

Cisco WebAttendant Användarhandbok

Cisco CallManager Release 3.2

Ciscos huvudkontor

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

Textens artikelnummer: OL-1659-01

SPECIFIKATIONER OCH INFORMATION AVSEENDE PRODUKTERNA I DENNA HANDBOK KAN ÄNDRAS UTAN ATT DET MEDDELAS. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN GARANTI AV NÅGOT SLAG, VARE SIG UTTRYCKT ELLER UNDERFÖRSTÅD. ANVÄNDARE MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN FINNS I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS HÄRNEDAN SOM REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR ATT FÅ ETT EXEMPLAR OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

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

OAKTAT ALLA ANDRA GARANTIER HÄRI, TILLHANDAHÅLLS ALLA DOKUMENTFILER OCH PROGRAMVARA FRÅN DESSA LEVERANTÖRER "I BEFINTLIGT SKICK" MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDNA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKTA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, DEM FÖR SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH UTAN KRÄNKNING, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN AGERINGSFÖRFARANDE, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER SKALL CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA HANDBOK, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, *Cisco Powered Network*-logotypen, Cisco Systems Networking Academy, Cisco Systems Networking Academy-logotypen, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, iQ-logotypen, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, Networkers-logotypen, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router och WebViewer är varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible och Empowering the Internet Generation är servicemärken som tillhör Cisco Systems, Inc. Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logotypen, Cisco IOS, Cisco IOS-logotypen, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logotypen, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter och VCO är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och i vissa andra länder.

Alla andra varumärken som omnämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör respektive ägare. Användning av ordet partner betyder inte att det föreligger någon bolagsrelation mellan Cisco och något annat företag. (0108R)

Cisco WebAttendant Användarhandbok
Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.
Med ensamrätt.



Förord v

Syfte **vi**

Publik **vi**

Uppställning **vi**

Relaterad dokumentation **vii**

Konventioner **vii**

Hämta dokumentation **viii**

Från webben **viii**

Dokumentations-CD **viii**

Beställa dokumentation **ix**

Kommentarer om dokumentationen **ix**

Teknisk hjälp **x**

Cisco.com **x**

Ciscos tekniska servicecenter (TAC) **xi**

Webbplats för Ciscos tekniska servicecenter (TAC) **xi**

Cisco TAC Escalation Center **xii**

Komma igång 1-1

Gränssnittet i Cisco WebAttendant **1-2**

Visningsområde **1-2**

Funktionsknappar **1-2**

Snabbvalsområde **1-3**

Smart Line-område **1-3**

Katalogområde **1-4**

- Innan du börjar **1-5**
- Starta Cisco WebAttendant **1-6**
- Logga in och ansluta **1-7**
- Avbryt anslutningen och logga ut **1-7**
- Visa Inställningar **1-8**

Hantera samtal 2-1

- Besvara ett samtal **2-2**
- Avsluta ett samtal **2-2**
- Sätta ett samtal i vänteläge **2-3**
- Hämta ett samtal från Vänteläge (Hämta tillbaka) **2-3**
- Överföra ett samtal **2-4**
- Ringa ett samtal **2-6**

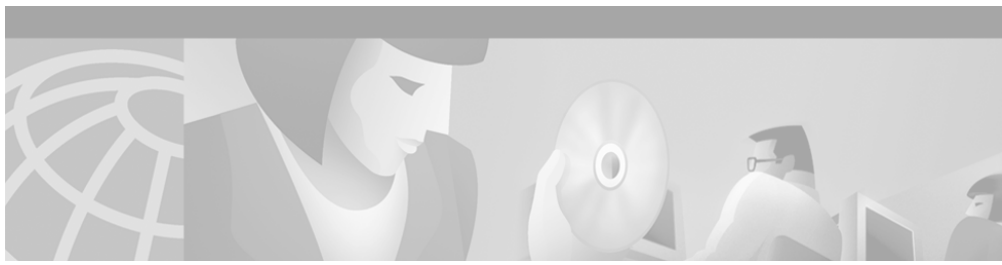
Använda katalogen 3-1

- Sortera katalogen **3-2**
- Söka efter ett specifikt namn eller nummer i katalogen **3-3**
- Använda katalogen när du ringer samtal **3-4**

Använda snabbvalsknappar 4-1

- Ange snabbvalsknappar **4-1**
 - Använda katalogen för att ange snabbvalsknappar **4-2**
 - Konfigurera snabbvalsknappar **4-2**
- Ringa samtal med snabbvalsknapparna **4-3**

Felsökning 5-1



Förord

Detta förord beskriver syftet med, avsedda läsare, uppställningen av och konventionerna för denna handbok. Det innehåller dessutom information om hur du kan beställa relaterad dokumentation.

Förordet omfattar följande ämnen:

- [Syfte, sidan vi](#)
- [Publik, sidan vi](#)
- [Uppställning, sidan vi](#)
- [Relaterad dokumentation, sidan vii](#)
- [Konventioner, sidan vii](#)
- [Hämta dokumentation, sidan viii](#)
- [Teknisk hjälp, sidan x](#)

Syfte

Cisco WebAttendant Användarhandbok hjälper telefonoperatörer att utföra följande uppgifter:

- Förstå gränssnittet och funktionerna i Cisco WebAttendant
- Starta Cisco WebAttendant och logga in
- Ansluta för att hantera samtal som dirigeras till operatören
- Använda Cisco WebAttendant för att svara på, ringa och dirigera samtal
- Konfigurera och använda snabbvalsknappar
- Använda katalogen för att söka efter telefonnummer, dirigera samtal och för att visa linjestatus.

Publik

Denna handbok innehåller en referens och en procedurhandbok för användare av Cisco WebAttendant. Systemadministratören kan hitta installations- och konfigurationsinformation i den senaste versionen av *Cisco CallManager Administration Guide* och *Cisco CallManager System Guide*.

