehorende functietoets te drukken:

- Telefoonnummer (F1)
- Achternaam (F2)
- Voornaam (F3)
- Afdeling (F4)



Opmerking

Als u twee keer achterelkaar op dezelfde functietoets drukt, keert u terug naar het venster waarin u daarvoor werkte.

Namen of nummers zoeken in de telefoonlijst

U kunt de kolom opgeven waarin een naam of nummer moet worden gezocht. Met deze procedure kunt u een naam of nummer in de telefoonlijst opzoeken:

Procedure

- Stap 1** Klik op de kolomkop Telefoonnummer (F1), Voornaam (F2), Achternaam (F3) of Afdeling of druk op een van de bijbehorende functietoetsen.
- Wanneer u op de kolomkop klikt, verandert deze automatisch in een wit vak.
- Stap 2** Voer in het vak het telefoonnummer, de achternaam, de voornaam of de afdeling in.
- U hoeft geen volledig nummer of volledige naam op te geven.
- Stap 3** Druk op **Return**.
- Het item dat het meest overeenkomt met de ingevoerde tekens wordt weergegeven.
-

Voorbeeld

In het volgende voorbeeld wordt uitgelegd hoe u een naar een bepaald telefoonnummer of een bepaalde naam in de lijst zoekt. Als u het nummer 4452 zoekt, klikt u op de kolomkop Telefoonnummer. De kolomkop verandert in een wit vak waarin u een waarde kunt opgeven. Voer 4452 in en druk op Enter. In de lijst verschijnt het item dat het meest overeenkomt met de tekens die u hebt ingevoerd.

Als u op zoek bent naar een gebruiker met de achternaam Radema, klikt u in de telefoonlijst op de kolomkop Achternaam en voert u de letters “Rad” in om in de telefoonlijst naar het item te schuiven dat het meest overeenkomt met de ingevoerde tekens.

Bellen via de telefoonlijst

U kunt als volgt bellen via de telefoonlijst:

- Dubbelklik op een telefoonnummer in de lijst om het nummer automatisch te kiezen.
- Sleep een telefoonnummer uit de telefoonlijst naar een beschikbare SL-knop.



Snelkeuzeknoppen gebruiken

Cisco WebAttendant bevat 26 knoppen voor snelkiezen. U kunt de knoppen programmeren en de volgende acties uitvoeren:

- Een extern nummer kiezen. (Er verschijnen slechts zes cijfers in de knop.)
- Een intern nummer kiezen voor een werknemer die een groot aantal gesprekken ontvangt. Deze functie is vooral handig wanneer de organisatie over een klantenservice of verkoopgroepen beschikt.

Rechtsboven in het venster van de Cisco WebAttendant-console worden in de twee kolommen de 26 beschikbare snelkeuzeknoppen weergegeven. Wanneer u Cisco WebAttendant voor de eerste keer gebruikt, zijn er nog geen snelkeuzeknoppen ingesteld.

In het snelkeuzegebied, dat de status van de telefoon van de gebruiker weergeeft, worden dezelfde pictogrammen gebruikt als in het gebied met de status voor de telefoonlijst.



Opmerking

In Cisco WebAttendant worden alleen de Cisco IP-telefoons weergegeven die in gesprek of beschikbaar zijn. In het statusgebied wordt er een rode lijn (onbekende status) weergegeven voor snelkeuzenummers naar buitenlijnen. U kunt gewoon gesprekken naar deze lijnen doorschakelen.

Snelkeuzeknoppen instellen

U stelt snelkeuzeknoppen in door in de lijst telefoonnummers te selecteren. Tevens kunt u de knoppen instellen via het dialoogvenster Knopconfiguratie.

Snelkeuzeknoppen instellen via de telefoonlijst

Met deze procedure stelt u via de telefoonlijst een snelkeuzeknop in.

Procedure

- Stap 1** Selecteer in de telefoonlijst een nummer of naam.
- Stap 2** Sleep met de muis de lijn uit de telefoonlijst op de beschikbare snelkeuzeknop. Het telefoonnummer verschijnt op de knop met maximaal zes cijfers. Naast het nummer wordt de naam met maximaal 14 tekens weergegeven. De snelkeuzeknop is geprogrammeerd en klaar voor gebruik.
-

Snelkeuzeknoppen configureren

Met deze procedure kunt u een snelkeuzeknop programmeren via het dialoogvenster Knopconfiguratie.

Procedure

- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op de snelkeuzeknop die u wilt configureren. Er verschijnt een menu.
- Stap 2** Klik op **Knopconfiguratie**. Het dialoogvenster Knopconfiguratie verschijnt.
- Stap 3** Voer in het veld Nummer het telefoonnummer in dat u voor deze snelkeuzeknop wilt programmeren, inclusief de toegangscode voor een buitenlijn, bijvoorbeeld 1, of een landcode of netnummer, bijvoorbeeld 0044 of 030. Er worden slechts zes cijfers op de knop weergegeven. In dit veld kunt u alleen cijfers opgeven. Gebruik geen koppeltekens of spaties voor het telefoonnummer.

