



## **Cisco Unified Attendant Console Advanced - Brugervejledning**

Version 14.0.1  
juni 3, 2022

**Cisco Systems, Inc.**  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco har mere end 200 kontorer verden over.  
Adresser, telefonnumre og faxnumre  
er angivet på Ciscos websted på  
[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE VEJLEDNING KAN ÆNDRES UDEN FORUDGÅENDE VARSEL. UDSAGN, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE VEJLEDNING FORUDSÆTTES AT VÆRE NØJAGTIGE, MEN GIVES UDEN GARANTI AF NOGEN ART, DET VÆRE SIG UDTRYKKELIKT ELLER UNDERFORSTÅET. BRUGERE MÅ TAGE DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANGIVET I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER LEVERES MED PRODUKTET OG ER INKORPORERET HERI MED DENNE HENVISNING. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, KAN DU KONTAKTE DIN CISCO-REPRÆSENTANT FOR AT FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering af TCP-headerkomprimering er en tilpasning af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af operativsystemet UNIX. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Ledelsen på University of California.

DESUAGTET ANDEN GARANTI HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG SOFTWAREN FRA DISSE LEVERANDØRER "SOM DEN ER" MED ALLE FEJL. CISCO OG DE ØVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALT ANSVAR, DET MÅTTE VÆRE SIG UDTRYKKELIKT ELLER UNDERFORSTÅET, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING ANSVAR FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL OG MANGLENDE INDGREB ELLER OPSTÅENDE I FORBINDELSE MED FORHANDLING, BRUG ELLER HANDEL.

CISCO OG DENNES LEVERANDØRER ER UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SÆRLIGE, FØLGE- ELLER TILFÆLDIGE SKADER, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING TABT FORTJENESTE ELLER TAB ELLER BESKADIGELSE AF DATA, DER OPSTÅR VED BRUG AF ELLER MANGLENDE BRUG AF DENNE VEJLEDNING, SELV HVIS CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE SKADER.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, Cisco- logoet, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra og Welcome to the Human Network er varemærker. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store og Flip Gift Card er servicemærker og Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork- logoet, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems- logoet, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort - logoet, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx og WebEx - logoer er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets søsterselskaber i USA og visse andre lande.

Alle andre varemærker nævnt i dette dokument eller på webstedet tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner angiver ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og nogen anden virksomhed. (0907R)

Alle IP-adresser og telefonnumre, der er anvendt i dette dokument, er ikke tænkt som faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, kommandovisningsoutput, netværksdiagrammer og andre figurer, der er inkluderet i dokumentet, er kun til illustration. Brug af virkelige IP-adresser eller telefonnumre i illustrativt indhold er utilsigtet og tilfældigt.

*Cisco Unified Attendant Console Advanced*

© 2021 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



## Forord ix

---

### KAPITEL 1

## Introduktion 1-1

Hjælp til handicappede brugere 1-1

Brug af tastaturet 1-2

Logon 1-4

Logge på med Single Sign On (SSO) 1-4

Logge på med en lokal konto (ikke med Single Sign On) 1-5

Håndhævelse af sikkerhedspolitik 1-6

Bruger uden aktivitet - Automatisk log af 1-6

Adgangskodesikkerhed 1-6

Logonhistorik 1-7

Angiv som utilgængelig 1-7

Grænseflade 1-8

Menulinje 1-9

Ruden Opkaldshistorik 1-10

Visningsformat 1-11

Brug af ruden Opkaldshistorik 1-12

Ruden Køer 1-12

Ruden Indgående opkald i kø 1-14

Ruden telefonbøger 1-14

Standardvisning af telefonbøger 1-15

Ruden Kontaktoplysninger 1-18

Værktøjslinjen Opkaldsstyring 1-19

Ruden Opkald i gang 1-20

Ruden Aktive opkald 1-21

Ruden Parkerede opkald 1-22

Ruden Kortnummer 1-22

Statuslinje 1-23

---

### KAPITEL 2

## Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

Roller 2-1

Styring af, hvordan ruder vises 2-2

Ændring af størrelse på ruder 2-3

Flytning af ruder	2-3
Nulstilling af grænsefladens layout	2-4
Styring af programfunktionalitet	2-4
Generelt	2-5
Visning	2-5
Tilstedeværelse	2-6
Ringer op	2-7
Omstilling af opkald	2-7
Parkering af opkald	2-7
Lydløs	2-7
Toner	2-8
Opkald i kø	2-8
Telefonbog	2-8
Personlige telefonbogsgrupper	2-10
Sidepanel for kontaktperson	2-10
Alternative numre	2-11
Felt-headers	2-11
Sekundær sortering	2-11
Filtersøgning	2-12
Sikkerhed	2-13
Logføring	2-14
Avanceret	2-14
Ved overførsel af opkald	2-14
Foruddefineret feltindhold	2-15
<b>KAPITEL 3</b>	
<b>Administration af telefonbøger og kortnumre</b>	<b>3-1</b>
Fuld telefonbog	3-1
Personlige telefonbogsgrupper	3-1
Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper	3-2
Visning af oplysninger om en personlig telefonbogsgruppe	3-3
Ændring af personlige telefonbogsgrupper	3-3
Sletning af personlige telefonbogsgrupper	3-3
Administration af kortnumre	3-5
Tilføjelse af poster i ruden Kortnummer	3-5
Sletning af poster fra ruden Kortnummer	3-5
Opdatering af poster i ruden Kortnummer	3-5

**KAPITEL 4****Administration af telefonbogskontakter 4-1**

- Tilføjelse af kontaktpersoner i telefonbøger 4-1
  - Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Telefonbog 4-2
  - Tilføjelse af kontaktpersoner under besvarelse af et opkald 4-2
  - Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Kontaktoplysninger 4-3
- Sletning af kontaktpersoner fra telefonbøger 4-3
- Redigering af kontaktoplysninger 4-4
  - Definition og redigering af en assistent og alternative kontaktpersoner 4-4

**KAPITEL 5****Brug af telefonbøgerne 5-1**

- Søgning i telefonbogen 5-1
- Sidelinjesøgning 5-2
  - Søgning med jokertegn 5-3
- Udvidede kontaktoplysninger 5-3
  - Åbning af kontaktoplysninger 5-3
  - Afsendelse af e-mail til kontaktpersoner fra vinduet Kontaktoplysninger 5-4
  - Opkald til eksterne numre fra vinduet Kontaktoplysninger 5-4
  - Tilføjelse, redigering og fjernelse af fraværsmeldelse og kontaktoplysninger 5-4
  - Detaljeret telefonstatus for kontaktperson, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter 5-6
- Visning af oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonkontakts lokalnummer 5-8

**KAPITEL 6****Opkaldsstyring 6-1**

- Placering af udgående opkald 6-2
  - Placering af at opkald til en telefonbogskontakt eller et kortnummer 6-2
  - Placering af at opkald til et manuelt kaldt nummer 6-2
- Rydning af opkald 6-2
- Besvarelse af opkald 6-3
  - Besvarelse af opkald fra Cisco Unified Attendant Console-køer 6-3
  - Køen Annonceret levering 6-3
  - Besvar næste 6-3
  - Plukning 6-4
  - Køen Tvungen levering 6-4
- Omstilling af opkald 6-5
  - Prompter til Tvungen autorisationskode (FAC) og Kode til kundeforholdende (CMC) 6-5
  - Blind omstilling af opkald 6-5
    - Blind omstilling af opkald til et kaldt nummer 6-5
    - Blind omstilling til en kontaktperson i telefonbogen 6-6
  - Konsultationsomstilling af opkald 6-6

Konsultationsomstilling til et kaldt nummer	6-6
Konsultationsomstilling til en kontaktperson i telefonbogen	6-7
Placering af opkald i vente-position	6-8
Hentning af opkald i vente-position	6-8
Sæt opkald på lydløs	6-8
Parkering af opkald	6-9
Hentning af parkerede opkald	6-9
Konferenceopkald	6-9
Skifte mellem opkald	6-10
Styring af gendannede opkald	6-10
Genetablering af opkald	6-11
Angivelse af tvungne autorisationskoder (FAC) og koder til kundeforhold (CMC)	6-12
Tvungen autorisationskode	6-12
Kode til kundeforhold	6-12
Viderestilling af køer til destination for nødopkaldstilstand	6-12
Afsendelse af e-mail	6-13

**KAPITEL 7****Indsamling af logfiler** 7-1**APPENDIKS A****Hurtig brugervejledning til konsolbruger-klient med JAWS v16** A-1

Indhold	A-1
Almindelige opgaver	A-2
Logon	A-2
Logge af	A-2
Bekræftelse af din aktuelle status	A-2
Besvarelse af opkald	A-2
Foretagelse af opkald	A-2
Rydning af opkald	A-3
Forkert kaldte opkald	A-3
Omstilling af opkald	A-3
Blind omstilling, hvis lokalnummer kendes	A-3
Blind omstilling ved brug af søgning i en telefonbog	A-3
Hente ved intet svar	A-4
Annonceret omstilling/konsultationsomstilling	A-4
Intet svar	A-4
Skifte mellem to aktive opkald	A-4
Parkering af et opkald på et lokalnummer	A-5
Parkering af opkald ved hjælp af konsultationsomstilling	A-5

Parkering af opkald ved hjælp af blind omstilling	A-5
Placering af opkald i venteposition og hentning af opkald	A-5
Placering af et opkald i venteposition	A-5
Placering af et opkald i venteposition med bemærkninger	A-5
Hentning af et opkald	A-6
Genetablering af et opkald	A-6
Konferenceopkald	A-6
Parkering af opkald	A-7
Placere opkald i en parkeringsposition	A-7
Hente før timeout	A-7
Hente ved timeout	A-7
Brug af telefonbogen	A-8
Skifte mellem telefonbøger	A-8
Foretagelse af en søgning	A-8
Gennemsyn af resultater	A-8
Indstillinger for statusikoner	A-9
Tilstedeværelsesstatus (CUPS)	A-9
Tilstedeværelsesstatus (Microsoft OCS/LCS)	A-9
Sidelinjesøgning (Ctrl+F2)	A-10
Konfiguration af sidelinjesøgning	A-10
Kortnumre	A-11
Brug af kortnumre	A-11
Tilføjelse af kortnumre	A-11
Sletning af kortnumre	A-11
Redigering af kortnumre	A-11
Brug af området Opkald i gang (F5)	A-12
Nyttige funktioner	A-12
Opkald af kopierede telefonnumre	A-12
Nødopkaldstilstand	A-12
Utilgængelig	A-12
Kø er utilgængelig	A-13







## Forord

---

Denne vejledning beskriver Cisco Unified Attendant Console: et Windows-program, der udelukkende fungerer sammen med Cisco Unified Communications Manager om at levere funktionalitet for et telefonomstillingsbord på din computer.

Cisco Unified Attendant Console Advanced gør det muligt at besvare opkald fra flere køer og overføre dem til lokalnumre. Det gør det også muligt for dig at parkere og hente opkald og oprette konferenceopkald.

## Formålet med denne vejledning

Denne vejledning beskriver Cisco Unified Attendant Console:

- Grænseflade (definitions- og tilpasningsfunktioner)
- Telefonbogsstyring og brugertilstedeværelsesstatus
- Funktioner til opkaldsstyring

## Hvem bør læse denne vejledning?

Dette dokument er beregnet til brugere af Cisco Unified Attendant Console og det personale, der uddanner dem.

## Opbygning

Denne vejledning indeholder følgende kapitler:

Kapitel	Titel	Beskrivelse
1	<a href="#">Introduktion</a>	I dette kapitel forklares Cisco Unified Attendant Console Advanced-grænsefladen, og hvordan du starter og logger på programmet.
2	<a href="#">Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du konfigurerer og tilpasser programmet.

Kapitel	Titel	Beskrivelse
3	<a href="#">Administration af telefonbøger og kortnumre</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du styrer og konfigurerer personlige telefonbogsgrupper og kortnumre.
4	<a href="#">Administration af telefonbogscontakter</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du tilføjer, sletter og ændrer telefonbogscontakter.
5	<a href="#">Brug af telefonbøgerne</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du søger i telefonbøger og får vist yderligere oplysninger vedrørende kontakter.
6	<a href="#">Opkaldsstyring</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du foretager, besvarer og rydder opkald, tilføjer bemærkninger, sætter opkald i venteposition og omstiller opkald.
7	<a href="#">Indsamling af logfiler</a>	I dette kapitel forklares, hvordan du samler logge.
A	<a href="#">Hurtig brugervejledning til konsolbrugerklient med JAWS v16</a>	Dette appendiks kan bruges som en hurtig brugervejledning til JAWS.

## Konventioner

Dette dokument bruger følgende konventioner:

Konvention	Indikation
<b>fed</b> skrift	Kommandoer, nøgleord, grænsefladeetiketter og brugerindtastet tekst vises med <b>fed</b> skrift.
<i>kursiv</i> skrift	Dokumentoverskrifter, nye eller fremhævede ord og argumenter, som du angiver værdier for, vises med <i>kursiv</i> skrift.
<argument>	Argumenter, som du angiver værdier for, er skrevet med vinklede parenteser.
<b>Mulighed1</b> > <b>Mulighed2</b>	Relationen mellem menu-/undermenupunkter vises ved brug af >. Eksempel: "Klik i menuen på <b>Mulighed1</b> , og klik derefter i undermenuen på <b>Mulighed2</b> " skrives som "Vælg <b>Mulighed1</b> > <b>Mulighed2</b> ".



### Bemærk

Betyder, at læseren skal lægge mærke til det.



### Tip

Betyder, at følgende oplysninger vil hjælpe dig med at løse et problem.



### Sikkerhedsanvisning

Betyder, at læseren skal være forsigtig. I denne situation kunne du gøre noget, der kunne resultere i beskadigelse af udstyret eller tab af data.

---

# Indhentning af dokumentation og indsendelse af en serviceforespørgsel

Hvis du ønsker oplysninger om, hvordan du henter dokumentation, indsender en serviceforespørgsel og indsamler yderligere information, kan du se den månedlige *What's New in Cisco Product Documentation*, som også indeholder en liste over al ny og revideret teknisk Cisco -dokumentation, på: <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonner på *What's New in Cisco Product Documentation* som et RSS-feed, og få indholdet leveret direkte på dit skrivebord ved hjælp af en læserapplikation. RSS-feeds er en gratis tjeneste. Cisco understøtter aktuelt RSS version 2.0.





# Introduktion

---

Dette kapitel beskriver, hvordan du starter med at bruge Cisco Unified Attendant Console. Det indeholder layoutet af dets grænseflade og de hyppigst anvendte funktioner. Det beskriver også, hvordan der indsamles data fra konsollogfilen.



## Bemærk

---

Cisco Unified Attendant Console Advanced fungerer først, når den relevante telefonisoftware og -hardware er installeret og konfigureret, som beskrevet i *Cisco Unified Attendant Console Advanced Administrations- og installationsvejledning*. Kontakt systemadministratoren for at konfigurere systemet.

---

## Hjælp til handicappede brugere

Cisco Unified Attendant Console Advanced indeholder hjælp til handicappede, der gør det lettere for blinde og svagtseende personer at anvende programmet. Funktionerne omfatter:

- Justerbar skrifttypestørrelse: Du kan ændre den ved at vælge **Funktioner > Skrifttypestørrelse** på menulinjen. Se [Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced](#) for at få flere oplysninger.
- Muse- eller tastaturkontroller: Brugere har fleksibel mulighed for at bruge tastaturet og/eller musen til alle konsolrelaterede aktiviteter.
- Værktøjstip: Konsolkontrollens ikoner viser værktøjstip, når du fører musemarkøren hen over dem.
- JAWS-skærmlæser-plugin understøttes (se [Hurtig brugervejledning til konsolbrugerclient med JAWS v16](#)): JAWS giver information om statussen for Attendant Console samt information om teksten i din Attendant Console-grænseflade. Kontakt systemadministratoren, hvis du skal bruge denne funktion.
  - Vejledning til installation af JAWS-skærmlæser-script og konfiguration af konsolbrugerprofil findes i *Administrations- og installationsvejledning*.
- Kontekstsensitive hjælpemenuer: Få hjælp til et bestemt vindue eller en rude ved at trykke på **F1**.


---

Du kan få yderligere oplysninger om Cisco Accessibility Program ved at kontakte os på følgende link: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

# Brug af tastaturet

Du kan udføre de fleste handlinger til opkaldsstyring enten ved hjælp af musen eller tastaturet. [Tabel 1-1](#) viser tastaturgenvejene i Cisco Unified Attendant Console.

**Tabel 1-1**      **Tastaturgenveje**

Navn på tast	Beskrivelse
Pil op	Flyt mod starten af en liste.
Pil ned	Flyt mod slutningen af en liste.
Venstre pil	Rul til venstre i en liste, eller vælg elementet til venstre.
Højre pil	Rul til højre i en liste, eller vælg elementet til højre.
Tab	Flyt fra venstre mod højre og top mod bund gennem delene af konsollen.
Skift+Tab	Flyt fra højre til venstre og bund til top gennem delene af konsollen.
F1	Vis Hjælp.
F2	Oplysninger om tilstedeværelsesstatus – herunder telefon Felt med optaget-lampe, WebEx Messenger, Cisco IM&P og Skype for Business/Lync.
F3	Bringer markøren til det første søgefelt i ruden Telefonbøger.
Skift+F3	Ryd alle søgeresultater, der vises i den aktive telefonbog. <b>Bemærk:</b> Du kan også rydde søgeresultaterne ved at klikke på  .
F4	Opret en personlig telefonbogsgruppe.
Skift+F4	Rediger en eksisterende personlig telefonbogsgruppe.
F5	<a href="#">Ruden Opkald i gang.</a>
F6	<a href="#">Ruden Kortnummer</a>
F7	<a href="#">Ruden Aktive opkald.</a>
F8	<a href="#">Ruden Indgående opkald i kø (alle køer).</a>
F9	<a href="#">Ruden Opkaldshistorik.</a>
F10	Tilgængelighed af til/fra-skifte.
F12	Kontaktoplysninger.
Insert	Parkering. Bruges til at stille et opkald i kø til et optaget lokalnummer.
Delete	Genetabler. Prøv et opkald igen.
Page Down	Placer i venteposition/Hent. Alle opkald, der vender tilbage til ruden Opkald i gang, f.eks. opkald, hvor der intet svar er, eller et parkeret opkald, hentes på samme måde.
Enter	Forbind/Ryd. Tilslutter opkaldet eller rydder opkaldet afhængigt af den igangværende handling.
Skift+Enter	Blind omstilling af aktivt opkald til drejet nummer eller valgt kontaktperson fra telefonbogen.
+ (plus)	Besvar næste/Til/fra. Besvarer det næste opkald med højeste prioritet eller skifter mellem personer, der ringer, eller personer, der ringes til, ved tilbud om opkald. Hvis Tvungen levering er indstillet for en kø, flyttes opkaldet automatisk til ruden Aktive opkald uden tryk på + (plus).

**Tabel 1-1** *Tastaturgenveje (fortsat)*

Navn på tast	Beskrivelse
- (minus)	Annuller Rådfør. Hvis den person, der bliver ringet til, afviser et tilbudt opkald, afbryder tasten forbindelsen til den person, der bliver ringet til, og personen, der ringer op, er i kredsløb.
Home	Parkering af opkald. Tryk for at parkere et opkald på et lokalnummer.
End	Konference. Bruges til at starte konferenceproceduren og derefter tilføje parter.
Menutast	Vis genvejsmenuen for den valgte sektion i Cisco Unified Attendant Console Advanced-grænsefladen. Brug <b>Pil op</b> eller <b>Pil ned</b> til at fremhæve et element, og tryk på <b>Enter</b> for at vælge det.
Mellemrumstast	Slet nummeret under et udgående opkald.
Alt+<nummer>	Vis telefonbogs<nummer>. Hvor <nummer> er et heltal i intervallet 0 til 9, som vælger den tilsvarende fane.
Alt+Tilbage	Nulstil grænseflade til standardlayout.

Du kan udføre flere funktioner ved at bruge tasten **Ctrl** i kombination med andre taster. Disse er forklaret i [Tabel 1-2](#).

**Tabel 1-2** *Ctrl-tastens funktioner*

Tastekombination	Funktion
Ctrl+F2	Udfør en sidelinjesøgning baseret på den valgte telefonbogskontakt. Dette fungerer kun, hvis det er aktiveret ved hjælp af <b>Funktioner &gt; Operatørindstillinger &gt; Filtersøgning</b> .
Ctrl+F4	Slet en personlig telefonbogsgruppe.
Ctrl+F5	Vis mine parkerede opkald.
Ctrl+E	Tving køerne i nødopkaldstilstand.
Ctrl+I	Vis dialogboksen Logon.
Ctrl+M	Send en e-mail.
Ctrl+O	Log af Attendant Console.
Ctrl+Q	Sæt et opkald på lydløs, når bestemte handlinger udføres, som beskrevet i <a href="#">Lydløs</a> .
Ctrl+R	Tilbagekald et opkald.
Ctrl+T	Tilføj en kontaktperson.
Ctrl+V eller Ctrl+Insert	Bruges overalt i konsollen, undtagen i telefonbogens søgefelter, til at indsætte et nummer i ruden Aktive opkald for udgående opkald.
Ctrl+Tab	Flyt fra en telefonbogsfane til den næste fra venstre mod højre.
Ctrl+Skift+Tab	Flyt fra en telefonbogsfane til den næste fra højre mod venstre.
Ctrl+(0-9, #)	Send DTMF-signaler (Dual-Tone Multi-Frequency) på tværs af aktive opkald.

Resten af denne sektion beskriver:

- [Logon](#)
- [Logge på med Single Sign On \(SSO\)](#)
- [Logge på med en lokal konto \(ikke med Single Sign On\)](#)
- [Håndhævelse af sikkerhedspolitik](#)
- [Logonhistorik](#)
- [Angiv som utilgængelig](#)
- [Grænseflade](#)

## Logon

Der vises et vindue til **Logon**, når programmet er startet. Hvis det er første gang, du logger på konsollen, skal du måske ændre brugergodkendelsesmetoden for at kunne logge på korrekt.

Cisco Unified Attendant Console har to godkendelsesmetoder for brugere: Single Sign On (SSO) og Lokale konti. Den metode, du skal bruge til logon, fastlægges af din systemadministrator.

Hvis din systemadministrator har givet dig et entydigt navn og en entydig adgangskode til logon (efterfølgende omtalt som en lokal konto), kan du gå til **Logge på med en lokal konto (ikke med Single Sign On)**.

Hvis din systemadministrator har instrueret dig i at logge på programmet med Single Sign On (typisk samme legitimationsoplysninger, som du angiver for at logge på din pc), skal du måske ændre brugergodkendelsesmetoden, før du fortsætter med **Logge på med Single Sign On (SSO)**.

Hvis du vil se eller ændre metoden **Brugergodkendelse**, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Start Cisco Unified Attendant Console Advanced.
  - Trin 2** Vælg **Funktioner > Operatørindstillinger**.
  - Trin 3** Markér eller ryd afkrydsningsfeltet **Brug Single Sign-On**.
  - Trin 4** Klik på **OK**.