Uppställning

Följande tabell beskriver denna handboks huvudavsnitt:

Kapitel	Beskrivning
Kapitel 1, “ Komma igång ”	Ger en översikt över Cisco WebAttendant plus instruktioner för hur du ställer in din miljö, startar Cisco WebAttendant, loggar in och ansluter för att hantera samtal.
Kapitel 2, “ Hantera samtal ”	Beskriver hur du ringer, tar emot och dirigerar samtal genom att använda funktionknappar.

Kapitel 3, “ Använda katalogen ”	Beskriver hur du använder katalogen för att söka efter telefonnummer och visa linjestatus för användare och resurser som konfigurerats i Cisco CallManager-databasen.
Kapitel 4, “ Använda snabbvalsknappar ”	Beskriver hur du använder och konfigurerar snabbvalsknappar.
Kapitel 5, “ Felsökning ”	Beskriver vissa vanliga situationer och ger en förklaring eller lösning för var och en av dessa.

Relaterad dokumentation

Se följande dokument för ytterligare information om relaterade Cisco IP-telefonprogram och -produkter:

- *Cisco IP-telefonen, modell 7960 och 7940, Användarhandbok*
- *Cisco IP-telefon 7960/7940 Snabbreferens*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card*

Konventioner

Anm. använder följande konventioner:



Obs!

Innebörd: *läsaren bör iakttaga*. Anmärkningar innehåller praktiska förslag eller referenser till material som inte ingår i publikationen.

Tips använder följande konventioner:



Tips

Innebörd: *följande är praktiska tips*.

Viktigt använder följande konventioner:

**Viktigt**

Innebörd: *läsaren bör vara försiktig*. I den här situationen kan du göra något som skulle kunna resultera i utrustningsskada eller förlust av data, om du inte är försiktig.

Hämta dokumentation

Följande avsnitt förklarar hur du beställer dokumentation från Cisco Systems.

Från webben

Du kan nå den mest aktuella Cisco-dokumentationen på webben på följande URL-adress:

<http://www.cisco.com>

Översatt dokumentation finns tillgänglig på följande URL-adress:

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

Dokumentations-CD

Ciscos dokumentation och ytterligare litteratur finns tillgänglig i ett CD-paket med Cisco-dokumentation som levereras tillsammans med din produkt. Dokumentations-CD:n uppdateras varje månad och kan vara mer aktuell än den tryckta dokumentationen. CD-paketet finns tillgängligt som enstaka leverans eller via abonnemang per år.

Beställa dokumentation

Användare kan beställa Cisco-dokumentation på följande sätt:

- Registrerade Cisco Direct-kunder kan beställa Cisco-produktdokumentation från Networking Products Marketplace:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Registrerade Cisco.com-användare kan beställa dokumentations-CD:n via Subscription Store (abonnemangsaffären) på följande adress:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Ej registrerade Cisco.com-användare kan beställa dokumentation genom en lokal Cisco-representant genom att ringa Ciscos företagshuvudkontor (i Kalifornien, USA), telefonnummer +1-408- 526-7208 eller från andra ställen i Nordamerika genom att ringa 800 553-NETS (6387).

Kommentarer om dokumentationen

Om du läser Ciscos produktokumentation på Cisco.com kan du skicka tekniska kommentarer elektroniskt. Klicka på **Feedback** längst upp på hemsidan för Cisco Documentation. När du fyllt i formuläret skriver du ut det och faxar det till Cisco (+1-408- 527-0730).

Du kan skicka kommentarer via e-post till bug-doc@cisco.com.

Du kan också skicka kommentarer per post genom att använda svarskortet som finns bakom dokumentets framsida eller skriva till följande adress:

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

Vi ser fram emot att ta del av dina kommentarer.

Teknisk hjälp

Ciscos startpunkt för all teknisk hjälp är Cisco.com. Kunder och partners kan få dokumentation, felsökningstips och konfigurationsexempel från online-verktyg genom att använda webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC). Användare som är registrerade på Cisco.com har fullständig åtkomst till de tekniska supportresurserna på webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC).

Cisco.com

Cisco.com är grunden för en serie med interaktiva, nätverkstjänster som tillhandahåller omedelbar, öppen åtkomst till Cisco-information, nätverkslösningar, tjänster, program och resurser när som helst och var du än befinner dig i världen.

Cisco.com är ett högintegrerat Internetprogram och ett kraftfullt verktyg som är lätt att använda och som tillhandahåller en rad olika funktioner och tjänster som hjälper dig att:

- Effektivisera verksamhetsprocesser och förbättra produktivitet
- Lösa tekniska frågor med online-support
- Hämta och testa programvarupaket
- Beställa Cisco-utbildningsmaterial och -produkter
- Anmäla dig till online-program för utvärdering av färdigheter, utbildning och certifiering

Du kan självregistrera dig på Cisco.com för att få anpassad information och service. Du kan nå Cisco.com genom att gå till följande URL-adress:

<http://www.cisco.com>

Ciscos tekniska servicecenter (TAC)

Ciscos tekniska servicecenter (TAC) finns tillgängligt för alla kunder som behöver teknisk hjälp med en produkt, teknologi eller lösning från Cisco. Det finns två typer av support som finns tillgängliga genom Ciscos tekniska servicecenter (TAC): webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC) och Cisco TAC Escalation Center.

Frågor till Ciscos tekniska servicecenter (TAC) är kategoriserade enligt hur viktig frågan är:

- Prioritetsnivå (P4) – Du behöver information eller hjälp avseende Ciscos produktfunktioner, produktinstallation eller grundläggande produktkonfiguration.
- Prioritetsnivå 3 (P3) – Ditt nätverks prestanda har försämrats. Nätverksfunktionen är anmärkningsvärt försämrad, men flertalet affärsoperationer fortsätter.
- Prioritetsnivå 2 (P2) – Ditt produktionsnätverk är allvarligt degraderat och påverkar viktiga aspekter av verksamhetsoperationerna. Det finns ingen tillgänglig lösning.
- Prioritetsnivå 1 (P1) – Ditt produktionsnätverk är nere vilket har en betydande inverkan på verksamhetsoperationerna om service inte snabbt återställs. Det finns ingen tillgänglig lösning.