Stap 4 In het veld Beschrijving geeft u een beschrijving voor het snelkeuzenummer op, bijvoorbeeld een naam of het volledige nummer. Aangezien in het vak Nummer slechts zes cijfers worden weergegeven, moet u hier een beschrijving van maximaal 14 alfanumerieke tekens invoeren.

Stap 5 Klik op **OK**.

De snelkeuzeknop is geprogrammeerd en klaar voor gebruik.

Bellen met de snelkeuzeknoppen

Met een van de volgende methoden kunt u bellen via een van de snelkeuzeknoppen:

- Klik op een snelkeuzeknop om het nummer automatisch te kiezen.
- Sleep een snelkeuzeknop op een SL-knop.



Probleemoplossing

In dit hoofdstuk worden algemene vragen of situaties aangaande functies of prestaties van Cisco WebAttendant beschreven.

De aanmelding is mislukt. Hoe los ik dit probleem op?

Neem contact op met de systeembeheerder om de volgende informatie te controleren en bij te werken:

- Het MAC-adres voor de Cisco IP-telefoon dat u gebruikt in combinatie met Cisco WebAttendant
- De IP-adressen of DNS-namen voor de Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) en poorten
- De gebruikersnaam en het wachtwoord voor Cisco WebAttendant

Mijn Smart Lines zijn verdwenen en de lijn is rood, wat erop duidt dat er geen server is.

De verbinding met Cisco CallManager of het netwerk functioneert niet of de Cisco IP-telefoon die wordt gebruikt met Cisco WebAttendant is vastgelegd voor een andere Cisco CallManager. Wacht enige tijd en meld u vervolgens aan bij Cisco WebAttendant.

Neem contact op met de systeembeheerder als dit probleem zich blijft voordoen.

Cisco WebAttendant is actief, maar ik kan niet aanmelden.

Cisco CallManager werkt niet of is niet gestart of er kan geen verbinding met het netwerk worden gemaakt. Neem contact op met de systeembeheerder.

Er staan drie pictogrammen in de Taakbalk. Wat doen die daar?

Voor Cisco WebAttendant worden een klein blauw telefoonpictogram (IP-telefoonconsole), het pictogram 3P (besturingselement van derden) en een rood LS-pictogram (Line Status-client) gebruikt. Als Cisco WebAttendant actief is, moeten deze pictogrammen in de Taakbalk worden weergegeven.

Er worden in de telefoonlijst alleen telefoonnummers weergegeven en geen namen.

De informatie in het gebruikersgebied van Cisco CallManager Administration bepaalt de informatie in de telefoonlijst. Neem contact op met de systeembeheerder en vraag of het gebruikersgebied kan worden bijgewerkt met de volledige informatie voor de afzonderlijke personen of telefoonnummers in het systeem.

Het nummer in de snelkeuzeknop wordt niet goed weergegeven.

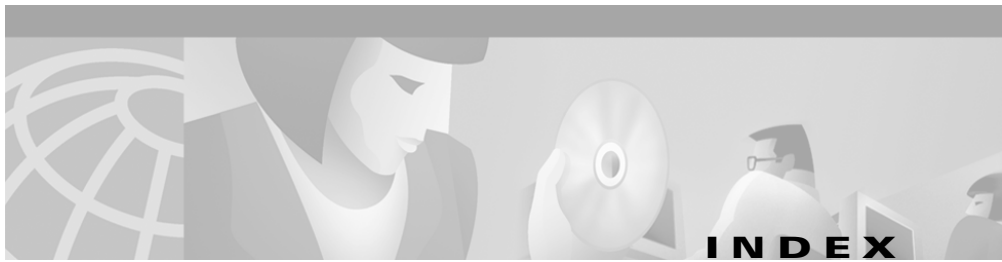
De snelkeuzeknop geeft slechts zes cijfers weer, waardoor het kan zijn dat het nummer niet volledig wordt weergegeven. Gebruik het veld Beschrijving naast de knop om het volledige nummer weer te geven. Zie [“Snelkeuzeknoppen configureren” op pagina 4-2](#) voor meer informatie.

Ik wil de kleur van de knoppen en labels wijzigen.

Momenteel kunt u alleen de standaardkleuren gebruiken.

Wanneer Cisco WebAttendant wordt gestart, verschijnt er een dialoogvenster met de melding dat mijn database niet kan worden geopend.

Vraag de systeembeheerder om te controleren of de directory “wauser” goed is ingesteld. Systeembeheerders kunnen voor meer informatie over het uitvoeren van deze taak de handleidingen *Cisco CallManager System Guide* en *Cisco CallManager Administration Guide* raadplegen.