## Logge på med Single Sign On (SSO)

Hvis du er konfigureret til at bruge SSO, skal du logge ind sådan:

- 
- Trin 1** Tryk på **Ctrl+I**, eller vælg **Fil > Logon**.  
Dialogboksen **Logon** vises.
  - Trin 2** Indtast **Logonnavn**, der er formateret som: *brugernavn@domænenavn* (for eksempel test.bruger@firma.com).
  - Trin 3** Vælg **Husk mit logonnavn**, hvis du vil have logonnavnet udfyldt automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Funktioner > Operatørindstillinger > Sikkerhed**, når du er logget på.
  - Trin 4** Skriv det **Lokalnummer**, du vil bruge.



**Trin 5** Vælg **Brug eksisterende enhedsoplysninger**, hvis du vil have lokalnummeret udfyldt automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Funktioner > Operatørindstillinger > Sikkerhed**, når du er logget på. Hvis du vil bruge et andet lokalnummer, skal du rydde **Brug eksisterende enhedsoplysninger** og angive det nye lokalnummer.

**Trin 6** Klik på **Logon**.

**Bemærk**

- Hvis lokalnummeret er tildelt flere enheder, bliver du efter klik på Logon bedt om at vælge den MAC-adresse (en entydig enhedsidentifikator), som tilhører den enhed, du vil logge på. Hvis du er usikker på, hvilken enhed der skal bruges, skal du kontakte din systemadministrator.
- Hvis Cisco Unified Attendant Console-klienten er det første program i den aktuelle Windows-logosession til at udføre SSO-logon med det leverede logonnavn, vises SSO-logonskærmen (kræver dine legitimationsoplysninger). Ellers logger programmet på automatisk.
- Hvis du har brugt **Funktioner > Operatørindstillinger > Sikkerhed** til at huske dit logonnavn, behøver du ikke at klikke på **Logon**. I stedet starter logonprocessen automatisk, når du vælger **Fil > Logon**.

## Logge på med en lokal konto (ikke med Single Sign On)

Hvis du ikke er konfigureret til at bruge SSO, skal du logge på konsollen sådan:

**Trin 1** Tryk på **Ctrl+I**, eller vælg **Fil > Logon**.

Dialogboksen **Logon** vises.

**Trin 2** Indtast **Logonnavn** og **Adgangskode**.

**Trin 3** Vælg **Husk mit logonnavn**, hvis du vil have logonnavnet udfyldt automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Funktioner > Operatørindstillinger > Sikkerhed**, når du er logget på.

**Trin 4** Skriv det **Lokalnummer**, du vil bruge.

**Trin 5** Vælg **Brug eksisterende enhedsoplysninger**, hvis du vil have lokalnummeret udfyldt automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Funktioner > Operatørindstillinger > Sikkerhed**, når du er logget på.

Hvis du vil bruge et andet lokalnummer, skal du rydde **Brug eksisterende enhedsoplysninger** og angive det nye lokalnummer.

**Trin 6** Klik på **Logon**.

**Bemærk**

- Hvis lokalnummeret er tildelt flere enheder, bliver du efter klik på Logon bedt om at vælge den MAC-adresse (en entydig enhedsidentifikator), som tilhører den enhed, du vil logge på. Hvis du er usikker på, hvilken enhed der skal bruges, skal du kontakte din systemadministrator.

## Håndhævelse af sikkerhedspolitik

For at levere systemsikkerhed kan din systemadministrator konfigurere livscyklusser for adgangskoder og en automatisk log af-timer for en bruger uden aktivitet.

### Bruger uden aktivitet - Automatisk log af

Hvis du er logget på, men ikke bruger konsollen i et længere tidsrum, som din systemadministrator har angivet, vil Cisco Unified Attendant Console Advanced-serveren logge dig af konsollen.

## Adgangskodesikkerhed

### Anmodninger om ændring af adgangskode

Din systemadministrator kan tvinge dig til at ændre din adgangskode med bestemte mellemrum eller på opfordring. Kravet om at ændre adgangskode præsenteres ved logon.

Du kan ændre din adgangskode ved at gøre følgende:

- 
- Trin 1** Brug enhver af følgende muligheder for at åbne vinduet Ændring af adgangskode:
- Vælg at ændre adgangskoden, når du bliver bedt om det ved logon.
  - Tryk på **Ctrl+P**.
  - Klik på **Fil**, og vælg derefter **Skift adgangskode**. Fortsæt fra vinduet med ændringsanmodning.
- Trin 2** Skriv **Gammel adgangskode**.
- Trin 3** Skriv **Ny adgangskode**.
- Trin 4** Gentag **Ny adgangskode** i feltet **Bekræft adgangskode**.



#### Bemærk

Der findes en måler af adgangskodens styrke i vinduet. Krav til adgangskoder er defineret af din systemadministrator. Krav kan være defineret som længde, tegntype, store og små bogstaver, eksistens i en ordbog og tidligere brug.

- Trin 5** Klik på **Skift adgangskode**.
- Hvis din konto er låst, skal du kontakte din systemadministrator for at få assistance.
- Handlinger, der kan medføre låsning af din konto, omfatter:
- *Ignorering af anmodninger om ændring af adgangskode*  
Det kan være påkrævet, at du ændrer din adgangskode med faste mellemrum. Før adgangskodens udløb, modtager du besked om den påkrævede ændring og den afsatte tidsfrist.  
Hvis du ikke ændrer din adgangskode efter den første besked, bliver du bedt om det ved hver efterfølgende logon. Hvis du ikke ændrer din adgangskode inden for tidsfristen, bliver kontoen låst.
  - *Overskridelse af det konfigurerede antal mislykkede logonforsøg*  
Flere mislykkede logonforsøg inden for et fastsat tidsrum låser din konto.
  - *Manglende brug af din konto i flere end et bestemt antal dage*  
Hvis din konto er inaktiv i længere tid end et fastlagt antal dage, bliver den låst.

## Logonhistorik

Efter vellykket logon på konsollen kan du få følgende oplysninger om den sidste vellykkede og mislykkede logon:

- Dato og klokkeslæt
- Lokalnummer
- Maskinens IP-adresse
- Mislykkede forsøg siden sidste logon

Hvis du vil se logonhistorikken, skal du klikke på **Fil > Logonhistorik**.

Hvis du vil lukke logonhistorikken, skal du klikke på **OK**.

## Angiv som utilgængelig

Du kan holde en pause ved at *angive dig selv som utilgængelig*. Opkald vises stadig på konsollen, men du vil ikke kunne besvare dem, medmindre de ringer på din enhed. Hvis du angiver dig som utilgængelig, vil alle opkald, du har omstillet, og som får timeout, blive vist på en anden Attendant Console i ruden Opkald i gang. Hvis en kø er indstillet til *Tvungen levering* (du finder yderligere oplysninger i [Tvungen levering, side 1-12](#)), bliver opkaldene i den ikke leveret direkte til brugerens håndsæt, men venter i systemet på at blive distribueret eller viderestillet til overløbsdestinationen. Hvis det er konfigureret af din systemadministration, vil systemet distribuere opkald til en alternativ destination, hvis ingen bruger er tilgængelig.

Hvis du vil angive dig selv som utilgængelig, skal du trykke på **F10** og derefter klikke på **Ja** i bekræftelsesmeddelelsesfeltet **Angiv som utilgængelig**.

Tryk på **F10** for at angive dig som tilgængelig igen.

Du kan også konfigurere Cisco Unified Attendant Console Advanced, så du automatisk angives som utilgængelig, når din computer har været uden aktivitet i en bestemt tidsperiode. Du kan finde yderligere oplysninger om, hvordan du gør det, i [Automatisk utilgængelig, side 2-5](#).



### Bemærk

Hvis din systemadministrator konfigurerer en automatisk låsning på grund af inaktivitet, prioriteres den højere end varigheden af Automatisk utilgængelig, hvis varigheden af automatisk låsning er kortere end varigheden af automatisk utilgængelig.

# Grænseflade

Cisco Unified Attendant Console Advanced-klientgrænsefladen består af flere dele.

The screenshot displays the Cisco Unified Attendant Console Advanced interface. The main window is titled "Cisco Unified Attendant Console - EVALUATION (Logging)". The interface is divided into several panes:

- Call History (2):** Shows call statistics for "All Queues", "Internal", "Main Line", and "Customer ...".
- Directories (4):** A list of contacts with columns for Number, Last Name, First Name, Department, and Job Title. The selected contact is Sarah Montesil (11424).
- Contact Details (5):** A detailed view of the selected contact, Sarah Montesil, including fields for Initials, First Name, Middle Name, Last Name, Email, Address Line 1-4, Post/Zip Code, User Field 1-3, User Profile, Company, Room Name, Job Title, Section, Location, Cost Center, Department, and Position.
- Call Park (9):** A table showing parked calls with columns for Call For, Wait Time, Call From, and Status. The current call is from Sarah Montesil (11424) with a wait time of 0:10 and status "Held".
- Speed Dial (10):** A list of speed dial numbers: 640001, 640002, and 640003.
- Call Park (9):** A section for managing parked calls, including "Last call parked at:" and "Parked For:" fields.
- Call Park (9):** A section for managing parked calls, including "Last call parked at:" and "Parked For:" fields.
- Call Park (9):** A section for managing parked calls, including "Last call parked at:" and "Parked For:" fields.

At the bottom of the interface, the status bar shows "ALEXANDRA is logged in at 11350", "Ready.", and "Database connected 11".

## Forklaring til figur:

1. Menulinje
2. Ruden Opkaldshistorik
3. Ruden Indgående opkald i kø
4. Ruden telefonbøger
5. Ruden Kontaktoplysninger
6. Værktøjslinjen Opkaldsstyring
7. Ruden Opkald i gang
8. Ruden Aktive opkald
9. Ruden Parkerede opkald
10. Ruden Kortnummer
11. Statuslinje

# Menulinje



## Bemærk

Afhængig af din tildelte rolle kan følgende **Vis**-menuvalg være synlige: Telefonbøger, ruden Kontaktoplysninger, Kortnummer, Parkering af opkald. Se *Cisco Unified Attendant Console Advanced* Administrations- og installationsvejledning for at få flere oplysninger.

Tabel 1-3 beskriver menulinjen.

**Tabel 1-3** *Menuen Funktioner*

Kommandonavn	Beskrivelse
<b>Fil</b>	
Logon	Log på Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Log af	Log af Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Skift adgangskode	Skift din adgangskode.
Logonhistorik	Se oplysninger om de sidste vellykkede og mislykkede forsøg på logon med det aktuelle logonnavn.
Afslut	Luk programmet.
<b>Vis</b>	
Værktøjslinjer	Vis/skjul følgende værktøjslinjer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Køer</b>. Køer. Se <a href="#">Ruden Køer</a> for at få flere oplysninger.</li> <li>• <b>Opkaldsstyring</b>. Se <a href="#">Værktøjslinjen Opkaldsstyring</a> for at få flere oplysninger.</li> <li>• <b>Telefonbøger</b>. Se <a href="#">Ruden telefonbøger</a> for at få flere oplysninger.</li> </ul>
Køer	Vælg <b>Vis alle køer</b> eller <b>Vis enkelte køer</b> eller begge. Hvis du vil se køstatistik, skal du vælge <b>Vis køstatistikker</b> .
Telefonbøger	Vis/skjul ruden Telefonbog (hvis tilgængelig for rolle).
Sidepanel for kontaktperson	Vis/skjul ruden Sidepanel for kontaktperson.
Kortnummer	Vis/skjul ruden Kortnummer.
Parkering af opkald	Vis/skjul ruden Parkerede opkald.
Opkaldshistorik	Vis/skjul ruden Opkaldshistorik.
Vis hilsen	Vis/skjul vinduet Hilsen.
Vis mine parkerede opkald	Vis/skjul parkerede opkald. Genvejen til denne funktion er ( <b>Ctrl+F5</b> ).
<b>Funktioner</b>	
Operatørindstillinger	Åbn vinduet Operatørindstillinger for at tilpasse Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Nødopkald	Indstil alle køer til nødopkaldstilstand. Alle opkald viderestilles til en forudkonfigureret destination (angivet af din systemadministrator).
Filter søgning	Aktivér OG-søgning.

Tabel 1-3 Menuen Funktioner

Kommandonavn	Beskrivelse
Skrifttypestørrelse	Rediger den skrifttypestørrelse, der vises i grænsefladen.
<b>Layout</b>	
Enkelt vindue	Vælg dette for at deaktivere frigørelse, flytning og fastgørelse af grænsefladekomponenter (hvis tilgængelig for rolle).
Nulstil aktuelt layout	Nulstil grænseflade til standardlayout.
<b>Hjælp</b>	
Indhold	Vis Hjælp.
Nøgleordssøgning	Brug nøgleord til at søge i Hjælp-filen.
Indsaml logfiler	Indsaml dine aktivitetslogfiler i en arkiv-ZIP-fil, og brug den til at kontrollere og fejlfinde programmet.
Om Attendant Console	Vis Cisco Unified Attendant Console Advanced-version og copyright.

## Ruden Opkaldshistorik

Ruden Opkaldshistorik indeholder alle de opkald, operatøren har foretaget eller modtaget, så det er muligt at se dem, de har mistet eller glemt, og reagere herefter. Som standard logføres op til 100 opkald med det seneste opkald øverst på listen.

Administratorer kan konfigurere ruden til at vise ethvert maksimumantal af logførte opkald i intervallet 3 til 500. De poster, der logføres i ruden Opkaldshistorik, gemmes i databasen, når du logger af, og er tilgængelige, når du logger på igen.

Følgende opkald logføres ikke i opkaldshistorikken:

- Stadier for opkald i venteposition, parkerede eller hentede opkald
- Stadier for conferenceopkald

Hvis systemet går ned under et opkald, vil posten ikke indeholde nogen oplysninger om, hvorvidt eller hvordan opkaldet blev gennemført.

Ruden Opkaldshistorik vises, når du flytter markøren til kontrollen **Opkaldshistorik** næsten øverst til venstre på konsolgrænsefladen. Mens markøren er placeret på ruden, forbliver den synlig, men når du flytter markøren væk, skjules den automatisk. Hvis din logon har VIOC-rollen, vises ruden Opkaldshistorik altid, og du kan ikke skjule den.










Brugere med enhver anden rolle kan også vise eller lukke ruden Opkaldshistorik ved at markere eller rydde afkrydsningsfeltet **Vis > Opkaldshistorik** efter behov. Du kan fastgøre ruden Opkaldshistorik ethvert sted i grænsefladen på samme måde som andre ruder. Og brugere med roller, der tillader dem at bruge funktionen til flere vindueslayout, kan også placere den på skrivebordet.

Når du har forbindelse til abonnenten efter en fejl, gemmes opkaldshistorikken ikke, før du igen bruger udgiveren. Tilsynsførende kan dog oprette en fil på din computer, hvor opkaldshistorikken gemmes lokalt og altid, når CUACA bruger Abonnentserveren.

## Visningsformat

Tabel 1-4 beskriver visningsformatet.

**Tabel 1-4 Visningsformat**

Forklaring	
<b>Ikon</b>	<p>Opkaldstype/forbindelsesstatus.</p> <p>Pilens farve: grøn = tilsluttet, rød = ikke tilsluttet, gul = ukendt status.</p> <p>Pilens retning: ned = indgående, op = udgående, diagonal = omstillet.</p> <p> Indgående tilsluttet</p> <p> Udgående tilsluttet</p> <p> Blind omstilling tilsluttet</p> <p> Indgående ikke tilsluttet</p> <p> Udgående ikke tilsluttet</p> <p> Blind omstilling ikke tilsluttet</p> <p> Indgående ukendt status</p> <p> Udgående ukendt status</p> <p> Blind omstilling ukendt status</p> <p><b>Bemærkninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kun omstillinger, der bruger en servicekø, vises. Definer de omstillinger, de bruger: <b>Funktioner &gt; Operatørindstillinger &gt; Avanceret</b>.</li> <li>• Konsultationsomstillinger vises som udgående opkald.</li> <li>• Hvis systemet går ned under et opkald, vil der ikke være nogen oplysninger om, hvorvidt eller hvordan opkaldet blev gennemført, så opkaldshistorikken viser opkaldet i ukendt status.</li> </ul>
<b>Tid_(antal) Dato</b>	Det tidspunkt, hvor opkaldet startede. Hvis opkaldet ikke foregik i dag, vises dets dato også. Hvis der vises et tal i parentes efter tiden, er det antal gange, du efterfølgende har forsøgt at gøre det samme med opkaldet med det samme nummer med det samme resultat på den samme dag.
<b>Fornavn Efternavn.</b>	Navnet på den anden person i opkaldet.
<b>Nummer</b>	Kaldets oprindelse eller destination, afhængig af opkaldets retning. Farven på den baggrund, hvor nummeret vises, angiver typen af opkald: blå = internt udgående, rød = eksternt indgående, grøn = eksternt udgående. Det samme farveskema er vist i ruderne F7 og F8. Lad musen hvile over nummeret for at se opkaldets distributionskode fra køen.
<b>Firmanavn</b>	Vises, hvis tilgængeligt.

## Brug af ruden Opkaldshistorik

Hvis du højreklikker på et opkald i opkaldshistorikken, vises en menu med, hvad du kan gøre med det:

- Ring
- Konsultationsomstilling
- Blind omstilling
- Start konference
- Kontaktoplysninger
- Ryd historik - fjerner hele historikken fra skærmen og databasen.

Hvilke handlinger, der er mulige, afhænger af den type opkald, der er registreret, og hvad du er i gang med at gøre: ubrugelige handlinger er nedtonede.

### Ring til numre i registrerede opkald

Hvis du skal kunne ringe til et nummer i et registreret opkald, skal det bestå af numeriske cifre. Hvis der står Ukendt nummer (eller lignende), kan du ikke ringe til det.

Hvis du ringe til et nummer i ruden Opkaldshistorik, skal du gøre et af følgende:

- Højreklik på opkaldsposten, og vælg derefter **Ring**.
- Brug tastaturet til at gå til opkaldsposten (brug f.eks. genvejen **Ctrl+A**), og tryk derefter på **Enter**. Når du flytter til ruden Opkaldshistorik, vælges det seneste opkald automatisk.
- Dobbeltklik på opkaldsposten.

### Omstilling til numre i registrerede opkald

Hvis et opkald er i gang, kan du omstille til nummeret i et registreret opkald med en af følgende metoder:

- Klik på opkaldsposten. Omstillingstypen (blind eller konsultation) vil være det, der aktuelt er konfigureret.
- Brug tastaturet til at vælge opkaldsposten, og tryk derefter på **Enter**.
- Højreklik på opkaldsposten, og vælg derefter den ønskede omstillingstype i menuen.

## Ruden Køer

Ruden Køer (tryk på **F9** for at åbne den) viser de køer, der er tilknyttet logonnavnet. Der vises et ikon (se [Tabel 1-5](#)) for hver kø.

Du kan vise/skjule værktøjslinjen øverst i ruden Køer ved at klikke på **Vis > Værktøjslinjer > Køer**. Mulighederne omfatter **Vis alle køer**, **Vis enkelte køer** eller intet valg, som skjuler ruden Køer. Hvis du vil se køstatistikker (antal afbrudte opkald, brugere, der er logget på, og tilgængelige brugere), skal du vælge **Vis > Køer > Vis Køestatistikker**. Køestatistikker nulstilles ved midnat.

Når et indgående opkald er leveret til køen, vises antallet af opkald, som venter på at blive besvaret.

Køer konfigureres af din systemadministrator til at være en af følgende:

- **Tvungen levering**  
Køopkald distribueres automatisk til brugere, der er logget på og tilgængelige, i en rotation. Brugerne behøver ikke at anmode om opkaldet med musen eller tastaturgenvejen.













- **Annonceret levering**

Køopkald forbliver i køen og vises for alle brugere, der er logget på. Brugere skal anvende tastaturgenvejen til Besvar næste eller musen for at hente et opkald fra køen. Se [Besvarelse af opkald](#) for at få flere oplysninger.

Tabel 1-5 beskriver de ikoner, der vises i ruden Køer.

**Tabel 1-5** *Ikoner i ruden Køer*

<b>Ikoner</b>	<b>Beskrivelse</b>
	Angiv som utilgængelig (F10)
	Startkø er utilgængelig (Ctrl+F10)
	Nødopkald (Ctrl+E)
	Køen Tvungen levering. Se <a href="#">Tvungen levering, side 1-12</a> for at få oplysninger.
	Køen Annonceret levering. Se <a href="#">Annonceret levering, side 1-13</a> for at få oplysninger.
	Alle køer (det samlede antal ventende opkald i alle tilgængelige køer)
	Køen Tvungen levering i nødopkaldstilstand
	Køen Annonceret levering i nødopkaldstilstand
	Alle køer i nødopkaldstilstand
	Kø i nattjeneste

Højreklik i ruden Køer for at:

- Vælg nødopkaldskøer (tryk på **Ctrl+E** viser også dialogboksen **Nødopkald**). Se [Viderestilling af køer til destination for nødopkaldstilstand](#) for at få flere oplysninger.
- **Vise køstatistikker** (eller vælg **Vis > Køer > Vis køstatistikker**). Du kan slå den til/fra: skiftevis klik slår den til og fra.

## Ruden Indgående opkald i kø

Ruden Indgående opkald i kø (tryk på **F8** for at åbne den) viser de opkald, der venter i køer, plus følgende oplysninger:

- Navn på kalderen
- Kalderens nummer (CLI)
- Hvor længe kalderen har ventet i kø
- Navn på køen (valgfrit)
- Farvelinje (hvis der er konfigureret køopkaldsfarver for køen som beskrevet i [Opkald i kø](#))

## Ruden telefonbøger

Der er to typer telefonbøger i Cisco Unified Attendant Console Advanced:









- **Fuld telefonbog:** vises som standard. Den indeholder alle firmakontakter (hvis konfigureret af din systemadministrator) og eventuelle manuelt oprettede kontakter.
- **Personlige telefonbogsgrupper:** telefonbøger, der er oprettet og styret af brugere. Disse telefonbøger kan holdes private eller deles med udvalgte brugere. Hver bruger kan oprette op til 100 personlige telefonbogsgrupper. Hvis du vil lære at oprette, styre, udfylde, dele og slette personlige telefonbogsgrupper, skal du se [Personlige telefonbogsgrupper](#).

Konfigurer ruden Telefonbøger ved brug af **Funktioner > Operatørindstillinger** (hvis du ønsker mere information, kan du se [Telefonbog](#)).






Du kan vise/skjule værktøjslinjen over telefonbogsfanerne ved hjælp af **Vis > Værktøjslinjer > Telefonbøger**.

[Tabel 1-6](#) beskriver de kontrolelementer, der er tilgængelige på værktøjslinjen Telefonbøger.