Vilken resurs du väljer från Ciscos tekniska servicecenter (TAC) är baserat på problemets prioritet och servicekontraktens villkor, när så gäller.

Webbplats för Ciscos tekniska servicecenter (TAC)

På webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC) kan du lösa P3- och P4-problem själv, vilket sparar både tid och pengar. Webbplatsen ger dig åtkomst till online-verktyg, kunskapsbaser och programvara dygnet runt. Om du vill nå webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC) går du till följande URL-adress:

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

Alla kunder, partners och återförsäljare som har ett giltigt Cisco-servicekontrakt har fullständig tillgång till de tekniska supportresurserna på webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC). Webbplatsen för Ciscos tekniska

servicecenter (TAC) kräver inloggnings-ID och lösenord för Cisco.com. Om du har ett giltigt servicekontrakt, men inte ett inloggnings-ID eller lösenord ska du registrera dig på följande URL-adress:

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

Om du inte kan lösa dina tekniska problem genom att använda webbplatsen för Cisco TAC, och du är en Cisco.com-registrerad användare, kan du öppna ett s k case eller ärende online genom att använda TAC Case Open-verktyget på följande URL-adress:

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

Om du har tillgång till Internet rekommenderar vi att du öppnar P3- och P4-ärenden genom webbplatsen för Ciscos tekniska servicecenter (TAC).

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center undersöker närmare sådana problem som klassificerats som prioritetsnivå 1 eller prioritetsnivå 2 och dessa klassifikationer allokeras när allvarlig degradering av nätverksprestanda har en mycket stor inverkan på verksamhetsoperationerna. När du kontaktar TAC Escalation Center med ett P1- eller P2-problem öppnar en Cisco TAC-ingenjör automatiskt ett ärende.

Du kan få en katalog med avgiftsfria telefonnummer för Ciscos tekniska servicecenter för ditt land genom att gå till följande URL-adress:

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

Innan du ringer ska du kontrollera med ditt nätverksoperationscenter för att avgöra vilken nivå med Cisco-supporttjänster som ditt företag har rätt till - t ex SMARTnet, SMARTnet Onsite eller Network Supported Accounts (NSA). Dessutom ber vi dig ha ditt serviceavtalsnummer och ditt produktserienummer tillhanda.



Komma igång

Med hjälp av plugin-programmet Cisco WebAttendant kan du installera Cisco IP-telefoner som operatörskonsoler. Genom att använda ett grafiskt användargränssnitt skapar Cisco WebAttendant-klient en operatörskonsol som använder snabbvalsknappar och snabb katalogåtkomst för att slå upp telefonnummer, bevaka linjestatus och dirigera samtal. En receptionist eller sekreterare kan använda Cisco WebAttendant för att hantera samtal åt en avdelning eller ett företag. Andra anställda kan använda den för att hantera sina egna telefonsamtal.

Cisco WebAttendant-klienten installeras på en PC med IP-konnektivitet till Cisco CallManager-systemet. Klienten fungerar med en Cisco IP-telefon som är registrerad hos ett Cisco CallManager-system (du använder en klient för varje telefon som operatörskonsol). Flera klienter kan ansluta sig till ett enda Cisco CallManager-system.

Det är antalet linjer som systemadministratören konfigurerar för din Cisco IP-telefon som avgör antalet tillgängliga SL (Smart Lines) på Cisco WebAttendant (upp till åtta linjer på Cisco IP-telefonen modell 30 VIP och sex linjer på Cisco IP-telefonen modell 7960). Innan Cisco WebAttendant kan fungera på rätt sätt måste du försäkra dig om att Cisco IP-telefonen ifråga har knappar tilldelade för lägena Förfrågan och Överför. Om du avser att använda hörlurar måste du dessutom allokeras en knapp med lägena Besvara/Släpp.

Gränssnittet i Cisco WebAttendant

Gränssnittet i Cisco WebAttendant består av flera områden och knappar som beskrivs i följande avsnitt.

Visningsområde

I det övre vänstra hörnet i Cisco WebAttendant kan du i visningsområdet se följande:

- Pågående samtalsfunktion (t ex 1001 för 2001)
- Läget för Telephony Call Dispatcher-servern (antingen SRV eller Ingen SRV)
- Inloggningsstatus
- Om du är uppkopplad (online) eller ej (offline)

De nummer du ringer visas i visningsområdets övre högra hörn.

Funktionsknappar

På den övre mittendelen av Cisco WebAttendant finns funktionsknapparna med vars hjälp du kan logga in eller logga ut, vara online eller offline, visa inställningar och hantera samtal. Se avsnittet "[Hantera samtal](#)" på sidan 2-1 för information om hur du använder funktionsknappar.

Snabbvalsområde

Från snabbvalsområdets snabbvalsknapp, som finns i Cisco WebAttendants övre högra område, kan du programmera snabbval, ringa samtal med snabbval och bevaka telefonstatus för snabbvalslinjer. Det finns två kolumner med snabbvalsknappar som tillsammans kan innehålla 26 olika snabbval.

För varje snabbval finns det två områden:

- Ett knappområde som visar linjestatus och upp till sex siffror av snabbvalet. Statusikonerna visar följande lägen:
 - Blå linje – Telefonen är tillgänglig.
 - Röd linje – Okänd telefonstatus.
 - Blå telefonikon – Telefonen är upptagen.
- Om du har ett längre visningsområde kan du ange en beskrivning om snabbvalet.

Se avsnittet "[Använda snabbvalsknappar](#)" på sidan 4-1 för information om hur du installerar och använder snabbvalsknappar.

Smart Line-område

SL-området (Smart Line), som finns under visningsområdet på vänster sida på Cisco WebAttendant, visar mellan en och åtta SL:er, beroende på hur många linjer systemadministratören konfigurerat. För information om telefonkraven för Cisco WebAttendant bör systemadministratören hänvisa till *Cisco CallManager System Guide*.

I knappområdet för SL kan du se fyra SL-lägen:

- Solid ljusblå SL – Linjen är aktiv.
- Blinkande gul SL – Ett samtal ringer på den linjen.
- Blinkande röd SL – Linjen har ett samtal som väntar.
- Solid mörkblå SL – Linjen är ledig.