A

aan de slag [1-5](#)
aangekondigd doorverbinden [2-4](#)
Aanmelden/Afmelden, knop [1-7](#)
aanmelden bij Cisco WebAttendant [1-7](#)
aanmelden niet mogelijk [5-1](#)
aanmelding mislukt [5-1](#)
Achternaam, kolom in telefoonlijst [3-2](#)
actieknoppen
 beschrijving [1-2](#)
 gebruiken [2-1](#)
Afdeling, kolom in telefoonlijst [3-2](#)
afmelden bij Cisco WebAttendant [1-7](#)

B

BEANTWOORDEN, knop [2-2](#)
bellen [2-6](#)

D

DOORVERBINDEN, knop [2-4](#)

G

gesprek
 afhandelen [2-1](#)
 beantwoorden [2-2](#)
 bellen [2-6](#)
 doorverbinden [2-4](#)
 gesprekken in de wachtstand zetten [2-3](#)
 gesprekken uit de wachtstand halen [2-3](#)
 verbinding verbreken (beëindigen) [2-2](#)
gesprekken beantwoorden [2-2](#)
gesprekken beëindigen [2-2](#)
gesprekken doorverbinden [2-4](#)
 aangekondigd doorverbinden [2-4](#)
 onaangekondigd doorverbinden [2-4](#)
gesprekken voeren [2-6](#)

I

INSTELLINGEN, knop [1-8](#)
interface, gebruiken [1-2](#)

K

KIEZEN, knop [2-6](#)

kleur [5-2](#)

SL-knoppen, betekenis van kleur [1-3](#)

knop

Aanmelden/Afmelden [1-7](#)

BEANTWOORDEN [2-2](#)

dialogvenster voor configureren van
snelkiesknoppen [4-2](#)

DOORVERBINDEN [2-4](#)

gebruiken [2-1](#)

INSTELLINGEN, weergeven [1-8](#)

KIEZEN [2-6](#)

ONLINE/OFFLINE [1-7](#)

OPHANGEN [2-2](#)

snelkeuze [4-2](#)

UIT WACHTSTAND [2-3](#)

WACHTSTAND [2-3](#)

L

lijnstatuspictogram [3-2](#)

N

Netscape Navigator, niet gebruiken met Cisco
WebAttendant [1-5](#)

nummer kiezen [2-6](#)

O

onaangekondigd doorverbinden [2-4](#)

ONLINE/OFFLINE, knop [1-7](#)

on line gaan [1-7](#)

ophangen [2-2](#)

P

pictogrammen

ononderbroken lijn [3-2](#)

probleemoplossing

aanmelden niet mogelijk [5-1](#)

aanmelding mislukt [5-1](#)

Cisco WebAttendant-pictogrammen in
systeemvak [5-2](#)

kleurwijzigingen niet beschikbaar [5-2](#)

namen worden niet weergegeven in
telefoonlijst [5-2](#)

Netscape Navigator wordt niet
ondersteund [1-5](#)

Smart Lines zijn verdwenen en er is geen
server [5-1](#)

snelkeuzenummer wordt niet goed
weergegeven [5-2](#)

S

SL-knoppen [1-3](#)

SL-knoppen zijn verdwenen [5-1](#)

snelkeuzeknoppen

gebruiken [4-1](#)

snelkiezen

knoppen instellen

dialogoogvenster Knopconfiguratie
gebruiken [4-2](#)

telefoonlijst gebruiken [4-2](#)

nummer wordt niet goed weergegeven [5-2](#)

snelkiezen, gedeelte voor [1-3](#)

starten, Cisco WebAttendant [1-6](#)

Status, kolom in telefoonlijst [3-2](#)

statuspictogrammen

lijn [3-2](#)

telefoon [3-2](#)

T

telefoonlijst

achternaam, kolom voor [3-2](#)

afdeling, kolom voor [3-2](#)

gebruiken [3-1](#)

gedeelte [1-4](#)

kolombeschrijvingen [3-2](#)

namen worden niet weergegeven [5-2](#)

statuskolom [3-2](#)

statuspictogrammen [3-2](#)

Telefoonnummer, kolom [3-2](#)

voornaam, kolom voor [3-2](#)

telefoonstatuspictogram [3-2](#)

U

UIT WACHTSTAND, knop [2-3](#)

V

verbinding verbreken [2-2](#)

Voornaam, kolom in telefoonlijst [3-2](#)

W

wachtstand

gesprek in [2-3](#)

gesprekken uit de wachtstand halen [2-3](#)

WACHTSTAND, knop [2-3](#)

WebAttendant, Cisco

aan de slag [1-5](#)

aanmelden [1-7](#)

gebruiken van interface [1-2](#)

gesprekken afhandelen [2-1](#)

snelkeuzeknoppen [4-1](#)

starten [1-6](#)

telefoonlijst [3-1](#)

weergavevenster [1-2](#)