**Tabel 1-6** *Ikoner på værktøjslinjen Telefonbøger*





Ikoner	Beskrivelse
	Kontaktoplysninger
	Kontaktnoter
	Send e-mail
	Omstil til svarservice
	Vis alternative numre
	Vis alternative numre med tilstedeværelse
	Slet kontaktperson (Ctrl+D)
	Tilføj kontaktperson (Ctrl+T)

Tabel 1-6 Ikoner på værktøjslinjen Telefonbøger

Ikoner	Beskrivelse
	Ny personlig telefonbogsgruppe
	Oplysninger om personlig telefonbogsgruppe
	Deling af personlig telefonbogsgruppe (Ctrl+H)
	Slet personlig telefonbogsgruppe
	Fjern kontakt fra personlig telefonbogsgruppe

## Standardvisning af telefonbøger
















Følgende kolonner vises som standard i ruden Telefonbøger:

- Tilstedeværelsesstatus . Se [Tabel 1-7](#).
- Status for hovedlokalnummer . Se [Tabel 1-7](#).
- Bemærkninger . Se [Tabel 1-7](#).
- Assistent, alternative kontaktpersoner eller yderligere numre på kontaktpersoner . Se [Tabel 1-7](#).
- Nummer
- Efternavn
- Fornavn
- Afdeling
- Stilling

Du kan ændre størrelsen af telefonbøgerne ved at trække i deres overskriftskanter.


[Tabel 1-7](#) beskriver kolonneoverskrifterne i ruden Telefonbøger efter ikoner.

Tabel 1-7 Ikoner i telefonbøger

Kolonneoverskrift	Beskrivelse
	Tilstedeværelsesstatus for kontaktperson. Du kan finde flere oplysninger om ikonerne i denne kolonne i <a href="#">Tabel 5-2</a> .
	Status for kontaktpersons hovedlokalnummer. Du kan finde flere oplysninger om ikonerne i denne kolonne i <a href="#">Tabel 5-1</a> .  Hvis det nummer, der står i telefonbogen, ikke er et hovedlokalnummer, er typen af kontaktnummer vist i denne kolonne med følgende ikoner: <ul style="list-style-type: none"> <li> (mobil)</li> <li> (arbejde)</li> <li> (privat)</li> <li> (fax)</li> <li> (personsøger)</li> </ul>
	Kontaktpersonen har vedhæftet bemærkninger. Hvis du lader musemarkøren hvile på en kontaktnote, vises notens indhold i et værktøjstip.
	Assistent, alternative kontaktpersoner eller yderligere numre på kontaktpersoner. <ul style="list-style-type: none"> <li> = Kontaktpersonen har en assistent føjet til sine alternative numre. Dette ikon har forrang for ikonerne Alternative kontaktpersoner  og yderligere numre på kontaktpersoner . Se <a href="#">Detaljeret telefonstatus for kontaktperson, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter</a> for at få flere oplysninger.</li> <li> = Kontaktpersonen har én eller flere alternative kontaktpersoner (med ingen assistent) føjet til sine alternative numre. Dette ikon har forrang for ikonet for de yderligere numre på kontaktpersoner .</li> <li> = Kontaktpersonen har to eller flere af følgende yderligere numre på kontaktpersoner: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobil</li> <li>- Arbejde 1</li> <li>- Arbejde 2</li> <li>- Privat</li> <li>- Personsøger</li> <li>- Fax</li> </ul> </li> </ul> <p>Dette ikon vises ikke, hvis kontaktpersonen har en assistent eller alternative kontaktpersoner.</p>

Tabel 1-8 beskriver de tastaturgenveje, du kan bruge i ruden Telefonbøger.

**Tabel 1-8**      **Tastaturveje, der bruges i telefonbøger**

Tast	Funktion
Pil op	Flyt mod toppen af listen.
Pil ned	Flyt mod bunden af listen.
Venstre pil	Rul mod venstre på listen, eller vælg elementet til venstre.
Højre pil	Rul mod højre på listen, eller vælg elementet til højre.
Page Down	Placer det valgte opkald i venteposition/hent det valgte opkald.
Enter	Ring til det valgte nummer/Afslut aktivt opkald/Hent det valgte opkald, der er placeret i venteposition.
Tab	Flyt fra venstre mod højre og top mod bund gennem delene af konsollen.
Skift+Tab	Flyt fra højre til venstre og bund til top gennem delene af konsollen.
F2	Viser tilstedeværelsesstatus og alternative kontaktoplysninger.
F4	Opret en personlig telefonbogsgruppe.
F12	Åbn Kontaktoplysninger.
Skift+F3	Ryd alle søgeresultater, der vises i den aktive telefonbog. <b>Bemærk:</b> Du kan også rydde søgeresultaterne ved at klikke på  .
Skift+F4	Rediger en eksisterende personlig telefonbogsgruppe.
Ctrl+F2	Udfør en <i>sidelinjesøgning</i> – Filtrer automatisk kontaktlisten til kun at vise de kontaktpersoner, der matcher det, der er valgt i et specifikt felt. Se <a href="#">Sidelinjesøgning</a> for at få flere oplysninger.
Ctrl+F4	Slet en personlig telefonbogsgruppe.
Ctrl+Tab og Ctrl+Skift+Tab	Vælg enten den næste eller den foregående telefonbogsfane, og få vist kontaktoplysningerne.
Alt+<nummer>, hvor <nummer> er et heltal i intervallet 0 til 9	Vis en bestemt telefonbog. Du kan bruge denne metode til kun at få vist de første 10 faner i telefonbogen. Hvis du f.eks. har fem telefonbøger, og du trykker på <b>Alt+2</b> , vises den anden telefonbogsfane.

## Ruden Kontaktoplysninger

Du kan se flere informationer om en valgt kontaktperson i ruden Kontaktoplysninger.

Disse informationer omfatter:

- Tilstedeværelsesikoner
- Ruder med oplysninger om kontaktpersoner og ikke tilstede-beskeder. Disse kan udvides eller reduceres lodret efter behov. De er skrivebeskyttede. Indtastning af information i disse ruder er beskrevet i [Tilføjelse, redigering og fjernelse af fraværsmeddelelse og kontaktoplysninger](#).

Du kan konfigurere ruden ved brug af **Funktioner > Operatørindstillinger > Sidepanel for kontaktperson**. Du kan skjule ruden ved at fravælge **Vis sidepanel for kontaktperson**.

Selvom indholdet af ruden og bemærkningerne er skrivebeskyttet, kan visse felter bruges til at udløse en handling. Hvis f.eks. et af følgende telefonnummerfelter har fed skrift, kan du starte et opkald ved at dobbeltklikke på det:

- Hovedlokalnummer
- Privat
- Arbejde 1
- Arbejde 2
- Personsøger
- Fax
- Mobil

Hvis du trykker på **Enter** eller dobbeltklikker, mens ruden er valgt, sker et af følgende:

- Hvis der ikke er et igangværende opkald, vil tryk på Enter ringe til nummeret.
- Hvis der er et tilsluttet opkald, vil tryk på Enter starte en konsultationsomstilling.
- Dobbeltklik på en af dem konsultationsomstiller eller blindomstiller opkaldet på basis af indstillingerne under **Funktioner > Operatørindstillinger > Omstilling af opkald > Ved træk og slip eller dobbeltklik**.

Oplysninger kan vises med fed skrift i følgende felter (e-mail):

- E-mail
- E-mail 2
- E-mail 3
- Brugerfelt 1
- Brugerfelt 2
- Brugerfelt 3
- Brugerprofil

Fed skrift angiver, at du kan starte en e-mail ved at dobbeltklikke på det ønskede felt. Du kan også klikke på **Enter**, hvis ruden er valgt. Det åbner den konfigurerede e-mailklient (for eksempel Outlook) for at oprette en ny e-mailbesked.



### Bemærk

---

Konsollen bekræfter ikke e-mailadressen. Den antager, at hvis der står et @-tegn i feltet, er dataene en e-mailadresse, og feltet vises med fed skrift.

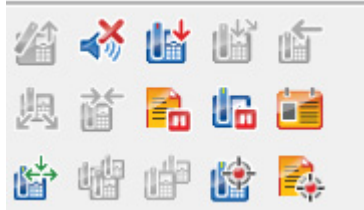
---

Du kan oprette nye kontaktpersoner i ruden Kontaktoplysninger under fanen **Tilføj kontaktperson**, som beskrevet i [Tilføjelse af kontaktpersoner i telefonbøger](#).

## Værktøjslinjen Opkaldsstyring













Afhængig af din tildelte rolle, kan du vise/skjule værktøjslinjen Opkaldsstyring ved hjælp af **Vis > Værktøjslinjer > Opkaldsstyring**.

Værktøjslinjen Opkaldsstyring indeholder kontrolelementer til opkald. Hvilke der er aktive og kan anvendes afhænger af den opkaldsstyringshandling, der udføres, f.eks.:





Tabel 1-9 beskriver kontrolelementerne.

**Tabel 1-9** Værktøjslinjen Opkaldsstyring

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
Besvar opkald		Besvar et opkald, der ringer, i ruden Aktive opkald (ikke et opkald i kø).
Sæt opkald på lydløs		Sæt et opkald på lydløs. Dette sætter opkaldet i venteposition lokalt (på håndsættet), og kalderen hører din musik i ventepositionen.
Ryd opkald		Ryd et aktivt opkald.
Omstil opkald		Fuldfør en ventende konsultationsomstilling.
Hent opkald		Hent et opkald i venteposition.
Opkald til/fra		Skift mellem aktive opkald og opkald i venteposition.
Genetabler		Fortryd en handling, der tidligere er udført på et opkald.
I venteposition med bemærkninger		Vedhæft bemærkninger til det aktuelle opkald, før du placerer opkaldet i venteposition. Bemærkningerne er til dit brug, og de sendes ikke med opkaldet.
Placer i venteposition		Placer et bestemt opkald i venteposition.
Kontaktegenskaber		Se kalderens kontaktoplysninger.
Start konference		Konsulter og start konference med en anden bruger.
Konference		Sæt parter sammen i en konference.

**Tabel 1-9 Værktøjslinjen Opkaldsstyring (fortsat)**

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
Parkering		Omstil et opkald til et optaget lokalnummer.
Parker opkald		Parker opkaldet.

Du kan højreklikke på et opkald i ruden Aktive opkald og derefter vælge et menupunkt for at udføre disse kommandoer, eller du kan bruge genvejstasterne (se [Brug af tastaturet](#)).

## Ruden Opkald i gang

Ruden Opkald i gang (tryk på **F5** for at åbne den) viser:


- Opkald, der er placeret i venteposition, og som vender tilbage ved timeout.
- Opkald, der er vendt tilbage ved timeout for intet svar fra at være enten:
  - Parkeret
  - Omstillet til et lokalnummer

Tidsangivelserne for tilbagevendelse er defineret af din systemadministrator.

Du kan hente eller genetablere et opkald i ruden Opkald i gang på følgende måder:

- Vælg en kontaktperson i en telefonbog, og klik derefter på et af værktøjerne, der er beskrevet i [Ruden Kontaktoplysninger](#).
- Højreklik på et opkald, og vælg en menuindstilling.
- Brug tastaturgenvejene, der er beskrevet i [Brug af tastaturet](#).

Ruden Opkald i gang indeholder følgende oplysninger.

- **Opkald til** – Den tilsigtede modtager af opkaldet.
- **Ventetid** – Kalderens anslåede ventetid.
- **Opkald fra** – Det nummer, som opkaldet blev omstillet fra.
- **Status** – Om opkaldet har været placeret i venteposition, parkeret på et optaget lokalnummer eller er returneret på grund af timeout, vises som Timeout for venteposition, Parkeringstimeout, Intet svar.
-  – Du (eller en anden bruger) har vedhæftet bemærkninger til opkaldet. Lad musemarkøren hvile på opkaldet for at se dem.
- Et farvet linje, der svarer til køtildelingen (hvis der er konfigureret køopkaldsfarver for køen som beskrevet i [Opkald i kø](#))



## Ruden Aktive opkald

Ruden Aktive opkald (tryk på **F7** for at åbne den) viser opkald, der behandles. De viste opkaldsoplysninger omfatter:

- Køens navn
- Opkaldets aktuelle status: I venteposition, Ringer, Taler eller Optaget.
- Et farvet linje, der svarer til køtildelingen (hvis der er konfigureret køopkaldsfarver for køen som beskrevet i [Opkald i kø](#))

[Tabel 1-10](#) beskriver de taster, du kan bruge i ruden Aktive opkald.

**Tabel 1-10 Taster i ruden Aktive opkald**

Tast	Funktion
Pil op	Flytter op gennem listen med opkald.
Pil ned	Flytter ned gennem listen med opkald.
Enter	Besvar indgående opkald/Ryd forbundet opkald/Fuldfør konsultationsomstilling.
Page Down	Placer i venteposition/hent det ventende opkald.
Insert	Parkering af opkald.
Ctrl+F5	Vis mine parkerede opkald.
Plus (+)	Besvarer opkald med næste højeste prioritet. Dette er ikke nødvendigt, hvis en kø er konfigureret som Tvungen levering. Opkalderen vil straks blive tilsluttet.
Minus (-)	Annuler Konsultationsomstilling.
End	Start og saml alle parter i Konference.
Delete	Genetabler et opkald.
F2	Vis tilstedeværelsesstatus og alternative kontaktoplysninger.
Ctrl+F2	Vis Sidelinjesøgning (krydstabulering) i telefonbøgerne. Dette kræver aktivering i Operatørindstillinger.
F12	Kontaktoplysninger/Tilføj en kontaktperson.
Privat	Parkér det besvarede opkald på en enhed.
Ctrl+M	Send en e-mail til en lokalnummerbruger, der ikke besvarer et opkald.
Ctrl+Q	Sæt et opkald på lydløs, når bestemte handlinger udføres, som beskrevet i <a href="#">Lydløs</a> .
Ctrl+V eller Ctrl+Insert	Indsæt et nummer i ruden Aktive opkald for udgående opkald.

Du kan også få adgang til disse indstillinger ved at højreklikke på et opkald i ruden Aktive opkald og bruge menuen.

## Ruden Parkerede opkald





Ruden Parkerede opkald viser en liste over enheder til parkering af opkald (virtuelle enheder, hvor opkald midlertidigt kan placeres i venteposition og hentes fra et andet lokalnummer i opkaldscenteret) samt deres lokalnumre. Når et opkald parkeres, indeholder enhedsvisningen også:

- **Opkald til** – navnet og lokalnummeret på den kontaktperson, som opkaldet er til.
- **Opkald fra** – navnet (hvis det er tilgængeligt) og det nummer, der foretager opkaldet
- **Parkeret af** – navnet på den bruger, der parkerede opkaldet, hvis det er relevant
- **Distributionskode** – oplysninger om den kø, som opkaldet blev modtaget i

Du kan skjule eller vise ruden Parkerede opkald ved at vælge **Vis > Parkering af opkald**. Som standard vises alle enheder.


[Tabel 1-11](#) beskriver kontrolelementerne i ruden Parkerede opkald.

**Tabel 1-11**      **Kontrollementer i ruden Parkerede opkald**

Kontrollement	Funktion
	Vis alle enheder til parkering af opkald.
	Viser alle enheder til parkering af opkald, der er tilgængelige for dig. Enheder, der ikke bruges, er angivet med dette symbol.
	Viser kun enheder til parkering af opkald, hvor du har parkerede opkald. Enheder med opkald parkeret af dig er angivet med dette symbol.
	Viser kun enheder til parkering af opkald, hvor andre brugere har parkeret deres opkald. Enheder med opkald parkeret af andre er angivet med dette symbol.

Følgende oplysninger vises også:

- **Sidste opkald parkeret på** – det nummer, hvor du parkerede det sidste opkald
- **Parkeret for** – når et opkald hentes tilbage fra et optaget lokalnummer, og du parkerer dette opkald, er dette navnet på den kontaktperson, som opkaldet kom tilbage fra

En enhed til parkering af opkald med ikonet  **Ude af drift** angiver, at den er ude af drift og ikke kan bruges til parkering af opkald. Se [Parkering af opkald](#) og [Hentning af parkerede opkald](#) for at få flere oplysninger.

## Ruden Kortnummer

Ruden Kortnummer (tryk på **F6** for at åbne den) indeholder en liste over kontaktpersoner, du ofte ringer til, og gør det muligt for dig at ringe til dem hurtigt. Følgende oplysninger vises for hver kontaktperson i ruden Kortnummer:

- Fuldt **navn**
- **Firma**
- **Telefonnummer**

Du kan udføre handlinger for opkaldsstyring på kontakter ved at gøre følgende:

- Vælg en kontaktperson, og klik derefter på et værktøj i [Ruden Kontaktoplysninger](#).
- Brug tastaturgenvejene, der er beskrevet i [Brug af tastaturet](#).

## Statuslinje

Statuslinjen er en informationsrude nederst i Cisco Unified Attendant Console-vinduet. Den er inddelt i sektioner, der hver viser oplysninger om den aktuelle status for et aspekt af programmet. Fra venstre mod højre viser sektionerne:

- <Logonnavn> er logget på <Lokalnummer>
- Programstatus. F.eks. **Klar**.
- Databaseforbindelse

Hvis du mister forbindelsen til Cisco Unified Attendant Console-udgiverserveren, sker et af følgende:

### Du vil blive logget af konsollen.

- Følgende fejlmeddelelse vises: *Du kan ikke logge på, fordi der ikke kan findes en server.* Klik på **OK** for at lukke prompten.
- Du kan ikke logge på konsollen, før din systemadministrator gendanner servicen til Cisco Unified Attendant Console-serveren.

### Du får forbindelse til Cisco Unified Attendant Console-abonnentsserveren.

- Der vises et ikon med udråbstegn til venstre for **Logonnavn** og **Databaseforbindelse**. Ikonet bliver stående, indtil du genopretter forbindelse til den primære server. Hvis du peger på ikonet, vises en meddelelse: *Du er tilsluttet "abonnentsservernavn", som er din abonnentserver.* Klik på **X** for at lukke advarslen.
- Mens du har forbindelse til abonnentsserveren, kan du ikke gemme ændringer af operatørindstillinger, oprette eller redigere personlige telefonbogsgrupper eller kortnumre, oprette eller ændre kontakter.
- Når Cisco Unified Attendant Console-udgiverserveren bliver tilgængelig, modtager du en prompt: *Udgiverserveren "udgiverservernavn" er online igen. Vil du etablere forbindelse igen?* Klik på **Ja** for at etablere forbindelse igen eller **Nej** for at forblive tilsluttet abonnentsserveren.
- I **Funktioner > Operatørindstillinger > Visning > Elasticitet** kan du vælge at deaktivere prompten, så du automatisk genopretter forbindelsen til din udgiver, når den bliver tilgængelig. Denne indstilling er skjult, hvis du ikke har en abonnentsserver.





# Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced

---

Denne sektion beskriver følgende:

- [Roller](#)
- [Styring af, hvordan ruder vises](#)
- [Styring af programfunktionalitet](#)

Afhængig af din tildelte logonrolle kan du tilpasse både udseende og funktionalitet af Cisco Unified Attendant Console, så du kan arbejde på den mest praktiske og effektive måde. Alle tilpassede indstillinger, du foretager, lagres på serveren. Derved vil dine indstillinger følge dit logonavn til enhver konsol, du logger på. Du kan kun ændre indstillingerne, hvis du:

- har forbindelse til udgiverserveren – du kan ikke ændre dem, når du har forbindelse til abonnenten.
- har en databaseforbindelse.

## Roller

Hver konsolbruger tildeles en rolle, når deres logon oprettes af deres systemadministrator. Roller definerer, hvilke af følgende dele i konsolgrænsefladen der er tilgængelige for en bruger, og om brugeren kan skjule eller flytte dem:

- Ruden Opkaldshistorik
- Ruden Køer
- Ruden Indgående opkald i kø
- Ruden Telefonbøger
- Ruden Kontaktoplysninger
- Værktøjslinjen Opkaldsstyring
- Ruden Opkald i gang
- Ruden Aktive opkald
- Ruden Parkerede opkald
- Ruden Kortnummer
- Statuslinje

Se [Grænseflade](#) for at få beskrivelser af disse deles positioner og funktioner.

Hver brugerlogon tildeles en af disse foruddefinerede roller:

- FULD
- VIOC

Rollerne styrer følgende for hver del af grænsefladen, som er angivet ovenfor:

- Om den findes i grænsefladen.
- Om brugerne kan skjule den, hvis den findes i grænsefladen.

Ingen rolle tillader brugerne at skjule ruden Køer, ruden Aktive opkald eller ruden Opkald i gang.

- Om brugerne kan frakoble (frigøre) den fra grænsefladen, flytte den og gentilknytte (fastgøre) den i grænsefladen.

Ingen rolle tillader brugerne at gøre disse ting ved ruden Køer, ruden Aktive opkald eller værktøjslinjerne. VIOC-rolle tillader ikke brugerne at gøre disse ting ved nogen del af grænsefladen.

Du kan finde oplysninger om, hvad de foruddefinerede roller tillader, og hvordan de tildeles brugere, i *Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration and Installation Guide*.

Hvis brugerne er tildelt en rolle, der tillader dem at frigøre mindst én rude, indeholder menuen Layout indstillingen **Layout af enkelt vindue**. Når denne indstilling er valgt, kan ruder ikke frigøres. Med den kan ryddede ruder frigøres. Når brugerne lukker programmet, gemmes grænsefladelayout (både tilstand med enkelt vindue og flere vinduer) separat til senere brug.

## Styring af, hvordan ruder vises

Afhængig af, om din rolle tillader det, kan du skjule eller vise følgende ruder, kontrolelementer og information med menuvalgene **Vis**:

- Ruden Køer
- Ruden Telefonbøger
- Ruden Kontaktoplysninger
- Ruden Kortnummer
- Ruden Parkering af opkald
- Værktøjslinjen Køer
- Værktøjslinjen Telefonbøger
- Værktøjslinjen Opkaldsstyring (hvis vist)
- Køstatistikker

Du kan også skjule enhver af ruderne ved at klikke på x på titellinjen.

Du kan ændre størrelsen på og flytte alle ruderne, der er i og tilknyttet grænsefladen (fastgjort) eller er uden for grænsefladen (frigjort), undtagen for følgende:

- Opkald i kø - du kan ændre størrelsen på denne rude ved at trække i den øverste kant af ruden Aktive opkald.
- Værktøjslinjen Opkaldsstyring
- Aktive opkald - du kan ændre størrelsen på denne rude ved at trække i dens øverste kant.

Information om, hvilke ruder der vises, deres placeringer og forholdsmæssige størrelser lagres af programmet mellem sessioner, så næste gang du starter på det, så ser grænsefladen ud på samme måde, som da du sidst afsluttede den.

**Bemærk**

Konsollen kører enten i eller uden for tilstanden **Enkelt vindue**. I tilstanden Enkelt vindue er alle ruderne i faste positioner i grænsefladen og kan ikke flyttes. Uden for tilstanden Enkelt vindue kan ruderne i grænsefladen flyttes til ethvert sted i grænsefladen (fastgjort) eller på skrivebordet (frigjort).

## Ændring af størrelse på ruder

Hvis du vil ændre størrelse på en rude, skal du klikke på en af dens kanter eller et hjørne (du kan kun tage fat i et hjørne, hvis ruden ikke er fastgjort), trække for at strække ruden og derefter slippe museknappen for at indstille ruden til den pågældende størrelse. Du kan ikke indskrænke en rude til at vise mindre end én række med information.