Katalogområde

Längst ner i Cisco WebAttendant visar katalogen linjenummer, linjestatus och användarinformation från Cisco CallManagers databas med användarkataloger. Du kan klicka på en kolumnrubrik om du vill sortera kolumnen i stigande ordning eller söka i katalogen genom att skriva en bokstav eller siffra i namnlisten för den kolumn som du vill söka i. När du ringer samtal kan du dubbelklicka på telefonnummer eller dra telefonnummer till knapparna i SL-området (Smart Line). Se avsnittet "[Använda katalogen](#)" på sidan 3-1 för mer information om hur du slår upp nummer i katalogen och ringer samtal.

Den status som visas i Cisco WebAttendants nedre vänstra område visar status för telefonlinjen för varje post i katalogen. Ikonerna i statusområdet indikerar följande lägen (dessa är identiska med de linjestatusikoner som visas för snabbvalsknapparna):

- Blå linje – Telefonen är tillgänglig.
- Röd linje – Okänd telefonstatus.
- Blå telefonikon – Telefonen är upptagen.

Innan du börjar

När systemadministratören har installerat och konfigurerat Cisco WebAttendant och associerat den med en Cisco IP-telefon (genom dialogrutan Inställningar i Cisco WebAttendant) kan du organisera din arbetsmiljö.

Utför följande steg för att ställa in din miljö:

Procedur

-
- Steg 1** Se till att Internet Explorer Version 5.0 eller en annan webbläsare av senare version har installerats på ditt system och att ActiveX är aktivt. Kontakta systemadministratören för mer information.



Obs! Cisco WebAttendant fungerar inte med Netscape Navigator.

- Steg 2** Anslut hörlurarna till Cisco IP-telefonen, om sådana finns tillgängliga.



Tips

Om du förväntar dig att hantera en stor samtalsvolym eller om du förväntar dig att du kommer att utföra andra arbetsuppgifter medan du använder Cisco WebAttendant rekommenderar Cisco att du använder hörlurar med Cisco WebAttendant. Hörlurarna gör det möjligt för dig att använda Cisco WebAttendant utan att lyfta på telefonluren på den associerade Cisco IP-telefonen. Innan du kan använda hörlurarna måste du försäkra dig om att telefonen har en knapp för Besvara/Släpp.

- Steg 3** Du är nu klar att börja använda Cisco WebAttendant. Se avsnittet "[Starta Cisco WebAttendant](#)" på sidan 1-6 för instruktioner.
-

Starta Cisco WebAttendant

Genomför följande procedur när du vill starta Cisco WebAttendant:

Procedur

- Steg 1** Starta Cisco WebAttendant på ett av följande sätt:
- Välj **Start > Program > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
 - Om Internet Explorer inte är din standardwebbläsare ska du öppna Internet Explorer och skriva följande URL-adress i fältet Adress (URL):
C:\installationssökväg\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm
där *installationssökväg* är sökvägen till Cisco WebAttendant-installationen.
Om Cisco WebAttendant t ex installerades på standardplatsen skulle du skriva följande adress i fältet Adress (URL):
C:\Program\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm
- Steg 2** Klicka på **Ja** om det visas en dialogruta från Internet Explorer med följande meddelande: "Det kan vara osäkert att samköra en ActiveX-kontroll på den här sidan med andra delar av sidan. Vill du tillåta samkörning?".
- Cisco WebAttendant-klienten startas i ett nytt fönster.
- Du är nu klar att logga in och ansluta.
-

Logga in och ansluta

Utför följande steg när du vill logga in, ansluta och hantera samtal:

Procedur

Steg 1 Klicka på knappen **Inloggning** i Cisco WebAttendant.

Cisco WebAttendant kontrollerar den information som tillhandahållits av systemadministratören i dialogrutan Inställningar och når användarkatalogs-informationen för ditt företag.

Inloggningen gör det möjligt för dig att använda Cisco WebAttendant för att besvara, ringa och dirigera samtal, visa linjestatus, använda katalogen och konfigurera och använda snabbvalsknappar.

Du bör redan ha tilldelats användar-ID och lösenord för Cisco WebAttendant. Kontakta systemadministratören om du inte kan logga in.

Steg 2 Klicka på knappen **Online** i Cisco WebAttendant.

När du ansluter får Cisco Telephony Call Dispatcher ett meddelande om att du finns tillgänglig att svara på samtal.

Avbryt anslutningen och logga ut

När du inte använder Cisco WebAttendant ska du avbryta anslutningen (gå offline) så att Cisco Telephony Call Dispatcher vet att du inte finns tillgänglig att hantera samtal. När arbetsdagen är slut ska du avbryta anslutningen, logga ut och stänga Cisco WebAttendant.

- Du avbryter anslutningen och loggar ut genom att klicka på **Offline** och sedan klicka på **Utloggning**.
- Om du behöver stoppa hanteringen av samtal under en kort period, klicka på **Offline**. När du vill återuppta hanteringen av samtal, klicka på **Online**.
- Lämna Cisco WebAttendant helt och hållet och stäng programfönstret genom att klicka på **Stäng** i namnlisten.

Kom ihåg att knapparna Online/Offline och Inloggning/Utloggning är sammanhangsberoende. Om du är ansluten visas knappen Offline. Om du inte är ansluten (offline) visas knappen Online. När du är inloggad visas knappen Utloggning och så vidare.

Visa Inställningar

Genom dialogrutan Inställningar kan systemadministratören ange vissa värden som aktiverar kommunikation mellan Cisco CallManager-servern, den associerade Cisco IP-telefonen och Cisco WebAttendant-klientens program.

Visa Cisco WebAttendant-inställningarna genom att klicka på **Inställningar** på Cisco WebAttendant.

Kontrollera kryssrutan **aktivera WebAttendant när ett samtal kommer in** för att försäkra dig om att Cisco WebAttendant automatiskt visas varje gång ett samtal kommer till systemet.



Viktigt

I dialogrutan Inställningar kan du ändra användar-ID och lösenord för Cisco WebAttendant. Du kan också aktivera eller inaktivera kryssrutan "aktivera WebAttendant när ett samtal kommer in". Ändra inte något annat värde som anges i dialogrutan Inställningar såvida systemadministratören inte instruerar dig att göra så. Om du gör det kan det resultera i att Cisco WebAttendant inte längre fungerar.

Systemadministratören tilldelar och anger användar-ID och lösenord för Cisco WebAttendant. Du kan ändra lösenord genom att tala med systemadministratören.



Hantera samtal

Du kan besvara, ringa och dirigera samtal med Cisco WebAttendant genom att använda musen, tangenterna på PC:ns tangentbord och numeriska tangentbord, en kombination av en mus och det numeriska tangentbordet eller den Cisco IP-telefon som associeras med Cisco WebAttendant för att utföra dessa funktioner.

Detta kapitel innehåller följande instruktioner:

- [Besvara ett samtal, sidan 2-2](#)
- [Avsluta ett samtal, sidan 2-2](#)
- [Sätta ett samtal i vänteläge, sidan 2-3](#)
- [Hämta ett samtal från Vänteläge \(Hämta tillbaka\), sidan 2-3](#)
- [Överföra ett samtal, sidan 2-4](#)
- [Ringa ett samtal, sidan 2-6](#)

Besvara ett samtal

När Cisco WebAttendant tar emot ett inkommande samtal ändras motsvarande knapp från solid mörkblå till blinkande gult. När samtalet besvaras och den som ringer ansluts ändras SL-knappen till solid ljusblå.

Använd någon av följande metoder för att ta emot ett samtal. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill.

- Klicka eller dubbelklicka på den blinkande gula SL-knappen.
- Tryck på den siffertangent på PC:ns tangentbord (inte på det numeriska tangentbordet) som motsvarar SL-linjen (för SL 1 trycker du på t ex på **1** och så vidare).
- Tryck på **A**-tangenten på PC-tangentbordet när den gula SL-knappen blinkar.
- Använd musen för att dra den blinkande gula SL-knappen till knappen **SVARA**.
- Tryck på linjeknappen med det inkommande samtalet på Cisco IP-telefonen.

Avsluta ett samtal

Använd någon av följande metoder när du vill avsluta (frånkoppla) ett aktivt samtal. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill.

- Klicka på knappen **LÄGGPÅ**.
- Tryck på **D**-tangenten eller **Delete** på PC-tangentbordet.
- Tryck på **Del**-tangenten på det numeriska tangentbordet på PC-tangentbordets högra sida.
- Använd musen för att dra den aktiva SL (Smart Line) till knappen **LÄGGPÅ**.
- Använd Cisco IP-telefonen för att avsluta samtalet (t ex lyft upp och lägg tillbaka telefonluren, tryck på högtalartelefonen eller tryck på den programstyrda knappen Avsluta).

Sätta ett samtal i vänteläge

Du kan sätta ett aktivt samtal i vänteläge om du vill ta emot ett annat inkommande samtal eller kontrollera om avsedd mottagare finns tillgänglig. När du sätter ett samtal i vänteläge blinkar SL-knappen (Smart Line) för den linjen med rött.

Använd någon av följande metoder för att sätta ett samtal i vänteläge. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill.

- Med musen högerklickar du över den aktiva linjen.
- Klicka på knappen **FÖRFRÅGAN**.
- Tryck på **H**, **+**, **=** eller **vänster piltangent** på PC-tangentbordet.
- Använd musen för att dra den aktiva SL-knappen till **FÖRFRÅGAN**.
- Använd Cisco IP-telefonen för att sätta samtalet i vänteläge.

Hämta ett samtal från Vänteläge (Hämta tillbaka)

När du hämtar ett samtal från vänteläge ändras den blinkande röda SL-knappen (Smart Line) till solitt ljusblått och den som ringer upp kopplas till dig.

Använd en av följande metoder för att hämta samtalet. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill.

- Klicka eller dubbelklicka på SL-knappen eller -linjen för det samtal som är i vänteläge.
- Tryck på siffertangenten på PC-tangentbordet som motsvarar SL-linjen för det samtal som är i vänteläge. Om SL 1 t ex är i vänteläge trycker du på **1** för att hämta samtalet.
- Använd musen för att dra SL-knappen för det samtal som är i vänteläge till knappen **HÄMTATILLBAKA**.
- Välj den linje som är i vänteläge, tryck sedan på **U**, **-** (minus), eller **högerpiltangenten**.
- Använd Cisco IP-telefonen för att hämta samtalet från vänteläget.

Överföra ett samtal

När du överför ett aktivt samtal (SL-knappen är solitt ljusblå) kopplar du den som ringer upp till en bestämd person. Med hjälp av Cisco WebAttendant kan du utföra antingen en obevakad eller bevakad överföring.

Obevakad överföring

När du utför en obevakad överföring kan du inte tala med den som ska ta emot samtalet innan du överför samtalet.

Använd en av följande metoder för att utföra en obevakad överföring. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill. Välj den linje som du vill överföra och använd sedan en av följande metoder:

- Använd PC-tangentbordets numeriska tangentbord för att ange det nummer som du vill överföra samtalet till och klicka sedan på knappen **ÖVERFÖR**.
- I snabbvalsområdet klickar du på snabbvalsknappen eller dubbelklickar på namnet eller numret.
- I katalogen dubbelklickar du på namnet eller numret.
- Dra den aktiva SL-knappen till namnet eller numret i katalogen eller snabbvalsområdet.
- Ring numret med hjälp av PC-tangentbordets numeriska tangentbord och tryck sedan på **T**-tangenten eller **Retur** på PC-tangentbordet.
- Använd Cisco IP-telefonen för att överföra samtalet (tryck på Överför, ring numret för den person som du vill överföra samtalet till och tryck på Överför igen).

Bevakad överföring

Med en bevakad överföring kan du tala med den som ska ta emot samtalet innan du överför samtalet.