## Flytning af ruder

Sådan flyttes en rude:


**Trin 1** Fravælg **Layout > Enkelt vindue**. Når dette menupunkt er valgt, er ruderne begrænset inde i programgrænsefladen.

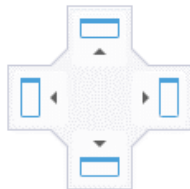
**Trin 2** Flyt markøren hen over titellinjen til ruden for at flytte den.

**Trin 3** Klik med og hold museknappen nede. Rudens titellinje er fremhævet.

**Trin 4** Mens du holder museknappen nede, skal du trække ruden til den ønskede placering.

Mens du trækker ruden, vises et sæt kontrolelementer i grænsefladen:

- Der vises en pil ved kanten af grænsefladen (f.eks. vises  ved venstre kant). Brug den til at placere ruden langs kanten.
- Når markøren trækkes over på en anden rude, vises der også et sæt af kontroller midt i denne rude:



Brug dem til at placere den trukkede rude i forhold til den, som den er placeret ovenpå.

**Trin 5** Hold stadig museknappen nede (mens du trækker ruden), og peg på det relevante kontrolelement.

Den position, som ruden bliver placeret i, fremhæves i grænsefladen. De andre ruder justeres automatisk for at gøre plads til den.

Hvis du ikke peger på et kontrolelement, er der ingen fremhævelse, og ruden efterlades frigjort på skrivebordet. Hvis du minimerer grænsefladen, forsvinder frigjorte ruder, indtil du maksimerer grænsefladen igen.

**Trin 6** Slip museknappen. Ruden placeres på det specificerede sted.

**Bemærk**

Enhver rude, der frigøres fra hovedvinduet, flyder altid oven på hovedvinduet.

Vær forsigtig med flytning af ruder, da du kan komme til at skjule dele af grænsefladen, der vises, når der kommer et opkald. Du frarådes at placere ruder oven på hinanden.

## Nulstilling af grænsefladens layout

Uanset om du arbejder i tilstanden Enkelt vindue eller ej, kan du nulstille grænsefladen til dens standardlayout - med alle ruder fastgjort - ved at klikke på **Layout > Nulstil aktuelt layout**. Hvis du har flere skærme, vil nulstilling af layoutet også flytte grænsefladen tilbage til din hovedskærm. Alternativt kan du trykke på **Alt+Tilbage**. Det kan være særdeles nyttigt, hvis du har frigjort ruder på systemer med flere skærme.

Nulstilling af programmet ændrer ikke vinduestilstanden.

## Styring af programfunktionalitet

Du kan få adgang til konsolindstillingerne ved at vælge **Indstillinger > Operatørindstillinger** i hovedmenuen. Det åbner vinduet **Operatørindstillinger**.



### Bemærk

Nogle indstillinger kan være utilgængelige for visse brugere, da de afhænger af tilladelser, der tildeles individuelt af administratoren eller den tilsynsførende.

Følgende funktioner er tilgængelige:

- [Generelt](#)
- [Visning](#)
- [Tilstedeværelse](#)
- [Ringer op](#)
- [Omstilling af opkald](#)
- [Parkering af opkald](#)
- [Lydløs](#)
- [Toner](#)
- [Opkald i kø](#)
- [Telefonbog](#)
- [Personlige telefonbogsgrupper](#)
- [Sidepanel for kontaktperson](#)
- [Alternative numre](#)
- [Felt-headers](#)
- [Sekundær sortering](#)
- [Filtersøgning](#)
- [Sikkerhed](#)
- [Logføring](#)
- [Avanceret](#)



# Generelt

Følgende indstillinger er tilgængelige under denne fane:

- **Vis applikation, når**

Cisco Unified Attendant Console Advanced giver dig mulighed for at se programmet, når:

- **Opkald i kø venter på at blive besvaret**
- **Min lokale enhed ringer** (hvis dette er den enhed, du er logget på med)
- **Minimer, hvis ikke i brug**

Hvis den ene af de første to indstillinger eller begge indstillinger er markeret, vises programmet på dit skrivebord, hvis det er minimeret. Den tredje indstilling minimerer programmet, når der ikke er nogen aktive opkald eller kø.

- **Automatisk utilgængelig**

Definer, hvor mange minutter din computer skal være uden aktivitet, før Cisco Unified Attendant Console Advanced automatisk indstiller din tilstand til *bruger utilgængelig*. Vælg **Angiv mig som "utilgængelig", når min computer har været uden aktivitet i denne tidsperiode**, og vælg derefter **5, 10, 15** eller **30 minutter** eller **1 time**.



### Bemærk

Hvis din systemadministrator har angivet en automatisk timeoutværdi for sessioner uden aktivitet, der er kortere end varigheden af Automatisk utilgængelig, prioriteres den højere.

- **Prioritering af internt kontaktnummer**

Denne liste viser, i hvilken rækkefølge en intern kontaktpersons nummertype vælges for at udfylde nummerfeltet. Hvis kontaktpersonen ikke har et nummer af den type, der vises øverst på listen, bruges den næste nummertype osv.

Du kan omarrangere listen ved at vælge nummertypen og derefter flytte den med pil op og pil ned.

- **Nummerprioritering for eksterne kontakter**

Denne liste viser den rækkefølge, som en ekstern kontaktpersons nummertype vælges i for at udfylde nummerfeltet. Hvis kontaktpersonen ikke har et nummer af den type, der vises øverst på listen, bruges den næste nummertype osv.

Du kan omarrangere listen ved at vælge nummertypen og derefter flytte den med pil op og pil ned.

# Visning

Fanen **Visning** giver dig mulighed for at angive følgende:

- **Kørækkefølge** – Hvis du ikke ønsker, at køerne skal sorteres i den rækkefølge, de blev oprettet i, skal du markere **Sortér køer alfabetisk**.
- **Når der vælges en sektion** – Vælg **Skift skriftfarve** for at ændre skriftfarven for etiketterne i Cisco Unified Attendant Console Advanced for den valgte røde **Til denne farve**. Dette gør det let at se, hvilken røde du har valgt ved betjening af konsollen. Klik på **Farve** for at få adgang til farvepaletten, hvor du vælger den farve, du vil bruge. Standarden er rød.

- **Vis opkaldsoplysninger**
  - **Vis distributionskode** gør det muligt at få vist navnet på køen for hvert opkald samt standardoplysningerne. Dette angives som standard.
  - **Vis timeoutbetingelser** gør det muligt at få vist oplysninger om, hvorfor et opkald er returneret til konsollen.
- **Når der vælges et opkald** – styrer, om der skal vises enheder til parkering af opkald, som er relateret til brugeren via telefonbogsgrupper.  
 Markering af indstillingen **Vis parkeringsenheder vedrørende opkald** vil medføre følgende funktionsmåde:
  - Når ingen opkald er valgt. Alle parkeringsenheder vises.
  - Når der vælges et opkald. Det er kun parkeringsenheder vedrørende den kø, hvor opkaldet er ankommet til, som vises.
  - Der vises ingen parkeringsenheder, hvis der ikke er nogen relaterede parkeringsenheder.
 Hvis indstillingen **Vis parkeringsenheder vedrørende opkald** ikke er markeret, vises alle parkeringsenheder, uanset om der er valgt et opkald eller ej.
- **Ved foretagelse af opkald** – styrer, om prompten for Tilstedeværelse vises. Hvis feltet med optaget-lampe eller kildestatus for standardtilstedeværelse afspejler andet end Rør lagt på og Tilgængelig, vises prompten. Som standard er **Spørg, hvis tilstedeværelsesstatus er indstillet** ikke markeret.
- **Ved træk og slip** – Med funktionen **Vis et træk-billede** kan du få vist et fuldkomment billede på skærmen af det opkald, som du trækker hen over skærmen.
- **Skrifttypestørrelse** – Brug den til at ændre størrelsen på skrifttypen i Cisco Unified Attendant Console Advanced-grænsefladen for at gøre den lettere at bruge. Vælg mellem **Standard**, **Middel**, **Stor** eller **Ekstra stor**. Du kan også angive denne parameter fra hovedprogrammuen ved at vælge **Indstillinger > Skrifttypestørrelse**.
- **Udvidede farvede noter**. Valg af **Fremhæv hele rækken med farven på noter** ændrer ruden Telefonbog, så hvis der anvendes en note på en kontaktperson, afspejles notens valgte farve i et bånd langs bunden af denne kontaktpersons post i telefonbogen og på baggrundsfarven i ruden Kontaktoplysninger, hvis noter vises.
- **Elasticitet** – *Vises kun på fleksible installationer*. Markér **Spørg ved skift a server** (standarden) for at blive spurgt ved skift af server under serverfejl eller gendannelse (se [Statuslinje](#) for at få flere oplysninger).

## Tilstedeværelse

Under denne fane kan du konfigurere, hvilke tilstedeværelsesoplysninger og felt med optaget-lampe der skal vises.

- **Telefon** – Vælg **Aktivér status for feltet Optaget-lampe** (standarden) for at vise telefonstatussymboler for feltet Optaget-lampe i ruderne Telefonbøger og Opkald i gang. Fjern markeringen af feltet **Aktivér status for Optaget-lampe** for at deaktivere Cisco Unified Attendant Console Advanced O-I-feltafhængige funktioner.
- **Kontaktperson** – Vælg **Aktivér status** for at få vist ikonet Tilstedeværelsesstatus (Cisco IM&P, WebEx Messenger eller Skype for Business), hvis det er konfigureret af din systemadministrator.

## Ringer op

Følgende funktioner er tilgængelige under denne fane:

- **Voicemail** – I **Voicemail-præfiks** skal du angive et præfiks, der sender opkaldet direkte til et lokalnummers svarservice, når du højreklikker på en kontaktperson og vælger **Omstil til svarservice**.
- **Autoopkald** – Vælg dette for automatisk at ringe op til et internt eller eksternt nummer efter en forsinkelse (fra 0 til 10 sekunder), du definerer ved brug af kontrolelementet **Forsinkelse på autoopkald**.

## Omstilling af opkald

Følgende funktioner er tilgængelige under denne fane:

- **Ved træk og slip eller dobbeltklik**

Vælg den type omstilling, du vil foretage, når du trækker og slipper eller dobbeltklikker på et opkald:

- **Udfør konsultationsomstilling**
- **Udfør blind omstilling** (dette er markeret som standard)

- **Ved blind omstilling**

Ved Blind omstilling af et opkald kan du vælge **Automatisk parkering ved optaget**. Parkering er en funktion, der kan bruges til at ”parkere” et opkald på en intern kontaktpersons lokalnummer, hvis det svarer med optagetonen (virker ikke med lokalnumre, der har voicemail). Under parkering sender serveren gentagne forespørgselsopkald til linjen, indtil den bliver tilgængelig. Når linjen bliver tilgængelig, fuldføres omstillingen.

Parkering er en funktion, der skal aktiveres af din systemadministrator.

- **Ved genetablering af et opkald**

Ved genetablering af et opkald kan du vælge **Automatisk parkering ved optaget**. Parkering er beskrevet under [Ved blind omstilling](#).

## Parkering af opkald

Under **Efter parkering af et opkald** skal du vælge **Vis alle parkeringsenheder** for at få vist alle parkeringsenheder i ruden **Parkerede opkald**.

## Lydløs

Denne fane giver dig adgang til **Sæt automatisk opkald på lydløs, når du**:

- **Foretager en søgning** – Vælg dette for automatisk sætte et opkald på lydløs, når du klikker i et af søgefelterne.
- **Trykker på de numeriske taster for at ringe op** – Vælg dette for at sætte et opkald på lydløs, når du ringer til et nummer.
- **Skifter eller vælger telefonbogsskærme** – Vælg dette for at sætte et opkald på lydløs, når du vælger en telefonbog.

Når en af disse funktioner vælges, bliver opkaldet sat i venteposition lokalt (på håndsættet), og kalderen hører musik i ventepositionen.

## Toner

Denne fane giver dig mulighed for at aktivere eller deaktivere toner afhængigt af specifikke hændelser:

- **Når jeg har angivet mig selv som utilgængelig** – Vælg **Afspil ingen toner** for at forhindre afspilning af toner, mens du er væk fra konsollen.
- **Når et opkald i kø venter på at blive besvaret** – Vælg **Afspil en ringetone** for at afspille en ringetone, når et opkald venter i en kø.
- **Når et opkald får timeout** – Vælg **Afspil en ringetone** for at afspille en ringetone, når et opkald gendannes fra ruderne Opkald i gang eller Parkerede opkald.

## Opkald i kø

Under denne fane kan du farvekode opkald for at vise, hvilken kø de er ankommet i (f.eks. i ruden Aktive opkald), og for automatisk at forbinde opkald i kø og tvungne leveringer til din telefon.

For at gøre det muligt for dig at skelne mellem opkald i de forskellige køer kan du angive forskellige farveindikatorer for hver kø. Vælg **Vis indikator** under **Køopkaldsfarver** for hver kø, som du vil farvekode, og gå derefter til dialogboksen **Farve** under **Farve**, og vælg den farve, der skal bruges. Du kan gendanne de oprindelige køfarver ved at klikke på **Gendan standardindstillinger**.

Under **Tilslut automatisk** skal du vælge, hvilke typer opkald der automatisk skal tilsluttes, *når din telefon ringer*:

- **Opkald i kø** – Der tilsluttes kun køopkald med annonceret levering automatisk fra standardkøerne til din telefon. Alle andre opkald ringer på din telefon, indtil du besvarer dem.
- **Tvungen levering af opkald** – Der tilsluttes kun opkald i kø med tvungen levering automatisk til din telefon. Alle andre opkald ringer på din telefon, indtil du besvarer dem.

Hvis du vælger begge funktioner, tilsluttes alle opkald i kø automatisk til din telefon.

Når du aktiverer en af funktionerne, kan du også angive en **Forsinkelse** – det tidsrum (fra 0,5 til 9 sekunder i intervaller på et halvt sekund), som din telefon ringer, før opkaldet automatisk tilsluttes. Hvis du ikke angiver en forsinkelse, tilsluttes den pågældende type opkald med det samme.

## Telefonbog

Fanen Telefonbog gør det muligt at konfigurere og få indflydelse på, hvordan oplysninger om kontaktperson vises i ruden Telefonbøger i Cisco Unified Attendant Console. Den har følgende sektioner:

- **Telefonbogsgrupper** – Brug denne indstilling til at bestemme, hvordan den enkelte telefonbog bliver vist. Vælg **Alle telefonbogsgrupper bruger samme indstillinger**, og vælg derefter den telefonbog, hvorfra alle andre skal have deres parametre. Hvis der er flere telefonbøger synlige, vil ændring af positionen eller bredden af en kolonne i én telefonbog øjeblikkeligt føre til ændring af de andre på samme måde.

Hvis **Alle telefonbogsgrupper bruger samme indstillinger** ikke er markeret, kan du alternativt vælge en telefonbog i tabellen og derefter konfigurere den valgte telefonbog uafhængigt af de øvrige.

Rækkefølgen af telefonbøger på listen **Telefonbogsgrupper** (oppefra og ned) er den rækkefølge, de vises i i ruden Telefonbøger (venstre mod højre). Du kan ændre telefonbogsrækkefølgen ved at vælge en telefonbog på listen og derefter en af følgende:

- Brug **Pil op** og **Pil ned**
- Trække den op eller ned på listen
- **Standardvisningsrækkefølge** – Dataene i dette kontaktpostfelt bruges til at sortere kontaktpersonerne, når de vises i telefonbogen. Vælg fra **Afdeling**, **Fornavn**, **Stilling**, **Efternavn** (standard), **Placering**, **Nummer** og **Brugerfelt 1**.

**Bemærk**

Hvis du ændrer **standardvisningsrækkefølgen**, vises ændringerne ikke på skærmen, før du logger af Cisco Unified Attendant Console og derefter logger på igen.

- **Vis følgende oplysninger** – Markér afkrydsningsfeltet for et kontaktdatafelt for at få vist dette felt i telefonbogen. Den rækkefølge, som felterne er angivet i, er den rækkefølge, som de vises i. Hvis du vil ændre visningsrækkefølgen, skal du markere et felt og derefter enten trække det eller bruge pil op og pil ned for at flytte det til en ny position på listen.

Hvis felter skal vises på den anden linje, skal du markere felterne og bruge Højre pil til at flytte dem til den anden linje. Før du kan bruge Højre pil og føje elementer til den anden linje, skal du have valgt mindst to elementer, eksklusive ikoner, for den første linje.

- **Søgning baseret på** – Vælg, hvor mange og hvilke søgefelter der skal bruges til at søge efter en post i ruden Telefonbog. Du kan maksimalt vælge seks **søgefelter**. Du kan styre, hvor mange søgefelter der vises, med **Vis så mange søgefelter på skærmen**. Standardfelterne er:
  - Efternavn
  - Fornavn
  - Afdeling
  - Nøgleord
  - Nummer
  - Lynsøgning - Samlet søgefelt, der henter resultater fra følgende felter:
    - Afdeling (herunder Alternative afdelinger)
    - Fornavn (herunder Alternativt fornavn)
    - Efternavn (herunder Alternativt efternavn)
    - Placering
    - Brugerfelt 1
    - Brugerfelt 2
    - Brugerfelt 3
    - Nummer (Hovedlokalnummer, Arbejde 1, Arbejde 2, Privat, Fax, Mobil, Person søger)

## Personlige telefonbogsgrupper

Fanen Personlige telefonbogsgrupper gør det muligt at dele personlige telefonbogsgrupper med andre brugere. Du finder flere oplysninger om personlige telefonbogsgrupper i [Personlige telefonbogsgrupper](#).

Fanen Personlig telefonbogsgruppe er kun tilgængelig, når følgende gør sig gældende:

- Du har oprettet mindst én personlig telefonbogsgruppe.
- Hvis du har en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Advanced-installation, skal du være logget på Udgiverserveren. Fanen er ikke synlig, når du er logget på Abonnentserveren.
- Der er mindst én anden bruger i dit fællesskab til at dele den personlige telefonbogsgruppe med.

På fanen vises lister over:

- Personlige telefonbogsgrupper, der kan deles (øverste liste)
- Brugere, som personlige telefonbogsgrupper kan deles med (nederste liste)

Gør følgende for at dele en personlig telefonbogsgruppe:

---

**Trin 1** Vælg gruppen fra den øverste liste **Vælg den personlige telefonbogsgruppe, som du vil dele**.

**Trin 2** På den nederste liste skal du markere afkrydsningsfelterne, der svarer til de brugere, som du vil dele den personlige telefonbogsgruppe med. Du kan indstille deling af en personlig telefonbogsgruppe med en bruger ved at fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet ud for vedkommendes navn. Brug om nødvendigt kontrolelementerne til at markere eller fjerne markering af afkrydsningsfelterne for alle brugere.

**Trin 3** Klik på **OK** eller **Anvend** (klik på **OK** lukker fanen).

Hvis brugere, der er valgt eller fravalgt som en del af din ændringsanmodning, er aktivt logget på Cisco Unified Attendant Console, præsenteres de for en advarsel om ændringen.

---

## Sidepanel for kontaktperson

Brug fanen Sidepanel for kontaktperson til at konfigurere [Ruden Kontaktoplysninger](#).

- **Statusikoner.** Vælg de relevante indstillinger for at gøre ikonerne tilgængelige i Sidepanel for kontaktperson. Denne liste påvirkes af konsollens konfiguration og tilladelser. Umarkerede felter vises i alfabetisk rækkefølge efter de markerede felter. Den rækkefølge, som ikonerne vises i i Sidepanel for kontaktperson, kan ændres ved at markere et felt og bruge Pil op/Pil ned til at ændre den viste rækkefølge.
- **Kontaktoplysninger.** Vælg det for at gøre felterne tilgængelige i Sidepanel for kontaktperson. De valgte elementer viser datafelter i Sidepanel for kontaktperson i deres viste rækkefølge på denne konfigurationsliste. Rækkefølgen kan ændres ved at markere et felt og bruge Pil op/Pil ned til at ændre den viste rækkefølge. Du kan også trække og slippe et felt i den ønskede position.

Umarkerede felter vises i alfabetisk rækkefølge efter de markerede felter.

- **Kontaktnoter.** Du kan vælge at få vist oplysninger om kontaktpersoner eller fraværsbeskeder ved at markere feltet ud for den relevante notetype.

Hvis der er angivet en farve for en bestemt notekategori, vises den i Sidepanel for kontaktperson. Farven angives under tilføjelse af fraværsbesked og kontaktoplysninger.

Klik på **Anvend** eller **OK**, når konfigurationen er fuldført, for at foretage ændringerne.

## Alternative numre

Brug fanen **Alternative numre** til at definere, hvordan du vil have vist oplysninger om alternative numre, som en kontaktperson kan have.

Indstillingen **Vis følgende oplysninger** giver dig mulighed for at angive, hvilke oplysninger der skal vises for en kontaktperson. Klik på afkrydsningsfelterne for at vælge oplysningerne. Vælg en informationstype, og brug derefter op-/nedpilene til at ændre den rækkefølge, som informationerne skal vises i.

Brug **Alternativ visningsrækkefølge for numre** til at vælge et alternativt nummer, og brug op-/nedpilene til at angive den rækkefølge, som oplysningerne skal vises i. Indstil dette til samme rækkefølge, som bruges i ruden **Telefonbøger**.

## Felt-headers

Du kan ændre teksten på **Felt-headers**, der vises i programmet, ved at erstatte **Displaytekst** i enhver **Standard tekst** med din ønskede tekst. Disse ændringer vil kun påvirke din brugerkonto.

Du kan ændre **Displaytekst** for **Felt-headers** ved at gøre følgende:

- 
- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Trin 1</b> | Markér teksten i kolonnen <b>Displaytekst</b> . Indledningsvist er den identisk med <b>Standardtekst</b> . |
| <b>Trin 2</b> | Skriv ny <b>Standardtekst</b> .  |
| <b>Trin 3</b> | Klik på <b>OK</b> .  |
- 

Klik på knappen **Gendan standardindstillinger**, hvis du vil gendanne standardteksten for alle felt-headers.

## Sekundær sortering

Når du søger i en telefonbog, sorteres matchende kontaktpersoner først i henhold til den kolonne, du søger i, og derefter sorteres de i henhold til en *sekundær sorteringskolonne*. Hvis du f.eks. søger efter et *Efternavn*, der begynder med "Sm", og kolonnen *Efternavn* har *Fornavn* defineret som dens sekundære sorteringskolonne, kan du se noget, der minder om dette:

Smart John - Salg  
Smith Anne - Salg  
Smith Michael - Marketing  
Smith Theresa - Administration  
Smythe Adam - Marketing

Personer med efternavnet Smith sorteres i henhold til fornavnet.

Hvis du nu ændrer den sekundære sorteringskolonne for Efternavn til *Afdeling*, ville den samme søgning returnere:

Smart John - Salg  
 Smith Theresa - Administration  
 Smith Michael - Marketing  
 Smith Anne - Salg  
 Smythe Adam - Marketing

Hver kolonne i din telefonbog har en sekundær standardsorteringskolonne. Du kan ændre denne standardindstilling til den kolonne, som du ønsker at bruge.