Använd en av följande metoder för att utföra en bevakad överföring. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill. Välj den linje som du vill överföra och använd sedan en av följande metoder:

- Använd PC-tangentbordets numeriska tangentbord för att ange det nummer som du vill överföra samtalet till och klicka sedan på knappen **BevÖVRFRING**. Efter konsultationen slutför du överföringen genom att klicka på knappen igen.



Anm.

Den första gången du klickar på knappen **BevÖVRFRING**, eller trycker på S-tangenten på PC-tangentbordet, sätter du automatiskt samtalet i vänteläge.

- I snabbvalsområdet klickar du på namnet eller numret och sedan klickar du på knappen **BevÖVRFRING**. Före konsultationen gäller att om du klickar på snabbvalsknappen i stället för namnet eller numret i snabbvalsområdet sker en obevakad överföring. Efter konsultationen slutför du överföringen genom att klicka på knappen **BevÖVRFRING** igen.
- Dra den aktiva snabbvalsknappen eller katalogposten till knappen **BevÖVRFRING** eller dra knappen **BevÖVRFRING** till den aktiva snabbvalsknappen eller katalogposten. Efter konsultationen slutför du överföringen genom att klicka på **BevÖVRFRING** igen.
- Ring numret med hjälp av PC-tangentbordets numeriska tangentbord och tryck sedan på S-tangenten på PC-tangentbordet. Efter konsultationen slutför du överföringen genom att trycka på **Retur** eller S-tangenten igen.
- Avbryt eller frånkoppla den bevakade överföringen genom att trycka på **ESC**- eller **D**-tangenten på PC-tangentbordet.



Anm.

Om du behöver utföra den bevakade överföringen igen ska du se till att du fortsätter samtalet som är i vänteläge innan du utför en av de föregående uppgifterna.

Ringa ett samtal

Du kan ringa samtal när det finns en tillgänglig linje.

Använd någon av följande metoder för att ringa ett samtal. Alla metoder ger samma resultat och du kan växla mellan dem som du vill.

- Slå numret genom att använda det numeriska tangentbordet på PC-tangentbordets högra sida. Klicka sedan på knappen **RINGUPP**.



Anm.

Se till att **NumLock** är aktiverat när du använder det numeriska tangentbordet för att ringa samtal.

- Dubbelklicka på ett telefonnummer för att ringa det numret automatiskt.
- Klicka på en snabbvals knapp för att ringa det numret automatiskt.
- Dra en snabbvals knapp eller ett telefonnummer till en tillgänglig SL-knapp eller linje.
- Tryck på den siffertangent på PC-tangentbordet som motsvarar en tillgänglig SL-linje. Använd det numeriska tangentbordet på PC-tangentbordets högra sida för att ringa ett nummer och tryck sedan på **M**-tangenten eller **Retur**. Du kan t ex ringa ett samtal på SL 2 genom att trycka på **2**-tangenten, ringa numret på det numeriska tangentbordet och sedan trycka på **M** eller **Retur**.
- Använd Cisco IP-telefonen för att ringa numret.



Tips

När du använder tangentbordet för att välja linjer och ringa samtal, använd siffertangenterna på PC-tangentbordet för att välja motsvarande Smart Line (tryck t ex på 1 för att välja SL 1). Använd det numeriska tangentbordet på PC-tangentbordets högra sida för att slå numret.



Tips

Om du gör ett misstag när du använder det numeriska tangentbordet för att ringa numret trycker du på **Backsteg** för att radera.



Använda katalogen

Cisco WebAttendant har en katalog, eller lista, med företagets telefonanknytningar. Du kan använda den katalogen för att:

- Slå upp telefonnummer och ringa samtal
- Avgöra om en telefon används eller ej

Cisco WebAttendant-katalogen använder den Cisco CallManager-databas som innehåller användarkatalogen. I katalogen kan du söka efter alla användare och resurser som identifieras i användarområdet i

Cisco CallManager Administration. Det är systemadministratören som upprätthåller Cisco CallManagers katalogdatabas. Om du behöver lägga till personer eller resurser, såsom konferensrum, i katalogen, be systemadministratören uppdatera databasen med denna information.

Katalogen tillhandahåller följande information:

- Status – Visar en solid blå linje när det finns en tillgänglig telefon, en blå telefonikon om telefonen är upptagen och en solid röd linje om läget är okänt. Ett okänt läge i katalogstatusområdet innebär i allmänhet att telefonnumret inte kan ta emot samtal.
- Telefonnummer – Visar telefonens anknytning.
- Förnamn, Efternamn och Avdelning, kolumner – Visar ytterligare information om ett telefonnummer. Om något av dessa fält är tomt har systemadministratören inte angivit informationen i användarområdet i Cisco CallManager Administration. Systemadministratören kan uppdatera dessa fält åt dig.

Sortera katalogen

Du kan sortera katalogen i stigande ordning genom att klicka på en av följande kolumnrubriker eller trycka på en av motsvarande funktionstangenter:

- Telefonnummer (F1)
- Efternamn (F2)
- Förnamn (F3)
- Avdelning (F4)



Obs!

Om du trycker på samma funktionstangent två gånger i rad kommer du tillbaka till det område i fönstret där du arbetade tidigare.

Söka efter ett specifikt namn eller nummer i katalogen

Du kan ange en kolumnrubrik om du vill söka efter ett namn eller nummer som du anger. Utför följande steg om du vill söka efter ett specifikt namn eller nummer i katalogen:

Procedur

- Steg 1** Klicka på kolumnrubriken Nummer (F1), Förnamn (F2), Efternamn (F3), eller Avdelning (F4), eller tryck på en av motsvarande funktionstangenter.
- När du klickar på rubriken förvandlas den automatiskt till en vit ruta.
- Steg 2** Ange telefonnumret, efternamnet, förnamnet eller avdelningen i rutan.
- Du behöver inte ange hela namnet eller numret.
- Steg 3** Tryck på **Retur**.
- Kataloglistan rullar till närmast post som överensstämmer med de tecken som du angav.
-

Exempel

Följande exempel beskriver hur du söker efter ett specifikt telefonnummer eller namn i katalogen. Om du söker efter telefonnummer 4452, klicka på kolumnrubriken Nummer. Den ändras då till en vit ruta som du kan ange värdet i. Skriv 4452 och tryck på Retur. Listan rullar då till närmaste post som överensstämmer med de tecken som du skrev.

Om du söker efter en användare med efternamnet "Claesson" ska du klicka på kolumnrubriken Efternamn i katalogen och skriva bokstäverna "Cla" om du vill rulla katalogen till närmast överensstämmande post.

Använda katalogen när du ringer samtal

Utför följande åtgärder om du vill använda katalogen för att ringa samtal:

- Dubbelklicka på ett telefonnummer i katalogen för att ringa det numret automatiskt.
- Dra ett telefonnummer från katalogen till en tillgänglig SL-knapp (Smart Line).



Använda snabbvalsknappar

Cisco WebAttendant har 26 snabbvalsknappar. Du kan programmera knapparna så att de utför följande åtgärder:

- Ringer ett externt nummer (knappen visar endast sex siffror).
- Ringer ett internt katalognummer för en anställd som får stora volymer med samtal. Du kommer att finna den här funktionen speciellt praktisk om du har kundsupport- eller försäljningsgrupper i din organisation.

De 26 tillgängliga snabbvalsknapparna som finns i det övre högra hörnet på Cisco WebAttendant visas i två kolumner. När du använder Cisco WebAttendant för första gången finns det inga angivna snabbvalsknappar.

Snabbvalsområdet, som anger användartelefonens status, använder samma ikoner som katalogstatusområdet.



Obs!

Cisco WebAttendant visar bara tillgänglig eller upptagen status för Cisco IP-telefoner inom ditt system. En röd linje (okänd status) visas i statusområdet för snabbval till externa linjer. Du kan ändå dirigera samtal till dessa linjer.

Ange snabbvalsknappar

Du anger snabbvalsknappar genom att välja katalognummer från katalogen eller genom att använda dialogrutan Knappkonfiguration.

Använda katalogen för att ange snabbvalsknappar

Utför följande steg för att ange en snabbvalsknapp med hjälp av katalogen.

Procedur

- Steg 1** I katalogen väljer du ett katalognummer eller -namn.
- Steg 2** Använd musen för att dra linjen från katalogen och släpp den på en tillgänglig snabbvalsknapp.

Katalognumret (som kan bestå av upp till sex siffror) visas på knappen och namnet (som kan bestå av högst 14 tecken) visas bredvid numret. Du har nu programmerat snabbvalsknappen och gjort den tillgänglig för användning.

Konfigurera snabbvalsknappar

Utför följande steg för att programmera en snabbvalsknapp med hjälp av dialogrutan Knappkonfiguration.

Procedur

- Steg 1** Högerklicka över den snabbvalsknapp som du vill konfigurera.
Då visas en meny.
- Steg 2** Klicka på **Knappkonfiguration**.
Då visas dialogrutan Knappkonfiguration.
- Steg 3** I fältet Nummer skriver du det telefonnummer som du vill programmera för denna snabbvalsknapp, inklusive alla åtkomstkoder för en extern linje t ex 9, eller ett riktnummer såsom 042 eller en internationell kod såsom 0091. Knappen visar bara sex siffror.

Du kan bara skriva siffror i detta fält. Telefonnumret får inte innehålla streck eller blanksteg.

- Steg 4** I fältet *Beskrivning* skriver du en beskrivning av snabbvalet, såsom ett namn eller det fullständiga numret. Eftersom rutan *Nummer bara* visar sex siffror ska du se till att du skriver en beskrivning som inte använder fler än 14 alfanumeriska tecken.
- Steg 5** Klicka på **OK**.
- Du har nu programmerat snabbvalsknappen och gjort den tillgänglig för användning.
-

Ringa samtal med snabbvalsknapparna

Ring samtal genom att använda snabbvalsknappar så här:

- Klicka på en snabbvalsknapp för att ringa det numret automatiskt.
- Dra och släpp en snabbvalsknapp på en tillgänglig SL-knapp (Smart Line).



Felsökning

Detta kapitel beskriver vanliga frågor och situationer som berör Cisco WebAttendants funktion och prestanda.

Inloggningen misslyckades. Hur löser jag detta problem?

Kontakta systemadministratören som kan bekräfta och uppdatera följande information:

- MAC-adressen för den Cisco IP-telefon som du använder i samband med Cisco WebAttendant
- IP-adresserna eller DNS-namnen för Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) och portar
- Användar-ID och lösenord för Cisco WebAttendant

Alla mina SL:er (Smart Line) försvann och visningslinjen är röd, vilket indikerar att det inte finns någon server.

Cisco CallManager eller nätverksanslutningen misslyckades eller så registrerades den Cisco IP-telefon som associeras med Cisco WebAttendant hos en annan Cisco CallManager. Du kan vänta en kort tidsperiod och sedan periodvis försöka logga in till Cisco WebAttendant.

Kontakta systemadministratören om problemet består.

Cisco WebAttendant körs men jag kan inte logga in.

Cisco CallManager misslyckades eller så startade den inte, eller så misslyckades nätverksanslutningen. Kontakta systemadministratören.

Jag ser tre ikoner i mitt Aktivetsfält. Varför finns dessa ikoner i Aktivetsfältet?

Det finns en liten blå telefon- (IP Telephone Console), en 3P- (Third-Party Control), och en röd LS-ikon (Line Status Client) som förbindes med Cisco WebAttendant. När Cisco WebAttendant körs bör dessa ikoner visas i Aktivetsfältet.

Det visas bara nummer i katalogen, det visas inga namn.

Informationen i användarområdet i Cisco CallManager Administration avgör vilken information som finns i katalogen. Kontakta systemadministratören och begär att användarområdet ska uppdateras med fullständig information för varje persons nummer eller telefonnummer i systemet.

Numret i snabbvalsknappen visas inte på rätt sätt.