Sådan ændres en sekundær sorteringskolonne:

- 
- Trin 1** I ruden **Sekundær sortering** for din valgte **Sorteringskolonne** skal du klikke på den tilsvarende værdi i **Sekundær sorteringskolonne**.
- Trin 2** Vælg en ny sekundær sorteringskolonne i menuen. Du kan ændre den sekundære sorteringskolonne for lige så mange sorteringskolonner, som du har brug for.
- Trin 3** Klik på **OK**.
- 

Hvis du ændrer en sekundær sorteringskolonne, kan du gendanne alle standardværdier ved at klikke på **Gendan standardindstillinger**.

## Filtersøgning

Når du søger i et af søgefelterne i telefonbøgerne, kan du angive, hvordan du ønsker, at søgningen skal udføres på skærmen. Under denne fane kan du sætte operatørindstillingerne ved at vælge følgende funktioner:

- **Under opkaldsstyring**

Vælg **Behold eksisterende telefonbogssøgning** for at bevare søgeresultaterne under opkaldsstyringshandlinger. Hvis du ikke vælger dette, rydder opkaldsstyringshandlinger (f.eks. besvarelse af opkald, nyt opkald direkte til brugerens lokalnummer og afslutning af opkald) søgeresultaterne og viser den fulde telefonbog igen. Når du vælger dette, skal du trykke på **Skift+F3** for at rydde søgeresultaterne.

- **OG-søgning**

Det gør det muligt for dig straks at vælge to kriterier og søge efter poster, der opfylder dem begge. Et eksempel er *John* i feltet **Fornavn** og *Smith* i feltet **Efternavn**. Søgningen returnerer kun de poster, der opfylder de kriterier, der er angivet i *begge* felter.

Vælg **Jeg ønsker at bruge OG-søgning** for at aktivere denne funktion.



**Bemærk**

Du kan også aktivere denne funktion ved at vælge **Funktioner > Filtrer søgning** og derefter **Brug OG-søgning**.

---



Når denne funktion er aktiveret, sker der som standard det, at når du skriver i et søgefelt, slettes det, der står til højre for, og tvinger dig til at definere søgningen fra venstre mod højre. Du kan deaktivere denne funktion ved at fjerne markeringen af **Ryd resterende søgefelter under indtastning**.

- **Ved udførelse af en filtersøgning**
  - **Tryk på Enter for at udføre søgningen** – Når du har angivet nogle oplysninger i et af søgefelterne, og du har valgt denne indstilling, udføres der en søgning, når du trykker på **Enter**.
  - **Søg efter hvert tastetryk** – Denne indstilling opdaterer søgeresultaterne for hver tast, du trykker på for at angive en søgeværdi i feltet. Dette er standardindstillingen. Denne indstilling er deaktiveret, hvis du markerer **Jeg vil bruge OG-søgning**.
  - **Søg efter en forsinkelse** – Hvis du vælger denne indstilling, og du angiver oplysninger i søgefeltet, vises søgeresultatet med en forsinkelse i sekunder, der er angivet vha. skyderen **Søgeforsinkelse**.

- **Sidelinjesøgning**

Funktionen Sidelinjesøgning gør det muligt at søge efter en alternativ kontaktperson ved at trykke på **Ctrl+F2**. Vælg mellem **Ingen**, **Fornavn**, **Efternavn**, **Brugerfelt 1**, **Stilling**, **Placering**, **Afdeling** eller **Nummer**. Valget **Ingen** deaktiverer Sidelinjesøgning.

## Sikkerhed

Under denne fane kan du skifte din brugerlogotype mellem single-sign on (SSO) eller lokal (ikke-SSO) og angive, om programmet skal huske dine logonoplysninger. *Du kan også få adgang til denne fane, når du ikke er logget på.* Se [Logon](#) for at få information om SSO.

Hvis du vil ændre din logotype, skal du gøre følgende under **Logon**:

---

**Trin 1** Gør et af følgende:

- Vælg **Brug Single Sign On** for at logge på med SSO næste gang.
- Ryd **Brug Single Sign On** for at logge på som lokal bruger næste gang.

**Trin 2** Gør et af følgende:

- Vælg **Husk mit logonnavn** for at opnå følgende:
  - For lokal logon (ikke-SSO) indsættes dit logonnavn automatisk, næste gang du logger på.
  - For SSO-logon logges du automatisk på, næste gang du åbner dialogboksen **Logon**.
- Ryd **Husk mit logonnavn** for at opnå følgende:
  - For lokal logon (ikke-SSO) skal du skrive dit logonnavn, næste gang du logger på.
  - For SSO-logon kan du ændre brugernavnet, næste gang du åbner dialogboksen **Logon**.

**Trin 3** Klik på **Anvend**, så ændringerne træder i kraft, næste gang du logger på.

---

## Logføring

Lad disse indstillinger være uændret, medmindre din systemadministrator har bedt dig om ændringer. Denne fane giver dig mulighed for at aktivere eller deaktivere logføring. Brug afkrydsningsfelterne til at kontrollere følgende:

- **Database** – Vælg dette for at aktivere logføring af databaseaktiviteter.
- **Serverkommunikation** – Vælg dette for at aktivere logføring af serverkommunikation.

Brugerlogstien og filnavnet vises på skærmen.

## Avanceret

Fanen Avanceret styrer:

- Hvilke typer direkte omstillede opkald (i henhold til deres destination) der sendes tilbage til dig, hvis de ikke besvares. Kontakt din systemadministrator, før du ændrer disse indstillinger, da de kan påvirke opkaldsflowet og brugeroplevelsen.
- Hvilke kontaktdatafelter, der viser tidligere indtastede værdier, mens du skriver, så du kan tilføje og redigere data hurtigt og effektivt. Alle "Firma"-felter og "Brugerfelter" har denne funktionalitet.

## Ved overførsel af opkald

Vælg under **Ved overførsel af opkald** hvilke typer af ubesvarede direkte omstillinger, du vil have stillet tilbage til dig efter timeout:

- **Alle opkald** (standarden): aktiverer funktionalitet for omstilling af genkald for alle opkald. Personer, der ringer, kan høre musik i venteposition (i stedet for ringetone), mens opkaldet venter på at blive taget. Det oprindelige CLI (Caller Line Identification – kalder-id) vises ikke for slutpartenheden, før opkaldet er tilsluttet.
- **Interne opkald**
- **Eksterne opkald**
- **Ingen opkald:** deaktiverer funktionalitet for omstilling af genkald for alle opkald. Denne indstilling viser det oprindelige CLI, når opkaldet ringer på slutpartens enhed. Personer, der ringer, kan høre ringetone (i stedet for musik i venteposition), mens de omstilles.



### Bemærk

Det kan tage op til et minut, før denne funktion bliver aktiv, efter du er logget ind eller har aktiveret den.

## Foruddefineret feltindhold

Du kan angive følgende kontaktdatafelter - som vises i vinduet **Kontaktoplysninger** og under fanen **Tilføj kontaktperson** i ruden Kontaktoplysninger - så når du indtaster i dem, får du vist en liste over matchende data, der allerede er indtastet i databasen (for de telefonbøger, du har adgang til):

- Firma
- Omkostningscenter
- Afdeling \*
- Stilling \*
- Placering \*
- Rumnavn \*
- Sektion \*
- Brugerfelt 1
- Brugerfelt 2
- Brugerfelt 3

Det nærmeste match er fremhævet på listen, og den tekst, der kræves for at få den streng, du indtaster, til at matche det, føjes til strengen. Felter på denne liste, der er markeret med en stjerne, giver også automatisk de ord, du skriver, stort begyndelsesbogstav for at matche de regler, der er angivet for dem.

Hvis din database f.eks. allerede indeholder afdelingen Sales Europe, og du vil indtaste det tidligere ikke-gemte navn Sales Asia for en kontaktperson, får du ved indtastning af Sales tilbudt Sales Europe - det fremhæves på listen, og din streng udvides automatisk til Sales Europe, med Europe fremhævet.

- Du kan acceptere den udvidede streng ved blot at trykke på **Enter** eller **Tab** (Tab flytter også markøren til det næste felt).
- Du kan indtaste Sales Asia ved at blive ved med at skrive og derefter trykke på **Enter** eller **Tab**.
- Hvis du kun vil indtaste Sales, skal du trykke på Delete for at fjerne den fremhævede del i din streng og derefter trykke på **Enter** eller **Tab**.





## Administration af telefonbøger og kortnumre

---

I denne sektion beskrives det, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til at styre personlige telefonbogsgrupper og kortnumre:

- [Fuld telefonbog](#)
- [Personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Visning af oplysninger om en personlig telefonbogsgruppe](#)
  - [Ændring af personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Sletning af personlige telefonbogsgrupper](#)
- [Administration af kortnumre](#)
  - [Tilføjelse af poster i ruden Kortnummer](#)
  - [Sletning af poster fra ruden Kortnummer](#)
  - [Opdatering af poster i ruden Kortnummer](#)

### Fuld telefonbog

Fanen **Fuld telefonbog** er det sted, hvor firmakontakter (hvis konfigureret af din systemadministrator) og manuelt oprettede kontakter vises. Hvis du vil oprette, ændre og slette kontakter, skal du se [Kapitel 3, "Administration af telefonbøger og kortnumre"](#).



### Personlige telefonbogsgrupper

Se [Personlige telefonbogsgrupper](#) med en liste over funktioner i Personlig telefonbogsgruppe.

## Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper

Sådan oprettes en personlig telefonbogsgruppe:

**Trin 1** Vælg ruden Telefonbøger, og gør derefter et af følgende:

- Klik på fanen **Opret en ny personlig telefonbogsgruppe**  eller ikonet .
- Tryk på **F4**.
- Højreklik, og vælg **Personlig telefonbogsgruppe > Ny**.

Dialogboksen **Ny personlig telefonbogsgruppe** vises.

**Trin 2** Indtast et meningsfyldt **Navn** og en **Beskrivelse** til gruppen under **Detaljer**.

**Trin 3** Vælg et **Felt** under **Filter**, som kontakter skal filtreres efter.

**Trin 4** Under **Filter** skal du vælge den sammenligning, der skal udføres:

- **begynder med**
- **indeholder**
- **slutter med**
- **er lig med**
- **er større end eller lig med** (kun numeriske data i felt)
- **er mindre end eller lig med** (kun numeriske data i felt)

**Trin 5** Skriv en **Værdi** under **Filter**, som feltdataene skal sammenlignes med.

F.eks.: Felt: **Efternavn**, sammenligning: **begynder med**, og Værdi: **K**, opretter en telefonbog over kontaktpersoner, hvis efternavn begynder med K.

**Trin 6** Du kan klikke på **Ny** for at tilføje flere kriterier – op til maksimalt tre. Klik på **Fjern** for at fjerne kriterier.

**Trin 7** Klik på **OK** for at oprette den personlige telefonbogsgruppe.



### Bemærk

- Når du har delt en personlig telefonbogsgruppe, kan du ikke ændre de kriterier, som du brugte til at oprette den.
- Personlige telefonbøger, der bruger feltet **Nummer** til at filtrere efter, vil sammenligne værdien med alle indekserede nummerfelter (Hovedlokalnummer, Arbejde 1, Arbejde 2 og Mobil).
- Der er ingen mulighed for at begrænse omfanget til et specifikt nummerfelt. Telefonbogen viser også hovedlokalnummeret eller det prioriterede erstatningsnummer (**Funktioner > Operatørindstillinger > Generelt > Nummerprioritering for interne kontaktpersoner**). Resultaterne kan blive vist uensartede på skærmen i sammenligning med filteret.

F.eks.:

- Kontaktperson A har det primære nummer **22222**, og Nummer til Arbejde 1 er **1111**.
- I den fulde telefonbog vises Kontaktperson A's nummer som **22222**.
- Du opretter en personlig telefonbogsgruppe med filteret **Nummer er lig med 1111**.
- Når den personlige telefonbogsgruppe vises, bliver Kontaktperson A vist med nummeret **22222**.

## Visning af oplysninger om en personlig telefonbogsgruppe

Gør følgende for at få vist oplysninger om en personlige telefonbogsgruppe, f.eks. ejer og filter:

- 
- Trin 1** Vælg den personlige telefonbogsgruppe.
- Trin 2** Gør et af følgende:
- Tryk på **Skift+F4**.
  - Højreklik, og vælg **Personlig telefonbogsgruppe > Oplysninger**.
- Dialogboksen **Oplysninger om personlig telefonbogsgruppe** vises.
- Trin 3** Klik på **Annuller** for at lukke den.
- 

## Ændring af personlige telefonbogsgrupper

Kun ejeren af en personlig telefonbogsgruppe kan ændre de kriterier, der blev lagt til grund for oprettelsen af den. Hvis du har delt en personlig telefonbogsgruppe, kan du ikke ændre den, før du holder op med at dele den.

Sådan ændres en personlig telefonbogsgruppe:

- 
- Trin 1** Få vist oplysningerne om den personlige telefonbogsgruppe.
- Trin 2** I dialogboksen **Oplysninger om personlig telefonbogsgruppe** kan du ændre kriterierne efter behov.
- Trin 3** Klik på **OK**.
- 

## Sletning af personlige telefonbogsgrupper

Ved sletning af personlige telefonbogsgrupper skal du være opmærksom på følgende:

- Kun ejeren af en personlig telefonbogsgruppe kan slette den.
  - Hvis du sletter en personlig telefonbogsgruppe, findes den ikke længere på systemet.
  - Hvis du prøver at slette en personlig telefonbogsgruppe, som du manuelt har tilføjet kontaktpersoner i, får du mulighed for at flytte dem til den fulde telefonbog i stedet for at slette dem.
- 

Sådan slettes en personlig telefonbogsgruppe:

- 
- Trin 1** Vælg den personlige telefonbogsgruppe.
- Trin 2** Gør et af følgende:
- Tryk på **Ctrl+F4**.
  - Højreklik, og vælg **Personlig telefonbogsgruppe > Slet**.
-

Dialogboksen **Slet personlig telefonbogsgruppe** vises. Kontaktpersonerne i den personlige telefonbogsgruppe vises på en liste. Kontaktpersoner med alternative numre vises øverst på listen.

I dialogboksen bliver du bedt om at bekræfte, at du vil slette den personlige telefonbogsgruppe. Hvis gruppen deles, indeholder dialogboksen også en advarsel om, at gruppen er delt med andre brugere, og at den vil blive fjernet fra deres skærme, hvis du fortsætter.

**Trin 3** Hvis din personlige telefonbogsgruppe ikke indeholder manuelt tilføjede kontaktpersoner, skal du fortsætte med [Trin 5](#).

Hvis du manuelt har føjet kontaktpersoner til den personlige telefonbogsgruppe, *som ikke findes i nogen anden personlige telefonbogsgruppe*, advares du om dette og gives mulighed for at flytte dem til den fulde telefonbog, før den personlige telefonbogsgruppe slettes.

**Trin 4** Du sletter den personlige telefonbogsgruppe og alle kontaktpersoner i den ved at vælge **Slet kontaktpersoner**.

ELLER

Sådan flytter du kontaktpersoner til den fulde telefonbog før sletning af den personlige telefonbogsgruppe:

**a.** Vælg **Flyt kontaktpersoner til den fulde telefonbog**.

De manuelt tilføjede kontaktpersoner vises på listen. Som standard vælges de alle til flytning til den fulde telefonbog.

**b.** Vælg hver kontaktperson, som du vil flytte til den fulde telefonbog. Fjern markeringen fra alle dem, som du ikke vil flytte.



**Bemærk**

Hvis du rydder *alle* kontaktpersonerne, skal du enten vælge nogle kontaktpersoner til flytning eller vælge **Slet kontaktpersoner**, før du fortsætter.

**Trin 5** Klik på **Ja**.

- Hvis du *ikke har føjet kontaktpersoner manuelt* til den personlige telefonbogsgruppe, slettes den.
- Hvis du *ikke har valgt at flytte manuelt tilføjede kontaktpersoner* til den fulde telefonbog, slettes kontaktpersonerne og den personlige telefonbogsgruppe.
- Hvis du *har valgt at flytte manuelt tilføjede kontaktpersoner* til den fulde telefonbog, flyttes kontaktpersonerne, og den personlige telefonbogsgruppe slettes.



**Bemærk**

Alle brugere, som den personlige telefonbogsgruppe var delt med tidligere, får vist en meddelelse om, at gruppen er blevet slettet. Fanen forsvinder fra deres skærme.



# Administration af kortnumre

## Tilføjelse af poster i ruden Kortnummer

Hvis du vil føje et nummer til ruden Kortnummer , skal du gøre et af følgende:

- Træk og slip en kontaktperson fra en telefonbog til ruden Kortnummer.
    - Klik på **Ja** i dialogboksen **Bekræft privat kortnummer**.eller
  - Tryk på **Alt+F6**, eller højreklik i ruden Kortnummer, og vælg **Tilføj kortnummer**.
    - Skriv kontaktpersonens **Nummer**, **Navn** og **Firma**, der skal gemmes som et kortnummer.
    - Hvis du ønsker, at kortnummeret skal være synligt for alle brugere, skal du rydde afkrydsningsfeltet **Privat kortnummer**.
    - Klik på **OK**.
- 

## Sletning af poster fra ruden Kortnummer

Hvis du vil slette en post fra ruden Kortnummer, skal du udføre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg det kortnummer, du vil slette.
  - Trin 2** Tryk på **Alt+D**, eller højreklik, og vælg **Slet kortnummer**.
  - Trin 3** Klik på **Ja** i bekræftelsesmeddelelsen.
- 

## Opdatering af poster i ruden Kortnummer

Hvis du vil opdatere en post fra ruden Kortnummer, skal du udføre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg det kortnummer, du vil opdatere.
  - Trin 2** Tryk på **Alt+S**, eller højreklik, og vælg **Rediger kortnummer**.
  - Trin 3** Rediger **Navn**, **Nummer** og **Firma** efter behov.
  - Trin 4** Rediger indstillingen **Privat kortnummer** efter behov.
  - Trin 5** Klik på **OK**.





## Administration af telefonbogscontakter

---

I denne sektion beskrives det, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til at styre telefonbogscontakter på følgende måder:

- [Tilføjelse af kontaktpersoner i telefonbøger](#)
  - [Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Telefonbog](#)
  - [Tilføjelse af kontaktpersoner under besvarelse af et opkald](#)
  - [Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Kontaktoplysninger](#)
- [Sletning af kontaktpersoner fra telefonbøger](#)
- [Redigering af kontaktoplysninger](#)
  - [Definition og redigering af en assistent og alternative kontaktpersoner](#)

### Tilføjelse af kontaktpersoner i telefonbøger

Du kan oprette nye kontaktpersoner i enhver af de viste telefonbøger: fuld eller personlig. Kontaktpersoner, der er føjet til den fulde telefonbog, er tilgængelige for alle brugere. Kontaktpersoner, der er føjet til en personlig telefonbogsgruppe, er kun tilgængelige for ejeren (opretteren) af gruppen og alle andre brugere, som gruppen er blevet delt med. Ejeren af en personlig telefonbogsgruppe og alle brugere, der deler gruppen, kan tilføje, slette og redigere kontaktpersoner i gruppen. Disse ændringer er synlige for alle brugere, der deler den personlige telefonbogsgruppe.

Du kan vælge en kontaktperson i den fulde telefonbog og trække den til en tidligere oprettet Personlig telefonbogsgruppe-fane, uanset om den opfylder de kriterier, der er angivet for den pågældende gruppe. Kontaktpersoner, der er føjet til de personlige telefonbogsgrupper, kan ikke trækkes til den fulde telefonbog.



#### Bemærk

---

Hvis du har en fleksibel Cisco Unified Attendant Console Advanced-installation, skal du være logget på udgiverserveren for at kunne tilføje, slette eller ændre kontaktpersoner.

---

Operatører kan oprette nye interne eller eksterne kontaktpersoner, så længe deres nummer er leveret. Al anden information er valgfri.

Du kan tilføje kontaktpersoner på følgende måder:

- Fra ruden Telefonbog
- Under besvarelse af et opkald
- Fra ruden Kontaktoplysninger

## Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Telefonbog

Sådan tilføjes en kontaktperson fra ruden Telefonbog:

- 
- Trin 1** Vælg den ønskede telefonbogsrudd ved at trykke på **F3**, derefter trykke på **Alt+<nummer>** for den ønskede telefonbog eller klikke på fanen **Personlig telefonbogsgruppe**.
  - Trin 2** Tryk på **Ctrl+T**, eller højreklik i telefonbogen, og vælg **Tilføj kontaktperson**. Vinduet **Kontaktoplysninger** vises.
  - Trin 3** Tilføj de nødvendige kontaktoplysninger. Du kan få hjælp til dette ved at bruge funktionaliteten af [Foruddefineret feltindhold](#).
  - Trin 4** Tryk på Enter, eller klik på **OK**.



### Bemærk

Under fanen Numre kan følgende felter kræve information. Kontakt systemadministratoren for at få bekræftet, om disse indstillinger er påkrævet:

- **Begræns Optaget-lampe til enhedsnavn** – CUCM-enhedsnavnet bruges til at hente en kontaktpersons information om Optaget-lampe. Enhedsnavnet er enten:
  - En del af kontaktoplysningerne, der er indtastet i feltet **Enhedsnavn** nedenfor.
  - Automatisk beregnet af Cisco Unified Attendant Console Advanced ved hjælp af enhedsvalgsalgoritmen.

Hvis kontaktpersonen har en enkelt telefon, skal du vælge **Begræns Optaget-lampe til enhedsnavn** og manuelt indtaste kontaktpersonens enhedsnavn. Hvis kontaktpersonen har flere telefoner eller bruger lokalnummermobilitet, skal du rydde **Begræns Optaget-lampe til enhedsnavn**.

- **Enhedsnavn** – Cisco Unified Communications Manager-enhedsnavn. Forskel på store og små bogstaver. Dette felt er inaktivt, hvis **Begræns Optaget-lampe til enhedsnavn** ikke er valgt.
  - **Deaktiver Optaget-lampe** – ikke markeret som standard, hvilket betyder, at operatøren vil hente status for Optaget-lampe. Brugere kan dog deaktivere Optaget-lampe for enhver kontaktperson ved at markere denne indstilling. Hvis du markerer **Deaktiver Optaget-lampe**, bliver indstillingerne **Begræns Optaget-lampe til enhedsnavn** og **Enhedsnavn** utilgængelige.
- 

## Tilføjelse af kontaktpersoner under besvarelse af et opkald

Sådan tilføjes en kontaktperson under besvarelse af et opkald:

- 
- Trin 1** Tryk på **F12**, mens der er et indgående påkald, for at åbne vinduet **Kontaktoplysninger**.
  - Trin 2** Kalderens nummer vises under fanen Numre på kontaktpersoner. Et internt nummer vises i feltet Hovedlokalnummer, mens et eksternt nummer vises i feltet Arbejde 1.
  - Trin 3** Tilføj eventuel yderligere information, du vil gemme om denne kontaktperson, og tryk på Enter, eller klik på **OK** for at gemme den.



### Bemærk

Kontaktoplysningerne gemmes i den telefonbog eller personlige telefonbogsgruppe, der aktuelt er åben. Hvis kontaktpersonen gemmes i en personlig telefonbogsgruppe, er den kun tilgængelig for operatører med adgang til den personlige telefonbogsgruppe.

---

## Tilføjelse af kontaktpersoner fra ruden Kontaktoplysninger

Du kan tilføje kontaktpersoner i ruden Kontaktoplysninger, hvis følgende alle er sande:

- Ruden Kontaktoplysninger er synlig. Se [Styring af, hvordan ruder vises](#) for at få oplysninger om at gøre den synlig.
- Du gennemser en personlig telefonbogsgruppe eller den fulde telefonbog og har rettigheder til at oprette en ny kontaktperson der.

Sådan tilføjes en kontaktperson fra ruden Kontaktoplysninger:

---

**Trin 1** Vælg fanen **Tilføj kontaktperson**.

**Trin 2** Gør et af følgende:

- Træk oplysninger om en eksisterende kontaktperson fra den viste telefonbog, og slip dem på listen med felter, og rediger derefter oplysningerne efter behov. Du kan kun trække og slippe oplysninger, når du endnu ikke har indtastet noget i felterne.
- Indtast nye kontaktoplysninger i felterne. Du kan få hjælp til dette ved at bruge funktionaliteten af [Foruddefineret feltindhold](#).

Du kan fortsætte med at gennemse telefonbøger for kontaktpersoner, mens du indtaster nye kontaktoplysninger.

**Trin 3** Klik på **Gem** for at gemme kontaktpersonen i databasen.

Hvis du føjer en kontaktperson til en delt personlig telefonbogsgruppe, bliver du advaret om, at andre kan redigere eller slette kontaktpersonen.

Hvis du logger af med kontaktoplysninger, der ikke er gemt, bliver du bedt om enten at fortsætte med tilføjelsen af dem eller kassere kontaktpersonen og logge af.

## Sletning af kontaktpersoner fra telefonbøger

Du kan fjerne manuelt tilføjede kontaktpersoner fra enhver telefonbog. Du kan ikke slette kontaktpersoner, der tilhører en virksomhedstelefonbog.



### Bemærk

---

Sletning af en kontaktperson fra en telefonbog, fjerner kontaktpersonen permanent fra systemet.

---

Gør følgende for at slette en kontaktperson:

---

**Trin 1** Marker kontaktpersonen, og tryk enten på **Ctrl+D**, eller højreklik og vælg **Slet kontaktperson**.

Der vises et bekræftelsesvindue.

**Trin 2** Klik på **Ja** for at slette kontaktpersonen fra telefonbogen.

---

## Redigering af kontaktoplysninger

Hvis du vil se yderligere oplysninger vedrørende kontakter i telefonbogen, kan du åbne vinduet Kontaktoplysninger. Vinduet Kontaktoplysninger viser al tilgængelig information om den valgte kontaktperson. Du kan også redigere kontaktoplysninger i dette vindue. Oplysningerne er fordelt på fem faner:

- Oplysninger – Herunder, men ikke begrænset til, navn, adresse, e-mail
- Numre på kontaktpersoner – Herunder, men ikke begrænset til, hovedlokalnummer, mobil, privat telefon
- Alternative kontaktpersoner – Assistent og en eller flere alternative kontaktpersoner
- Firma – Herunder, men ikke begrænset til, stilling, firma, afdeling
- Nøgleord – Nøgleordsoplysninger viser de nøgleord, der er tilknyttet denne kontaktperson. Hvis du vil tilføje flere, skal du skrive dem i feltet og klikke på **Tilføj**. Hvis du vil erstatte et eksisterende nøgleord, skal du markere det, skrive et andet og klikke på **Erstat**. Hvis du vil slette et nøgleord, skal du markere det og klikke på **Slet**.
- Bemærkninger – Besked ved fraværende kontaktperson og kontaktoplysninger


Alle brugere har adgang til at se og ændre (undtagen nedtonede felter) kontaktpersoner, der tilhører telefonbogen. Alle ændringer vil være synlige for alle brugere.

Gør følgende for at redigere kontaktoplysninger:

---

**Trin 1** Vælg en kontaktperson.

**Trin 2** Åbn vinduet **Kontaktoplysninger**. Gør et af følgende:

- Tryk på **F12**.
- Højreklik, og vælg derefter **Kontaktperson > Kontaktoplysninger**.
- Klik på **Kontaktoplysninger** .

**Trin 3** Foretag ændringer af ethvert felt, der ikke er utilgængeligt.

**Trin 4** Klik på **OK**, når dine ændringer er fuldført.



**Bemærk**

---

Utilgængelige felter tilhører virksomhedstelefonbogen. Kontakt systemadministratoren, hvis ændringer er påkrævet.

---

## Definition og redigering af en assistent og alternative kontaktpersoner

Åbn vinduet Kontaktoplysninger, hvor du kan angive:

- Én **assistent**
- En eller flere **alternative kontaktpersoner**

Gør følgende for at tilføje, redigere eller fjerne en alternativ kontaktperson eller en assistent.

- 
- Trin 1** Åbn vinduet **Kontaktoplysninger**.
- Trin 2** Klik på **Alternative kontaktpersoner** i navigationsruden.
- Trin 3** Klik på **Tilføj** eller **Erstat** under overskriften Assistent eller Alternativ efter behov.  
ELLER  
Klik på **Slet** for at fjerne kontaktpersoner, og gå til trin 5.
- Trin 4** Søg efter og vælg den ønskede kontaktperson i vinduet **Vælg assistent** eller **Vælg alternativ**. Klik på **Tilføj**.  
Gentag trin 3 og 4 for eventuelt at tilføje yderligere kontaktpersoner.
- Trin 5** Klik på **OK**, når du er færdig.







## Brug af telefonbøgerne

---

I denne sektion beskrives det, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til telefonbøger på følgende måder:

- [Søgning i telefonbogen](#)
- [Sidelinjesøgning](#)
- [Udvidede kontaktoplysninger](#)
  - [Åbning af kontaktoplysninger](#)
  - [Afsendelse af e-mail til kontaktpersoner fra vinduet Kontaktoplysninger](#)
  - [Opkald til eksterne numre fra vinduet Kontaktoplysninger](#)
  - [Tilføjelse, redigering og fjernelse af fraværsmeddelelse og kontaktoplysninger](#)
  - [Detaljeret telefonstatus for kontaktperson, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter](#)
- [Visning af oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonkontakts lokalnummer](#)

## Søgning i telefonbogen

Hvis du vil finde en person eller et nummer, skal du gøre følgende:

---

**Trin 1** Tryk på **F3** for at flytte markøren til det første søgefelt i den valgte telefonbogsfane.  
ELLER

Hvis du vil gå til en anden telefonbog:

- På tastaturet skal du gøre et af følgende:
  - Tryk på **Ctrl+Tab** og **Ctrl+Skift+Tab** for at vælge den næste eller den foregående telefonbog.
  - Naviger direkte til en af de første ti faner ved at trykke på **Alt+<nummer>**, hvor <nummer> er et tal fra 0 til 9, hvor 0 repræsenterer den tiende fane, og 1 repræsenterer den første fane.
- Med musen skal du gøre følgende:
  - Klik på den ønskede telefonbogsfane.

  
**Bemærk**

---

Når du vælger en telefonbogsfane med tastaturet eller musen, placeres markøren som standard i det første søgefelt i den valgte telefonbog.

---

**Trin 2** Begynd at skrive, hvis du vil søge i telefonbogen med det første søgefelt. Flyt til det næste felt ved at trykke på tasten **Tab**. Tryk på **Ctrl+Tab** flytter markøren tilbage til det første søgefelt.

OG-søgning skal være aktiveret for at søge på to felter på en gang (se [Filtersøgning](#)).  
Skriv søgekriterier i de respektive felter, fra venstre mod højre. Resultater vises, mens du skriver.

**Bemærk**

Resultaterne vises enten, mens du skriver, eller når du har trykket på tasten **Enter**. Denne indstilling er defineret i **Funktioner > Operatørindstillinger > Filtersøgning** under **Ved udførelse af en filtersøgning**.

## Sidelinjesøgning

Når du udfører en sidelinjesøgning, filtrerer du kontaktlisten til at vise de kontaktpersoner, hvis <brugerangivne> felt matcher den valgte kontaktpersons felt.

Hvis du f.eks. indstiller **Sidelinjesøgning** til **Afdeling** og vælger en kontaktperson med afdelingsnavnet *Bogholderi*, viser resultatvinduet for Sidelinjesøgning alle kontaktpersoner med afdelingen Bogholderi.

Hvis du vil definere feltet Sidelinjesøgning, skal du vælge **Funktioner > Operatørindstillinger > Filtersøgning** og derefter vælge et felt i rullemenuen. Vælg et af følgende **Indekserede felter**:

- Ingen – sidelinjesøgning er deaktiveret
- Fornavn
- Efternavn
- Brugerfelt 1
- Stilling
- Placering
- Afdeling
- Nummer (søger i felterne Hovedlokalnummer, Arbejde 1 og Mobil)

Sådan udføres en sidelinjesøgning:

- 
- Trin 1** Vælg i en telefonbog en kontaktperson, der har data i det definerede sidelinjesøgningsfelt.
- Trin 2** Tryk på **Ctrl+F2**.  
Vinduet **Sidelinjesøgning** viser med de matchende kontaktpersoner. Titellinjen indeholder detaljer for søgningen.
- Trin 3** Tryk på **Esc** for at lukke vinduet.  
ELLER  
Hvis du vil foretage yderligere drill-down, skal du holde **Skift** nede og derefter klikke i feltet, der indeholder de data, du søger efter.  
Hvis du f.eks. vil finde alle kontaktpersoner med navnet *Jan Smith* i en **Sidelinjesøgning**-resultatliste for efternavnet Smith, skal du klikke på en kontaktperson med *Jan* i feltet **Fornavn**. Nu vises der kun kontaktpersoner med navnet Jan Smith.

**Bemærk**

Du kan vælge ethvert felt, der ikke er grafisk, der vises for en kontaktperson, når blot det er indekseret i telefonbogen. Du kan finde en liste over indekserede felter i [Indekserede felter](#).

## Søgning med jokertegn

Brugerne kan udføre søgning med jokertegn for lettere at finde kontaktpersoner med \* for flere tegn eller ? for enkelte tegn.

- Tegnet \* kan indtastes overalt i et søgeudtryk og vil matche flere tegn. Søgning efter "J\*n" vil f.eks. matche "Jon", "John", "Jason", "Jonathan".
- Tegnet ? kan indtastes overalt i et søgeudtryk og vil matche et enkelt tegn. Søgning efter "J?n" vil f.eks. matche "Jon", "Jan", og "Jens", men ikke "Joan" eller "John". Søgning efter "J???n" vil ligeledes matche alle ord, der begynder med J og indeholder mindst 5 bogstaver, hvor det 5. bogstav er N.

## Udvidede kontaktoplysninger


### Åbning af kontaktoplysninger

Hvis du vil se yderligere oplysninger vedrørende kontakter i telefonbogen, kan du åbne vinduet **Kontaktoplysninger**. Vinduet Kontaktoplysninger viser al tilgængelig information om den valgte kontaktperson. Du kan også redigere kontaktoplysninger i dette vindue. Oplysningerne er fordelt på fem faner:

- Oplysninger: herunder, men ikke begrænset til, navn, adresse, e-mail
- Numre på kontaktpersoner: herunder, men ikke begrænset til, hovedlokalnummer, mobil, privat telefon
- Alternative kontaktpersoner: assistent og en eller flere alternative kontaktpersoner
- Firma: herunder, men ikke begrænset til, stilling, firma, afdeling
- Nøgleord: Nøgleordsoplysninger viser de nøgleord, der er tilknyttet denne kontaktperson. Hvis du vil tilføje flere, skal du skrive dem i feltet og klikke på **Tilføj**. Hvis du vil erstatte et eksisterende nøgleord, skal du markere det, skrive et andet og klikke på **Erstat**. Hvis du vil slette et nøgleord, skal du markere det og klikke på **Slet**.
- Bemærkninger: besked ved fraværende kontaktperson og kontaktoplysninger


Alle brugere har adgang til at se og ændre (undtagen felter, der er utilgængelige) kontaktpersoner, der tilhører telefonbogen. Alle ændringer vil være synlige for alle brugere.

Gør følgende for at åbne vinduet Kontaktoplysninger:

- 
- Trin 1** Vælg en kontaktperson.
- Trin 2** Gør et af følgende:
- Tryk på **F12**.
  - Højreklik, og vælg derefter **Kontaktperson > Kontaktoplysninger**.
  - Klik på **Kontaktoplysninger** .

Vinduet Kontaktoplysninger vises.

## Afsendelse af e-mail til kontaktpersoner fra vinduet Kontaktoplysninger

- Trin 1** Åbn vinduet **Kontaktoplysninger**.
- Trin 2** Klik på **Oplysninger** i navigationsruden. (Oplysninger vælges som standard, første gang du åbner vinduet Kontaktoplysninger).
- Trin 3** Klik på e-mailikonet  for at skrive en e-mail til højre for den e-mailadresse, du vil sende meddelelsen til.



**Bemærk** E-mailikonet er kun aktivt, når e-mailfeltet er udfyldt.

- Trin 4** Dit standardprogram til e-mail startes. Der startes en ny e-mailmeddelelse med forhåndsudfyldt adresse på modtagerlisten.
- Hvis du ikke har et konfigureret e-mailprogram, skal du kontakte din systemadministrator.

## Opkald til eksterne numre fra vinduet Kontaktoplysninger

- Trin 1** Åbn vinduet **Kontaktoplysninger**.
- Trin 2** Klik på **Numre på kontaktpersoner** i navigationsruden.
- Trin 3** Klik på det nummer, der skal ringes op:
- Hovedlokalnummer
  - Arbejde 1 - arbejdstelefonnummer
  - Arbejde 2
  - Privat - privat telefonnummer
  - Mobil - mobilnummer
  - Personsøger - personsøgernummer
  - Fax - faxnummer
- Trin 4** Klik på **Brug nummer**.
- Trin 5** Klik på **OK** for at lukke vinduet.
- Trin 6** Klik på det valgte nummer i ruden **Aktive opkald**, og tryk på **Enter**.

## Tilføjelse, redigering og fjernelse af fraværsmeddelelse og kontaktoplysninger

Der kan knyttes yderligere oplysninger om kontaktperson og en fraværsbesked til kontaktpersoner. Det er felter til fri tekst, der kan dække ting som ferier, vil ikke forstyrres eller fravær.

Oplysninger om kontaktperson kan knyttes til enhver kontaktperson i telefonbøgerne og en fraværsmeddelelse til enhver enhed i feltet Optaget-lampe eller telefonbøgerne.

Sådan tilføjes oplysninger om kontaktperson eller fraværsmeddelelse:

- Trin 1** Du kan åbne vinduet Bemærkninger om kontaktperson ved at
- vælge en kontaktperson fra telefonbogen og trykke på **Ctrl+N**.

- eller vælg kontaktpersonen i telefonbogsruden. Højreklik derefter på kontaktpersonen, og vælg **Kontaktperson**. Vælg **Bemærkninger om kontaktperson** i den ekstra menu.

**Trin 2** Dialogboksen **Kontaktoplysninger** vises med fanen **Note**.

**Trin 3** Vælg **Ikonfarve på kontaktnoter**. Den bruges til at farvekode noten. Røde noter kan f.eks. angive, at en kontaktperson er på ferie.

Farve	Flag
Rød	{R}
Grøn	{G}
Blå	{B}
Cyan	{C}
Violet	{V}
Gulgrøn	{L}
Olivengrøn	{O}
Blågrøn	{T}
Rødbrun	{M}
Marineblå	{N}
Lyslilla	{F}

**Trin 4** Indtast oplysninger om kontaktperson eller besked ved fraværende kontaktperson.

**Trin 5** Klik på **OK**.



**Bemærk**

- Fraværsbeskeder er ikke tilgængelige for eksterne kontaktpersoner.
- I **Funktioner > Operatørindstillinger > Visning** skal du under **Udvidede farvede noter** vælge **Fremhæv hele rækken med farven på noter** for at anvende en baggrundsfarve på kontakten samt felterne Oplysninger om kontaktperson og Fraværsmeddelelse med den farve, der er angivet under Kontaktoplysninger.

Enhver indtastet information kan ses på alle operatørskærme, hvor samme kontaktperson vises. Hvis en kontaktperson har yderligere information eller en fraværsmeddelelse, viser ruden Kontaktoplysninger et noteikon, og hvis du lader markøren hvile på kontaktpersonen eller noteikonet, vises indholdet af noten i et værktøjstip.



Gør følgende for at fjerne yderligere information:

**Trin 1** Vælg kontaktpersonen, og gå til fanen **Bemærkninger om kontaktperson**.

**Trin 2** Fjern teksten fra det ønskede meddelelsesfelt.

**Trin 3** Klik på **OK** for at fuldføre handlingen.

## Detaljeret telefonstatus for kontaktperson, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter

Status for **Optaget-lampe**  og status for **Standardtilstedeværelseskilde**  præsenteres som standard i konsollens telefonbogsfaner under deres respektive overskrifter. De præsenteres i form af ikoner og værktøjstip (se [Tabel 5-1](#) med en liste over statusindikatorer for feltet Optaget-lampe og [Tabel 5-2](#) med en liste over statusikoner for tilstedeværelseskilde).

Gør et af følgende for at få vist yderligere oplysninger vedrørende tilstedeværelsesstatus og alternative numre for en kontaktperson:

- Tryk på **F2**.
- Højreklik på kontaktpersonen, og vælg **Kontaktperson (navn) > Vis alternative numre med tilstedeværelse**.

Vinduet **Alternative numre for <kontaktperson> - [<tilstedeværelse>]** vises.




### Bemærk

Dette vindue vises også, hvis du omstiller et opkald til et lokalnummer med en tilknyttet tilstedeværelsesstatus.

Under **Oplysninger om tilstedeværelsesstatus** kan du bruge navigeringsruden til venstre for at få vist sider, der indeholder følgende oplysninger:

- **Resume:** standardindstillingen, der viser telefonstatus og eventuelle konfigurerede tilstedeværelsesstatusser.
- **Telefon:** Status for Optaget-lampe for kontaktpersonens lokaltelefon. (Se [Tabel 5-1](#) med en liste over statusikoner for Optaget-lampe).
- Aktiveret **Tilstedeværelseskilder** (hvis konfigureret af din systemadministrator):
  - WebEx Messenger
  - Skype for Business
  - Cisco IM&P
 Se [Tabel 5-2](#) med en liste over ikoner for tilstedeværelseskilde.
- **Bemærkninger:** viser oplysninger om kontaktperson og ikke fraværsmeldelser.
- **Alternative kontaktoplysninger** viser:
  - Alle numre, der er tilknyttet kontaktpersonen (hovedlokalnummer, arbejde 1, arbejde 2, privat, mobil og personsøger)
  - Assisterende kontaktoplysninger
  - Alternative kontaktoplysninger

Brug opkaldsstyringen under de alternative kontaktoplysninger til at:









- Besvare et opkald: Du kan acceptere opkald, der ringer på enhver af de viste linjer.
- Start et opkald: Vælg et opkald med tasterne Pil op og Pil ned eller musen. Tryk på Enter-tasten, eller klik på Ring .
- Udfør en opkaldsstyring på et aktivt opkald: Hvis du aktivt behandler et opkald, når du åbner vinduet Alternative numre, udføres opkaldsstyringen på dit aktive opkald.

Den tilgængelige opkaldsstyring omfatter:

- Konsultationsomstilling (tastaturgenvej - tryk på Enter én gang)
- Blind omstilling (tastaturgenvej - tryk på Enter to gange hurtigt efter hinanden)
- Omstil til svarservice
- Placer i venteposition
- I venteposition med bemærkninger
- Start konference
- Parker opkald

















Tabel 5-1 beskriver statusikonerne for feltet Optaget-lampe.

**Tabel 5-1** Statusikoner for felt med Optaget-lampe

Ikoner	Beskrivelse
	Rør lagt på
	Forbundet
	Utilgængelig
	Ringer ind
	Ringer ud
	Omdirigeret: Hvis du lader musemarkøren hvile på en telefonbogskontakt med denne status, kan du se det omdirigerede lokalnummer i værktøjstippet.
	Omdirigeret til voicemail
	Bemærkninger

Tabel 5-2 beskriver tilstedeværelsesikoner for Cisco IM&P, WebEx Messenger og Skype for Business.

**Tabel 5-2 Tilstedeværelsesikoner for Cisco IM&P, WebEx Messenger og Skype for Business**

Unified CM- og WebEx-ikon	Skype-lokalikon	Status	Beskrivelse
		Fraværende	Kontaktperson fraværende\er straks tilbage.
		Optaget	Kontaktperson optaget.
		Vil ikke forstyrres	Kontaktperson har angivet Vil ikke forstyrres.
		Offline	Kontaktperson offline.
		Online/Tilgængelig	Kontaktperson er online/tilgængelig.
		Ukendt	Kontaktpersons tilstedeværelsesstatus ukendt.
		Afledt	Kontaktperson optaget.
		Inaktiv	Kontaktperson inaktiv.
		Inaktiv Optaget	Kontaktperson i møde, men blev inaktiv.
		Ikke til stede	Kontaktperson Ikke til stede.

## Visning af oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonkontakts lokalnummer

Du kan se status og oplysninger for aktive opkald på en telefonkontakts hovedlokalnummer.


Du kan se status ved at åbne statusvinduet på følgende måde:

**Trin 1** Højreklik på en kontaktperson i telefonbogen.

**Trin 2** Vælg **Kontaktperson > Status > Opkald**.

I ruden Opkald vises følgende oplysninger:

- **Navn** på kontaktpersonen (hvis tilgængeligt).
- **CLI**-nummeret, som opkaldet blev foretaget fra.
- **DDI**-nummeret, som opkaldet blev foretaget til.
- Opkaldets **Status** (ringer, i venteposition, tilsluttet eller optaget).

Du kan også besvare et indgående opkald ved at klikke på **Besvar** .

**Trin 3** Klik på **OK** for at lukke vinduet.





## Opkaldsstyring

---

I dette afsnit beskrives, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til følgende handlinger:

- [Placering af udgående opkald](#)
- [Rydning af opkald](#)
- [Besvarelse af opkald](#)
- [Omstilling af opkald](#)
- [Placering af opkald i venteposition](#)
- [Sæt opkald på lydløs](#)
- [Parkering af opkald](#)
- [Hentning af parkerede opkald](#)
- [Konferenceopkald](#)
- [Skifte mellem opkald](#)
- [Styring af gendannede opkald](#)
- [Genetablering af opkald](#)
- [Angivelse af tvungne autorisationskoder \(FAC\) og koder til kundeanliggender \(CMC\)](#)
- [Viderestilling af køer til destination for nødopkaldstilstand](#)
- [Afsendelse af e-mail](#)



### Bemærk

Når du bruger en login-enhed som Cisco IP Phone eller Jabber Softphone til at foretage opkaldsstyring, skal du overveje følgende:

- For at kunne udnytte alle Cisco Unified Attendant Console Advanced-funktioner til opkaldsstyring og oprette omfattende rapporter, skal opkaldsstyring (omstilling, venteposition, parkering, konference osv.), foruden at besvare og afslutte opkald, udføres i konsolprogrammet.
- Besvarelse og afslutning af opkald fra login-enheden eller et udstyret headset understøttes. For at undgå dobbeltanmodninger om besvarelse eller afslutning, der medfører opkaldsstyringsfejl, skal du udføre opkaldsstyring fra enten konsolklientprogrammet eller login-enheden.
- Opkaldsstyring, der startes inde i konsolprogrammet, skal fuldføres i konsolprogrammet. Hvis du f.eks. starter en konsultationsomstilling fra konsolprogrammet, skal den fuldføres i konsolprogrammet. Det samme gælder for brugen af login-enheden til udførelse af opkaldsstyring. Hvis du f.eks. starter en konsultationsomstilling fra login-enheden, skal den fuldføres i login-enheden.