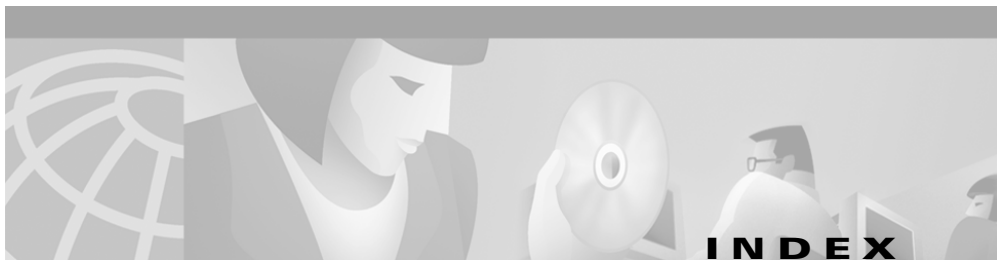
Snabbvalsknappen visar bara sex siffror och därför kan det hända att det inte går att visa det fullständiga numret. Du kan använda fältet Beskrivning (området bredvid knappen) om du vill visa hela numret. Se avsnittet "[Konfigurera snabbvalsknappar](#)" på sidan 4-2 för mer information.

Jag vill ändra knapp- och etikettfärgerna.

För tillfället kan du bara använda standardfärgerna.

När Cisco WebAttendant startar talar en dialogruta om att det inte går att öppna min databas.

Be systemadministratören bekräfta att "wauser"-katalogen installerats på rätt sätt. Systemadministratören bör hänvisa till *Cisco CallManager System Guide* och till *Cisco CallManager Administration Guide* för mer information om hur du slutför denna uppgift.



A

ansluta

Inloggning/Utloggning, knapp **1-7**

avdelning (katalogkolumn) **3-2**

avsluta ett samtal **2-2**

avsnittet "Använda snabbvalsknappar" på sidan 4-1 **1-3**

avsnittet "Konfigurera snabbvalsknappar" på sidan 4-2 **5-2**

B

besvara ett samtal **2-2**

bevakad överföring **2-4**

D

det går inte att logga in **5-1**

E

efternamn (katalogkolumn) **3-2**

F

färg **5-2**

felsökning

Cisco WebAttendant-ikoner i Aktivitetsfältet **5-2**

Det går inte att använda Netscape Navigator **1-5**

det går inte att logga in **5-1**

färgändringarna finns inte tillgängliga **5-2**

inloggningen misslyckades **5-1**

namnen visas inte i katalogen **5-2**

SL:er försvann och det finns ingen server **5-1**

snabbvalsnumret visas på fel sätt **5-2**

frånkoppla ett samtal **2-2**

funktionsknappar

använda **2-1**

beskrivning **1-2**

färg

SL-knapparnas färg, innebörd **1-3**

FÖRFRÅGAN, knapp **2-3**

förnamn (katalogkolumn) **3-2**

G

gränssnittet, använda **1-2**

H

HÄMTATILLBAKA, knapp [2-3](#)

I

ikoner

heldragen linje [3-2](#)

inloggningen misslyckades [5-1](#)

Inställningar, knapp [1-8](#)

inställningar, visa [1-8](#)

K

katalog

använda [3-1](#)

avdelning, kolumn [3-2](#)

efternamn, kolumn [3-2](#)

förnamn, kolumn [3-2](#)

katalognummer, kolumn [3-2](#)

kolumnbeskrivningar [3-2](#)

namnen visas inte [5-2](#)

område [1-4](#)

status, kolumn [3-2](#)

statusikoner [3-2](#)

knapp

använda [2-1](#)

dialogruta för snabbvalsconfiguration [4-2](#)

FÖRFRÅGAN [2-3](#)

HÄMTATILLBAKA [2-3](#)

Inloggning/Utloggning [1-7](#)

Inställningar (settings) [1-8](#)

LÄGGPÅ [2-2](#)

Online/Offline [1-7](#)

RINGUPP [2-6](#)

snabbvalsnummer [4-2](#)

SVARA [2-2](#)

ÖVERFÖR [2-4](#)

komma igång [1-5](#)

kortnummer

numret visas på fel sätt [5-2](#)

L

lägga på ett samtal [2-2](#)

linjestatus, ikon [3-2](#)

logga in till Cisco WebAttendant [1-7](#)

logga ut från Cisco WebAttendant [1-7](#)

N

Netscape Navigator, använd inte med Cisco WebAttendant [1-5](#)

O

obevakad överföring [2-4](#)

Online/Offline, knapp [1-7](#)

R

ringa ett samtal [2-6](#)

RINGUPP, knapp [2-6](#)

S

samtal

frånkoppla (avsluta) [2-2](#)

hantera [2-1](#)

hämta ett samtal från vänteläge [2-3](#)

ringa ett samtal [2-6](#)

sätta ett samtal i vänteläge [2-3](#)

ta emot [2-2](#)

överföra [2-4](#)

SL (Smart Line eller smart linje) [1-3](#)

SL-knapparna försvann [5-1](#)

snabbval

snabbvalsområde [1-3](#)

snabbvalsknappar

använda [4-1](#)

snabbvalsnummer

ange knappar

använda dialogrutan för
knappkonfiguration [4-2](#)

använda katalogen [4-2](#)

starta Cisco WebAttendant [1-6](#)

status (katalogkolumn) [3-2](#)

statusikoner

linje [3-2](#)

telefon [3-2](#)

SVARA, knapp [2-2](#)

T

telefonstatus, ikon [3-2](#)

V

visningsområde [1-2](#)

vänta

hämta ett samtal från vänteläge [2-3](#)

sätta ett samtal i vänteläge [2-3](#)

W

WebAttendant, Cisco

använda gränssnittet [1-2](#)

hantera samtal [2-1](#)

katalog [3-1](#)

komma igång [1-5](#)

logga in till [1-7](#)

snabbvalsknappar [4-1](#)

starta [1-6](#)

Z

ÖVERFÖR, knapp [2-4](#)

överföra ett samtal [2-4](#)

bevakad överföring [2-4](#)

obevakad överföring [2-4](#)