# Placering af udgående opkald

## Placering af at opkald til en telefonbogskontakt eller et kortnummer

Hvis du vil placere et udgående opkald til en udvalgt kontaktperson eller et kortnummer med tastaturet, skal du trykke på **Enter**-tasten for at starte opkaldet.

Hvis du vil placere et udgående opkald til en udvalgt kontaktperson eller et kortnummer med musen, skal du gøre et af følgende:

- Dobbeltklik på kontaktpersonen eller kortnummeret.
- Højreklik på kontaktpersonen eller kortnummeret, og vælg **Ring**.

## Placering af at opkald til et manuelt kaldt nummer

I stedet for at vælge en kontaktperson fra en telefonbog og derefter foretage et opkald, kan du også ringe op til et nummer ved hjælp af dit tastatur (udform nummeret som på en telefon), hvis markøren ikke er placeret i et søgefelt. Mens du skriver, vises cifrene i feltet nederst i ruden Aktive opkald. Du kan bruge følgende tastaturgenveje til at redigere nummeret:

- Tilbage – Slet et ciffer
- Mellemrumstast – Ryd nummeret, mens du ringer ud
- Enter – Start opkaldet



### Bemærk

Du kan blive nødt til at indtaste en ekstern adgangskode for at placere eksterne opkald (se [Angivelse af tvungne autorisationskoder \(FAC\)](#) og [koder til kundefølgere \(CMC\)](#) for at få oplysninger).

# Rydning af opkald

Hvis du vil rydde et opkald med tastaturet, skal du gøre følgende:

**Trin 1** Tryk på **F7** for at vælge ruden Aktive opkald.


**Trin 2** Tryk på **Enter**.

Hvis du rydde et opkald med musen, skal du gøre et af følgende:

- Dobbeltklik på opkaldet i ruden Aktive opkald.
- Højreklik på opkaldet i ruden Aktive opkald, og vælg **Ryd opkald**.
- Klik på knappen **Ryd opkald** på værktøjslinjen i opkaldsstyring.



## Besvarelse af opkald

Hvis du vil besvare et opkald, der ringer på dit håndsæt (viser ringer-tilstand i ruden Aktive opkald, opkaldskode), skal du gøre følgende:

- Intet: Hvis du har aktiveret Tilslut automatisk for køopkald, flyttes opkaldet automatisk til en talende tilstand. (Placering af operatørindstilling: **Funktioner > Operatørindstillinger > Opkald i kø > Tilslut automatisk**-menu)
- Løft håndsættet.
- Tryk på **Enter**.
- Dobbeltklik på opkaldet.
- Klik på Besvar opkald .

## Besvarelse af opkald fra Cisco Unified Attendant Console-køer

Indgående opkald i Cisco Unified Attendant Console-køer prioriteres og stables i ruden Indgående opkald i kø. Hvordan disse opkald accepteres, bestemmes af køtypen. I ruden Køer (F9) angiver ikonet ud for de enkelte kønavne køtypen.

- Køen Annonceret levering: repræsenteres af blå ikoner .
- Køen Tvungen levering: repræsenteres af grønne ikoner .

Du kan kun håndtere ét opkald ad gangen. Derfor gælder følgende trin kun, når du ikke har aktive opkald i ruden Aktive opkald.

## Køen Annonceret levering

Indgående opkald til køer med annonceret levering stables i faldende rækkefølge efter prioritet (prioritet angives af din systemadministrator) i ruden Indgående opkald i kø (F8). Annoncerede køopkald kræver, at brugeren manuelt accepterer (besvarer) dem fra køen. Et opkald fra en annonceret kø kan accepteres på to måder:

- **Besvar næste:** accepterer automatisk det næste opkald med højeste prioritet i køen.
- **Plukning:** vælger manuelt et opkald i køen, der skal accepteres.

## Besvar næste

Brug Besvar næste til at besvare det næste opkald med højeste prioritet i køen.

Hvis du vil acceptere det næste opkald med tastaturet, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Tryk på **Besvar næste**-tasten (+ (plus)).  
Det næste opkald med højeste prioritet flyttes til ruden Aktive opkald.
- Trin 2** Besvar opkaldet (se [Besvarelse af opkald](#) for muligheder).
-

Hvis du vil acceptere det næste opkald med musen, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Højreklik i ruden Indgående opkald i kø.
  - Trin 2** Vælg **Besvar næste** i menuen.  
Uanset hvilket opkald du højreklikkede på, flyttes opkaldet med den næste højeste prioritet til ruden Aktive opkald.
  - Trin 3** Besvar opkaldet (se [Besvarelse af opkald](#) for muligheder).
- 

## Plukning

Hvis det opkald, du vil plukke, ikke findes i din aktuelle visning, skal du trykke på F9 for at vælge ruden Køer. Brug derefter de op- og nedadgående pile til at vælge den ønskede kø.

Hvis du vil plukke et opkald med tastaturet, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg ruden Indgående opkald i kø ved at trykke på **F8**.
  - Trin 2** Brug tasterne Pil op og Pil ned til at vælge det opkald, der skal accepteres.
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at flytte opkaldet til ruden Aktive opkald.
  - Trin 4** Besvar opkaldet (se [Besvarelse af opkald](#) for muligheder).
- 

Hvis du vil plukke et opkald med musen, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** I ruden Indgående opkald i kø skal du gøre et af følgende:
    - Dobbeltklik på det ønskede opkald.
    - Træk og slip det ønskede opkald fra ruden **Indgående opkald i kø** til ruden Aktive opkald.
  - Trin 2** Besvar opkaldet (se [Besvarelse af opkald](#) for muligheder).
- 

## Køen Tvungen levering

Indgående opkald til køer med tvungen levering leveres straks til tilgængelige brugere, der ikke deltager i et aktivt opkald. Brugere vælges efter et rotationsprincip, eller cirkulerende facon, der bestemmes af den rækkefølge, som de logger på konsolprogrammet. Hvis ingen brugere er tilgængelige, når et opkald ankommer i køen, prioriteres og stables det i køen, indtil en bruger bliver tilgængelig.

- Der kræves intet input for at acceptere opkald fra køer med tvungen levering.
- Når opkaldet vises i ruden Aktive opkald, kan du besvare det (se [Besvarelse af opkald](#) for muligheder).

Hvis du ikke besvarer opkaldet inden for et fastlagt tidsrum (defineret af din systemadministrator), bliver opkaldet dirigeret til næste tilgængelige bruger. Hvis ingen anden bruger er tilgængelig, bliver opkaldet forsøgt leveret til dig igen.

# Omstilling af opkald

Der er to måder at omstille opkald på:

- **Blind omstilling:** Start og fuldfør omstillingen uden at konsultere modtageren.
- **Konsultationsomstilling** (annonceret): Fuldfør omstillingen efter at have konsulteret modtageren.

Hvis du vil omstille et opkald, skal det være i tilstanden *taler*.

## Prompter til Tvungen autorisationskode (FAC) og Kode til kundefølgende (CMC)

Du skal muligvis angive en FAC-kode (tvungen autorisationskode) og/eller CMC-kode (til kundefølgende) for at foretage en omstilling til et eksternt eller internationalt nummer. Når du starter konsultationsomstillingen eller den blinde omstilling til et eksternt eller internationalt nummer, sker følgende, hvis det er nødvendigt:

- 
- Trin 1** Dialogboksen **Kode er obligatorisk** vises, når din omstilling er startet:
- For Tvungen autorisationskode er teksten på skærmen *Indtast tvungen autorisationskode*.
  - For Kode til kundefølgende er teksten på skærmen *Konfigurer kode til kundefølgende*.
- Trin 2** Skriv den korrekte kode, og klik derefter på OK.
- Hvis den korrekte kode er angivet, foretages dit opkald.
- Hvis du ikke angiver en kode eller har angivet en forkert kode, mislykkes opkaldet.
- Kontakt systemadministratoren, hvis du har spørgsmål.

## Blind omstilling af opkald

### Blind omstilling af opkald til et kaldt nummer

Hvis du vil foretage en blind omstilling af et opkald til et kaldt nummer, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Indtast destinationsnummeret. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
- Trin 3** Tryk på **Enter** to gange hurtigt efter hinanden (mindre end 1,5 sekunder) for at udføre blind omstilling.  
ELLER  
Tryk på **Skift+Enter** for at udføre blind omstilling.
-

## Blind omstilling til en kontaktperson i telefonbogen

Hvis du vil omstille et opkald blindt til en kontaktperson fra telefonbogen med tastaturet, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Udfør søgning i telefonbogen (se [Søgning i telefonbogen](#) for instruktioner).
  - Trin 3** Hvis mere end ét resultat returneres, skal du bruge Pil op og Pil ned til at vælge den ønskede kontaktperson, eller fortsæt til næste trin.
  - Trin 4** Tryk på **Enter** to gange hurtigt efter hinanden (mindre end 1,5 sekunder) for at udføre blind omstilling.  
ELLER  
Tryk på **Skift+Enter** for at udføre blind omstilling.
- 

Hvis du vil omstille et opkald blindt til en kontaktperson med musen, skal du enten højreklikke på den ønskede kontaktperson og vælge **Blind omstilling** eller gøre følgende:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Udfør søgning i telefonbogen (se [Søgning i telefonbogen](#) for instruktioner).
  - Trin 3** Dobbeltklik på den ønskede kontaktperson for at starte omstillingen, eller træk og slip det aktive opkald på den ønskede kontaktperson.



### Bemærk

Det kræver, at din indstilling af **Funktioner > Operatørindstillinger > Omstilling af opkald > Ved træk og slip eller dobbeltklik** er **Udfør blind omstilling**.

---


## Konsultationsomstilling af opkald

### Konsultationsomstilling til et kaldt nummer

Hvis du vil konsultationsomstille et opkald til et kaldt nummer med tastaturet, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Indtast destinationsnummeret. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at foretage forespørgselsopkaldet.
  - Trin 4** Når du har konsulteret destinationen, skal du trykke på **Enter** for at fuldføre omstillingen.
-

Hvis du vil konsultationsomstille et opkald til et kaldt nummer med en mus, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Indtast destinationsnummeret med tastaturet. Markøren placeres automatisk i opkaldsfeltet.
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at foretage forespørgselsopkaldet.
  - Trin 4** Klik på **Omstil**  for at fuldføre omstillingen.
- 

## Konsultationsomstilling til en kontaktperson i telefonbogen

Sådan konsultationsomstilles et opkald til en kontaktperson fra telefonbogen med tastaturet:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Udfør søgning i telefonbogen (se [Søgning i telefonbogen](#) for instruktioner).
  - Trin 3** Brug Pil op og Pil ned til at ændre dit valg på resultatlisten, eller fortsæt til næste trin.
  - Trin 4** Tryk på **Enter** for at foretage forespørgselsopkaldet.
  - Trin 5** Efter konsultationen skal du trykke på **Enter** for at fuldføre omstillingen.
- 

Sådan konsultationsomstilles et opkald til en kontaktperson i telefonbogen med musen:


- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg opkaldet i ruden Aktive opkald ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Udfør søgning i telefonbogen (se [Søgning i telefonbogen](#) for instruktioner).
  - Trin 3** Gør et af følgende:
    - Dobbeltklik på den ønskede kontaktperson for at påbegynde omstillingen.
    - Træk og slip det aktive opkald til den ønskede kontaktperson.



---

**Bemærk** Det kræver, at din indstilling af **Funktioner > Operatørindstillinger > Omstilling af opkald > Ved træk og slip eller dobbeltklik** er **Udfør blind omstilling**.



---

- Højreklik på den ønskede kontaktperson, og vælg **Rådfør**.
- Trin 4** Tryk på **Omstil**  for at fuldføre omstillingen.

## Placering af opkald i venteposition

Hvis du vil placere et aktivt opkald i venteposition med tastaturet, skal du trykke på **Page Down**.

Hvis du vil placere et aktivt opkald i venteposition med musen, skal du gøre et af følgende:



- Træk og slip det aktive opkald i ruden Opkald i gang.
- Højreklik på det aktive opkald, og vælg **Placer i venteposition** .
- Klik på det aktive opkald for at markere det, og klik på **Placer i venteposition**  fra værktøjslinjen Opkaldsstyring.

## Hentning af opkald i venteposition

Hvis du vil hente et opkald i venteposition med tastaturet, skal du gøre følgende:



- 
- Trin 1** Tryk på **F5** for at vælge ruden Opkald i gang.
  - Trin 2** Vælg et opkald med tasterne Pil op og Pil ned.
  - Trin 3** Tryk på **Page Down** for at hente opkaldet i venteposition.
- 

Hvis du vil hente et opkald i venteposition med musen, skal du gøre et af følgende:

- Dobbeltklik på opkaldet i venteposition.
  - Klik på opkaldet i venteposition, og vælg **Hent**  fra værktøjslinjen Opkaldsstyring.
  - Højreklik på opkaldet i venteposition, og vælg **Hent** .
  - Træk og slip opkaldet i venteposition i ruden Aktive opkald.
- 

## Sæt opkald på lydløs

Gør følgende for at sætte opkald på lydløs:

- Tryk på **Ctrl+Q** på tastaturet.
- Klik på **Lydløs**  med musen.
- Højreklik på det aktive opkald med musen, og vælg **Lydløs** .

Hvis du vil fjerne opkald fra lydløs, skal du gentage den samme handling, som du har brugt til at sætte dem på lydløs.

Konsollen kan konfigureres til automatisk at sætte opkald på lydløs under følgende scenarier:

- Søgning i telefonbogen
- Opringning til et nummer
- Ændring af telefonbogsfaner

Åbn **Funktioner > Operatørindstillinger > Lydløs** for at redigere indstillingen.



**Bemærk**

Når et opkald er sat på lydløs, kan personen, der ringer op, høre musik i venteposition.

## Parkering af opkald

Parkering af opkald svarer til at placere opkald i venteposition, men med det formål, at en anden bruger kan fortsætte opkaldet. Ved parkering af et opkald via Cisco Unified Attendant Console kan enhver bruger, der er logget på, hente opkaldet. Desuden kan interne kontakter hente opkaldet ved at ringe til lokalnummeret for parkeringen.

Hvis du vil parkere et aktivt opkald (talende tilstand) med tastaturet, skal du trykke på **Home**.


Hvis du vil parkere et aktivt opkald (talende tilstand) med musen, skal du gøre et af følgende:

- Klik på **Parker opkald** .
- Træk og slip det aktive opkald på en tilgængelig parkeringsenhed.

## Hentning af parkerede opkald

Hvis du vil hente et parkeret opkald med tastaturet, skal du ringe til parkeringsenhedens lokalnummer.

Hvis du vil hente et parkeret opkald med musen, skal du gøre et af følgende:

- Dobbeltklik på det parkerede opkald.
- Træk og slip det parkerede opkald i ruden Aktive opkald.
- Højreklik på det parkerede opkald, og vælg **Hent**  i menuen.



## Konferenceopkald

Med et konferenceopkald kan du føje en tredje person til en opkaldssession.

I et aktivt opkald kan du starte en konference med en tredjepart på tastaturet ved at gøre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg kontaktpersonen/kortnummeret, eller ring til det nummer, du vil føje til konferencen.
  - Trin 2** Tryk på **End**.
  - Trin 3** Vent på, at tredjepart svarer, og tryk på **End** for at forbinde alle tre parter.
- 

I et aktivt opkald kan du starte en konference med en tredjepart ved hjælp af musen ved at gøre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg kontaktpersonen/kortnummeret, eller ring til det nummer, du vil føje til konferencen.
  - Trin 2** Klik på **Start konference** .
  - Trin 3** Vent på, at tredjepart svarer, og klik på **Konference** .
-

Hvis du vil forlade den etablerede konference, skal du gøre følgende, hvis du bruger tastaturet:

- 
- Trin 1** Brug Pil op og Pil ned til at vælge Konferencecontroller i ruden Aktive opkald.  
**Trin 2** Tryk på **Enter** for at rydde opkaldet.
- 

Hvis du vil forlade den etablerede konference, skal du gøre et af følgende, hvis du bruger musen:

- 
- Trin 1** Dobbeltklik på Konferencecontroller i ruden Aktive opkald.  
**Trin 2** Højreklik på Konferencecontroller i ruden Aktive opkald, og vælg **Ryd opkald**.

## Skifte mellem opkald

Med to aktive opkald i gang, et i venteposition og et forbundet kan du skifte mellem dem.

F.eks.:

Når du ringer til en kontaktperson for en konsultation, sættes det indgående opkald i venteposition. Når destinationen accepterer svar, kan du gøre et af følgende for at skifte mellem det indgående opkald og destinationen:

- Højreklik på det indgående opkald i ruden Aktive opkald, og vælg **Til/fra**.
- Tryk på tasten + (plus). Det indgående opkald, der var i venteposition under konsultationen, bliver aktivt.

## Styring af gendannede opkald

Opkald kan stilles tilbage til ruden Opkald i gang af en af følgende årsager:

- Ugyldig destination.
- Timeout for venteposition (hvis det er konfigureret, får opkald i venteposition i længere tid end en angivet varighed timeout).
- Timeout for omstilling (hvis det er konfigureret, får omstillede opkald, der ikke håndteres af destinationen inden for en angivet varighed, timeout).
- Parkeringstimeout (hvis det er konfigureret, får parkerede opkald, der ikke håndteres inden for en angivet varighed, timeout).
- Parkering (hvis det er konfigureret, får parkerede opkald timeout, hvis de ikke håndteres inden for en angivet varighed).

Når opkaldet er flyttet til ruden Aktive opkald, skifter dine standarder for opkaldsstyring til **Gendannet opkaldsstyring**. Den eneste forskel mellem gendannet opkaldsstyring og standardopkaldsstyring er, at handlingerne udføres ved hjælp af kriterierne for det oprindelige opkald. Se tabellen [Opkaldsstyring, der anvendes på gendannede opkald](#) med en liste over kontrolelementer og deres funktioner.


Hvis du f.eks. har blindt omstillet en kalder til en telefonbogskontakt, og denne telefonbogskontakt ikke har besvaret opkaldet. Opkaldet flyttes tilbage til ruden Opkald i gang. Efter genoptagelse af opkaldet kan du højreklikke på opkaldet og vælge Blind omstilling, så opkaldet automatisk omstilles blindt til den tidligere destination. Du kan også trykke på Delete for at genetablere den blinde omstilling.

Tabel 6-1 opsummerer kommandoer, du kan bruge på gendannede opkald.

**Tabel 6-1** Opkaldsstyring, der anvendes på gendannede opkald

Kommandonavn	Ikon	Beskrivelse
Ryd opkald		Ryd et besvaret opkald.
Blind omstilling		Omstil det besvarede opkald til det lokalnummer, hvorfra opkaldet indledningsvist blev gendannet.
Genetabler		Gentag en handling, der tidligere er udført på det gendannede opkald.
I venteposition med bemærkninger		Vedhæft bemærkninger til det aktuelle opkald, før du placerer opkaldet i venteposition.
Placer i venteposition		Placer det gendannede opkald direkte i venteposition for samme lokalnummer/kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra, uden at oprette bemærkninger for kontaktpersonen.
Kontaktegenskaber		Tilføj eller opdater oplysninger om den kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra.
Start konference		Konsulter og start konferencen med den kontaktperson, som opkaldet blev gendannet fra.
Parkering		Omstil et opkald til en optaget bruger.
Parker opkald		Placer opkaldet på en opkaldsparkeringsenhed.

## Genetablering af opkald

Funktionen Genetablering af opkald gør det muligt at gentage den foregående kontrolstyringshandling på et aktivt gendannet opkald ved at klikke på **Genetabler**  eller trykke på **Delete**. Disse handlinger omfatter:

- Blind omstilling
- Parkering

# Angivelse af tvungne autorisationskoder (FAC) og koder til kundeanliggender (CMC)

Du skal muligvis angive en FAC (tvungen autorisationskode) og/eller CMC (kode til kundeanliggende) for at foretage en ekstern blind omstilling. Administratoren konfigurerer disse koder gennem Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Hvis dette er påkrævet under en konsultationsomstilling, ser du en dialogboks på skærmen. Indtast blot den korrekte kode, og opkaldet foretages.

## Tvungen autorisationskode

Det er ofte sådan i et callcenter, at medarbejdere blokeres mod at foretage konsultationsomstillinger til eksterne eller internationale numre. Tvungne autorisationskoder (FAC'er) gør det muligt for medarbejderne at ophæve blokeringen af disse opkald. Når medarbejderne forsøger at omstille eksterne opkald, vises dialogboksen **Kode er obligatorisk**, hvor de skal angive FAC'en, før opkaldet kan fortsætte. Hvis de ikke indtaster en FAC eller angiver en forkert FAC, gennemføres opkaldet ikke.

## Kode til kundeanliggende

Koder til kundeanliggender anvendes til at få ekstra logføringsfunktioner til opkald i Cisco Unified Communications Manager. Dette anvendes til at logføre opkald til forskellige kunder.

Idéen med koden til kundeanliggender er, at du skal indtaste koden til kundeanliggender, før et eksternt opkald eller en omstilling kan fortsætte. Opkaldsdetaljeposterne opdateres med koden til kundeanliggender sammen med opkaldsoplysningerne. Disse kan senere bruges til at debitere opkald til forskellige kostcentre.

## Viderestilling af køer til destination for nødopkaldstilstand



Cisco Unified Attendant Console Advanced gør det muligt at indstille enhver kø til nødopkaldstilstand. Når køer er i nødopkaldstilstand, omdirigeres alle opkald automatisk til en anden destination: f.eks. natservice eller voicemail. Disse destinationer konfigureres med Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Sådan sættes en kø i nødopkaldstilstand:

**Trin 1** Gør et af følgende:

- Vælg **Funktioner > Nødopkald** i hovedmenuen.
- Vælg ruden **Køer**, og tryk på **Ctrl+E**.

Dialogboksen **Nødopkald** vises.

**Trin 2** For hver kø, du vil sætte i nødopkaldstilstand, skal du markere den på listen **Tilgængelige køer** og flytte den til listen **Nødopkaldskøer** ved at klikke på . Klik på  for at flytte alle køer.

**Bemærk**

Listen **Tilgængelige køer** indeholder kun de køer, som der er konfigureret en *Nødopkaldsdestination* for ved hjælp af Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

**Trin 3**

Klik på **OK**.

Hvis du vil tage køerne ud af nødopkaldstilstand, skal du følge den samme procedure, men markere køen på listen **Nødopkaldskøer** og derefter flytte den tilbage på listen **Tilgængelige køer**.

## Afsendelse af e-mail

Når du viderestiller et opkald til et lokalnummer, og det returneres ved timeout, har du mulighed for at sende en e-mail til personen med vigtige oplysninger om opkaldet. Genvejstasten for afsendelse af e-mail er **Ctrl+M**. Alternativt kan du markere en kontaktperson ved at højreklikke med musen og derefter vælge undermenuen **Kontaktperson**, hvor du finder indstillingen Send e-mail.

**Bemærk**

Der skal være en e-mailadresse i kontaktoplysningerne for Cisco Unified Attendant Console Advanced, før dette vil fungere.





## Indsamling af logfiler

---

Sådan indsamles logfiler:

- 
- Trin 1** Vælg **Hjælp** > **Indsaml logfiler** i konsolhovedmenuen.  
Vinduet **Logindsamlingsværktøj** vises.
- Trin 2** Accepter standarden for **Arkivplacering og filnavn**, eller angiv din egen. Standardstien er til din computers skrivebord, og standardfilnavnet har formatet:  
`<dit_logonnavn>_<ÅÅÅÅMMDD>_<TTMM>.zip`  
hvor `<ÅÅÅÅMMDD>_<TTMM>` er datoen og klokkeslættet, hvor logindsamlingsværktøjet blev startet.
- Trin 3** Hvis du ønsker et tilpasset arkiv, skal du vælge **Avanceret** for at få vist **Funktioner**, der skal anvendes, og vælg derefter følgende (enhver valgt funktion anvendes, uanset om der er valgt **Avanceret**):
- **Beskyttet med adgangskode** – Arkivfilen er beskyttet mod åbning/flytning/sletning ved brug af en intern adgangskode, som kun kendes af personalet hos Kundesupport.
  - **Inkluder applikationsskærm billede** (valgt som standard) – Der er inkluderet en BMP-fil med den aktuelle konsolgrænseflade i arkivet.
  - **Inkluder skrivebordsskærm billede** – Der er inkluderet en BMP-fil af det aktuelle skrivebord i arkivet.
  - **Inkluder konfigurationsfiler** (valgt som standard) – Konfigurationsfilerne til Cisco Unified Attendant Console Advanced er inkluderet i arkivet.
  - **Inkluder udklipsholderindhold** – Vælg dette, når du har et billede i udklipsholderen, måske et skærm billede af en dialogboks eller en meddelelse, der skal hjælpe med at løse problemet.
  - **Begræns datoområde** – Indsaml kun logfiler fra det angivne datoområde:
    - **Start** kl. 00.00.00 på den angivne dato
    - **Slut** kl. 23:59:59 på den angivne dato
- Trin 4** Klik på **Start**.  
Arkiv-ZIP-filen oprettes.
-







# Hurtig brugervejledning til konsolbrugerclient med JAWS v16

Dette kapitel giver en hurtig brugervejledning til Cisco Unified Attendant Console Advanced med et JAWS-script.

## Indhold

Logon	2
Logge af	2
Bekræftelse af din aktuelle status	2
Besvarelse af opkald	2
Foretagelse af opkald	2
Rydning af opkald	3
Forkert kaldte opkald	3
Omstilling af opkald	3
Parkering af et opkald på et lokalnummer	5
Placering af opkald i venteposition og hentning af opkald	5
Konferenceopkald	6
Parkering af opkald	7
Skifte mellem telefonbøger	8
Foretagelse af en søgning	8
Gennemsyn af resultater	8
Indstillinger for statusikoner	9
Sidelinjesøgning (Ctrl+F2)	10
Kortnumre	11
Brug af området Opkald i gang (F5)	12
Nødopkaldstilstand	12
Utilgængelig	12
Kø er utilgængelig	13

# Almindelige opgaver

## Logon

**Ctrl+I** åbner logon-dialogboksen med fokus på feltet Adgangskode. Pil op fører dig til dit logonnavn, som indledningsvist er tomt, men husker det sidst brugte navn til hver efterfølgende logon. Under Adgangskode er feltet Lokalnummer, som også udfyldes fra det foregående logon.

## Logge af

**Ctrl+O** logger dig af konsollen uden nogen bekræftelse.

## Bekræftelse af din aktuelle status

Du kan til enhver tid bruge **Insert+T** til at kontrollere din status.

## Besvarelse af opkald

Indgående opkald i placeres i vinduet Køopkald (**F8**). De præsenteres i prioriteret rækkefølge, som fastlægges af systemkonfigurationen.

Den mest almindelige metode til besvarelse af opkald er at vælge det næste opkald med den højeste prioritet.

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **Besvar næste** (plus tegnet + på det numeriske tastatur).  
Det besvarede opkald flyttes til feltet Aktive opkald. (**F7**)
- Trin 2** Scriptet læser kun kalderens oplysninger – Distributionskode (identificerer opkaldets kø) er et navn, hvis det er tilgængeligt, og/eller kalderens nummer.  
Hvis du vil gentage oplysningerne, skal du trykke på **F7**.
- 

## Foretagelse af opkald

- 
- Trin 1** Vælg **F7** Aktive opkald.
- Trin 2** Indtast det ønskede nummer på det numeriske tastatur.  
Hvis du vil slette et forkert indtastet ciffer, skal du trykke på **Tilbage**.
- Trin 3** Hvis du vil lytte til det fulde opkaldsnummer, skal du trykke på **Ctrl+Mellelrum**.
- Trin 4** Tryk på tasten **Forbind** for at afslutte opkaldet (**Enter**).
- Trin 5** Opkaldet vises i feltet Aktive opkald (**F7**).
-

## Rydning af opkald

---

**Trin 1** Vælg et opkald i feltet Aktive opkald (**F7**).

**Trin 2** Tryk på tasten **Ryd (Enter)**.  
Opkaldet fjernes fra konsollen.

---

## Forkert kaldte opkald

Tryk på tasten **Nummerkorrektio**n (**Tilbage**).

## Omstilling af opkald

### Blind omstilling, hvis lokalnummer kendes

Med opkaldet i feltet Aktive opkald. (**F7**)

---

**Trin 1** Indtast lokalnummeret. Nummeret læses højt, mens du indtaster det.

**Trin 2** Tryk på tasten **Forbind** to gange hurtigt efter hinanden for at gennemføre opkaldet. (**Enter, Enter**)  
Opkaldet fjernes fra konsollen.

---

### Blind omstilling ved brug af søgning i en telefonbog

Med opkaldet i feltet Aktive opkald. (**F7**)

---

**Trin 1** Tryk på **F3**, eller start med at indtaste den kontaktperson, der skal søges efter.

Scriptet fortæller dig, hvilket søgefelt du er i.

**Trin 2** Begynd at skrive. Scriptet læser bogstaverne højt.

**Trin 3** Tryk på **Tab** for at flytte til andre søgefelter efter behov, f.eks. **Efternavn** og **Afdeling**.

**Trin 4** Når du er klar til at bekræfte søgningen, skal du trykke på **Enter** (enten på numerisk tastatur eller tastatur).

Scriptet læser nummeret på returnerede kontaktpersoner og oplysningerne om den første kontaktperson højt.

**Trin 5** Tryk på **Pil ned** for at vælge den næste kontaktperson på listen.

**Trin 6** Når den korrekte kontaktperson er fundet, kan du finde mere information efter behov, herunder linjestatus, om der er bemærkninger til kontaktpersonen, dennes tilstedeværelse fra Cisco CUPS-serveren, eller om der er konfigureret alternative kontaktpersoner. Brug **Venstre pil** til at gå til starten af kontaklinjen, og brug **Højre pil** til at få læst enkeltelementer højt.

**Trin 7** Når du er klar med valget af den korrekte kontaktperson, skal du trykke på **Enter** to gange for at omstille opkaldet.

Opkaldet fjernes fra konsollen.

---

## Hente ved intet svar

Hvis der ikke kommer noget svar fra destinationslokalnummeret, vender opkaldet tilbage til feltet Opkaldsstatus ved timeout. (**F5**)

- 
- Trin 1** Vælg i feltet Igangværende opkald. (**F5**)  
Der er fokus på opkaldet øverst på listen i **F5**. Scriptet læser relevante oplysninger for det valgte opkald.
- Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned**, og tryk på **F5** for at finde det ønskede opkald.
- Trin 3** Tryk på tasten **Hent. (Page Down)**  
Opkaldet vender tilbage til feltet Aktive opkald. (**F7**)
- Trin 4** Hvis du vil gentage oplysningerne, skal du trykke på **F7**.  
Kalderen er i kredsløb.
- 

## Annonceret omstilling/konsultationsomstilling

Oplysningerne om opkaldet vises i feltet Aktive opkald. (**F7**)

- 
- Trin 1** Søg efter din kontaktperson, eller brug det numeriske tastatur til at indtaste det lokalnummer, der skal omstilles til.
- Trin 2** Tryk på tasten **Forbind** én gang for at ringe op. (**Enter**)
- Trin 3** Bliv på linjen for at annoncere opkaldet.
- Trin 4** Tryk på **Forbind igen** for at fuldføre omstillingen (**Enter**).
- 

## Intet svar

Under en konsultationsomstilling kan du afslutte forespørgselsopkaldet og returnere til den oprindelige kalder. Tryk på **Annuller konsultation** for at returnere til den *kaldende* part (**Minus -**).

## Skifte mellem to aktive opkald

- Tryk på **Til/fra** for at vende tilbage til den *kaldende* part. (**Plus +**)
- Tryk på **Til/fra** for at vende tilbage til den *kaldte* part. (**Plus +**)

## Parkering af et opkald på et lokalnummer

### Parkering af opkald ved hjælp af konsultationsomstilling

Marker det relevante opkald i feltet Aktive opkald. (F7):

- 
- Trin 1** Foretag et opkald til det lokalnummer, der er optaget i øjeblikket.  
Der høres en optagetone, og i opkaldsvinduet høres ordet **OPTAGET**.
- Trin 2** Tryk på tasten **Parkering**. (Alt+P)  
Opkaldet fjernes fra konsollen.
- 

### Parkering af opkald ved hjælp af blind omstilling

Brug det sammen med operatørindstillingen til automatisk parkering af opkald, hvis der er optaget. Marker det relevante opkald i feltet Aktive opkald (F7). Foretag en blind omstilling (**Enter**, **Enter**) til det lokalnummer, der er optaget i øjeblikket. Opkaldet fjernes fra konsollen.

## Placering af opkald i venteposition og hentning af opkald

### Placering af et opkald i venteposition

Mens der er et aktivt opkald (F7):

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **Placer i venteposition**. (Page Down)  
Intet læses højt på dette tidspunkt.
- Trin 2** Tryk på **F5** for at angive feltet Opkald i gang.  
Det øverste opkald er fremhævet i feltet Igangværende opkald. (F5) og oplysninger fra dette opkald læses højt.
- 

### Placering af et opkald i venteposition med bemærkninger

Med et aktivt opkald valgt (F7):

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **I venteposition med bemærkninger**. (Page Up)
- Trin 2** Skriv bemærkningen, og brug **Ctrl+Enter** til at indsætte en vognretur i meddelelsen.
- Trin 3** Tryk på **Enter**, når du er færdig med at skrive til Placer opkald i venteposition.
- Trin 4** Tryk på **F5** for at angive feltet Opkald i gang.  
Det øverste opkald er fremhævet i feltet Igangværende opkald. (F5) og oplysninger fra dette opkald læses højt.
- Trin 5** Hvis scriptet oplyser, at der er en bemærkning. Tryk på **Page Up** for at læse bemærkningen.
-

## Hentning af et opkald

- 
- Trin 1** Vælg feltet Igangværende opkald. (**F5**)  
Det øverste opkald er fremhævet.
- Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til at vælge det korrekte opkald.
- Trin 3** Tryk på tasten **Hent (Page Down)**.  
Opkaldet vender tilbage til feltet Aktive opkald (**F7**), og kalderen er i kredsløb.
- 

## Genetablering af et opkald

Et opkald kan sendes tilbage til dets tilsigtede destination, når det er blevet genkaldt grundet timeout fra dets omstilling, parkering eller venteposition.

- 
- Trin 1** Tryk på **F5** for at åbne vinduet Opkald i gang.
- Trin 2** Brug **Pil op/Pil ned** til at vælge opkaldet.
- Trin 3** Tryk på knappen Genetabler (**Delete**).
- 

## Konferenceopkald

Tre parter kan samles i en konference.

Med et aktivt opkald valgt:

- 
- Trin 1** Søg efter en kontaktperson, eller skriv et nummer.
- Trin 2** Tryk på tasten Konference (**End**).  
Det sætter det første opkald i venteposition og foretager et forespørgselsopkald til destinationen.
- Trin 3** Når destinationen svarer, kan du til enhver tid starte konferencen (**End**).  
Der er tre opkald i området Aktive opkald, ét til hver destination og konferencecontrolleren. Det er dit opkald.
- Trin 4** Hvis du vil forlade konferencen, skal du rydde dit opkald med tasten (**End**).
-

## Parkering af opkald

### Placere opkald i en parkeringsposition

- 
- Trin 1** Vælg det opkald, der skal placeres i parkering, fra ruden Aktive opkald. (**F7**)
- Trin 2** Tryk på tasten **Parker (Home)**.  
Den næste tilgængelige parkeringsposition anvendes.
- Trin 3** Tryk på **F9** for at gå til parkeringsområdet.  
Scriptet fortæller dig straks, hvor det sidste opkald blev parkeret, og det kan annonceres efter behov.
- 

### Hente før timeout

- 
- Trin 1** Ring til positionsnummeret for parkeringen.
- Trin 2** Tryk på tasten **Forbind (Enter)**.  
Opkaldet vises i feltet Aktive opkald (**F7**), og kalderen er i kredsløb.
- 

### Hente ved timeout

Ved timeout vises opkaldet i vinduet Opkald i gang (**F5**).

- 
- Trin 1** Vælg i feltet Igangværende opkald. (**F5**)
- Trin 2** Tryk på tasten **Hent. (Page Down)**  
Opkaldet vises i feltet Aktive opkald (**F7**), og kalderen er i kredsløb.
-

# Brug af telefonbogen

## Skifte mellem telefonbøger

- 
- Trin 1** Tryk på **F3** for at flytte fokus til det første søgefelt i den sidst brugte telefonbogsgruppe.
- Trin 2** Hvis du vil skifte mellem telefonbogsgrupper, skal du bruge **Alt+nummer**, hvor *nummer* er fanens position fra venstre. **Ctrl+Tab** flytter gennem fanerne fra venstre mod højre.
- 

## Foretagelse af en søgning

- 
- Trin 1** Begynd en søgning ved at trykke på **F3**  
Navnet på fanen Telefonbog og det aktive søgefelt læses højt.
- Trin 2** Skriv søgetekst, eller brug **Tab** til at gå til det ønskede søgefelt. Hvis du når enden af søgefelterne, udsendes en lyd.
- Trin 3** Tryk på **Tab**, hvis du vil indsætte søgetekst i et andet søgefelt (valgfrit).  
OG-søgninger foretages, hvis der findes indtastninger i mere end ét søgefelt.
- Trin 4** Tryk på **Enter** for at begynde søgningen.
- 

## Gennemsyn af resultater

Simpel navigation:

- Flyt ned gennem resultatlisten – Pil ned
- Flyt op gennem resultatlisten – Pil op
- Avanceret navigation (læs enkeltceller)
- Flyt ned gennem kolonne – Pil ned
- Flyt op gennem kolonne – Pil op
- Flyt fremad i en række – Højre pil
- Flyt tilbage i en række – Venstre pil
- Læs statusikoner – Venstre pil til starten af kontaktpersonen, og læs derefter mod højre med Højre pil for at læse ét element ad gangen



## Indstillinger for statusikoner

Du kan angive følgende indstillinger i enhver rækkefølge, men du bør efterlade dem i deres standardposition i venstre side af telefonbogen:

- Telefonstatus - læses højt, når du vælger en kontaktperson:
  - Ledig
  - Aktiv
  - Ringer
  - Ude af drift
- Bemærkninger - læses højt, når du vælger en kontaktperson.
  - Siger "Bemærkninger", hvis en bemærkning er angivet, og læser derefter bemærkningen højt.
  - Hvis du vil redigere eller indtaste en bemærkning, skal du trykke på **Ctrl+N**.
  - Hvis du vil læse Bemærkninger om kontaktperson, skal du trykke på **Pil ned**.
  - Tryk på **Tab** efterfulgt af **Pil ned** for at læse Besked ved fraværende kontaktperson.
- Alternative kontaktpersoner
  - Siger "Kontaktperson har alternative numre", hvis det er sandt.
  - Du kan finde mere information ved at trykke på **F2** og **Tab** i kontaktpersonerne. Når du har fundet den ønskede post, kan du ringe op ved at trykke på **Enter**.
- Tilstedeværelse (er angivet for enten CUPS eller Microsoft OCS, men IKKE begge) - læses højt, når du vælger en kontaktperson (se nedenfor).

### Tilstedeværelsesstatus (CUPS)

Ukendt	Der er intet match for brugerprofilen i CUPS
Online	Kontaktperson er online og tilgængelig
Fraværende	Kontaktperson er online, men indstillet til Fraværende-status
Offline	Kontaktperson kendes, men er ikke logget på

### Tilstedeværelsesstatus (Microsoft OCS/LCS)

Online	Kontaktpersonen er online og kan deltage i samtaler.
Optaget	Kontaktpersonen er tilgængelig, men engageret i anden aktivitet.
Vil ikke forstyrres	Kontaktpersonen har manuelt indstillet sin tilstedeværelsesstatus til <b>Vil ikke forstyrres</b> .
Optaget (kun presserende afbrydelser)	Kontaktpersonen har manuelt indstillet sin tilstedeværelsesstatus til <b>Vil ikke forstyrres</b> .
Fraværende	Kontaktpersonens computer har været inaktiv i længere tid end den indstillede tid uden aktivitet. 15 minutter som standard.  Kontaktpersonen har manuelt indstillet sin tilstedeværelsesstatus til <b>Fraværende</b> .

Inaktiv	Kontaktpersonen kan være tilgængelig, men personens computer har været inaktiv i længere tid end den indstillede tid uden aktivitet. Fem minutter som standard.
Optaget (Inaktiv)	Kontaktpersonen sidder i møde, men personens computer har været inaktiv i længere tid end den indstillede tid uden aktivitet. Fem minutter som standard.
Offline	Kontaktpersonen er ikke tilgængelig, fordi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicator 2007 kører ikke på kontaktpersonens computer, eller kontaktpersonen er ikke logget på.</li> <li>• Kontaktpersonen har blokeret dig mod at se sin tilstedeværelsesstatus.</li> </ul>
Ukendt	Communicator 2007 kan ikke fastlægge status for kontaktpersonen

## Sidelinjesøgning (Ctrl+F2)

Når en kontaktperson er valgt i telefonbogen, kan du søge efter relaterede kontaktpersoner baseret på et konfigureret felt, f.eks. andre personer i den samme afdeling:

- 
- Trin 1** Åbn Sidelinjesøgning (**Ctrl+F2**).
  - Trin 2** Vælg en alternativ kontaktperson fra det viste udvalg (**Pil op/Pil ned**).
  - Trin 3** Ring til kontaktpersonen (**Enter**), eller omstil (**Enter, Enter**).
  - Trin 4** Tryk på **Esc** for at afslutte skærbilledet Sidelinjesøgning.
- 

## Konfiguration af sidelinjesøgning

Hvis du vil indstille feltet Foretrukken sidelinjesøgning, skal du angive kriterierne i **Operatørindstillinger**:

- 
- Trin 1** Vælg **Funktioner > Operatørindstillinger (Alt+O, P)**.
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** gennem overskrifter til fanen **Filtersøgning**.
  - Trin 3** Vælg det ønskede felt på rullelisten. Vælg **Ingen** for at deaktivere funktionen.
-

## Kortnumre

Kortnumre og kontaktpersoner vises i vinduet F6.

### Brug af kortnumre

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at åbne ruden Kortnummer.
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til at vælge den ønskede kontaktperson til kortnummer.
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at ringe op.
- 

### Tilføjelse af kortnumre

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at åbne ruden Kortnummer.
  - Trin 2** Tryk på **Alt+F6** for at vælge **Tilføj kortnummer**.
  - Trin 3** Vælg enten et privat (kun tilgængeligt for dig, standardvalget) eller offentligt (tilgængeligt for alle brugere) kortnummer.
  - Trin 4** Brug Tab for at gå til feltet Nummer. Indtast **Nummer**, **Navn** og **Firmanavn** på kontaktpersonen.
  - Trin 5** Brug Tab igen for at bruge knappen **OK**.
- 

### Sletning af kortnumre

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at åbne ruden Kortnummer.
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til at vælge det kortnummer, du vil slette.
  - Trin 3** Tryk på **Alt+D** for at slette kortnummeret.
  - Trin 4** Tryk på **Højre pil** for at vælge **Ja** ved bekræftelsesmeddelelsen.
- 

### Redigering af kortnumre

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at åbne ruden Kortnummer.
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til at vælge det kortnummer, du vil redigere.
  - Trin 3** Tryk på **Alt+S** for at åbne vinduet Rediger.  
Fokus er på afkrydsningsfeltet Privat kortnummer.
  - Trin 4** Foretag de relevante ændringer.
  - Trin 5** Brug Tab til at flytte til knappen **OK**, og tryk på **Enter**.
-

## Brug af området Opkald i gang (F5)

Dette område indeholder opkald, der er i venteposition eller har fået timeout fra drift som f.eks. omstilling, parkering eller beskeder på Whisper-side, herunder svar.

Sådan bruges området:

---

### Trin 1 Tryk på **F5**.

Det øverste opkald er fremhævet, og følgende information læses højt:

- Distributionskode
- Opkald til (hvis relevant) navn og nummer
- Opkald fra (nummer)
- Status, f.eks. Intet svar, I venteposition, Parkeringstimeout
- Varighed af opkaldet i F5-området
- Personsøgningssvar, hvis relevant

### Trin 2 Brug **Pil op** og **Pil ned** til at læse andre opkaldsoplysninger højt, og tryk på **F5** efter hver pil for at få læst den fulde information.

---

## Nyttige funktioner

### Opkald af kopierede telefonnumre

Efter kopiering af et nummer med henblik på at ringe op skal du trykke på **Ctrl+V** eller **Ctrl+Insert** et vilkårligt sted i konsolvinduet med undtagelse af et tekstfelt til søgning i telefonbogen. Det indsætter cifrene fra det kopierede telefonnummer i dialogboksen **Aktive opkald**. Nu kan du ringe op til det indsatte nummer.

### Nødopkaldstilstand

Du kan placere dine opkaldskøer i nødopkaldstilstand, hvis det er nødvendigt. Tryk på **Ctrl+Skift+E** for at aktivere de køer, som har en angivet overløbsdestination for nødopkald. Du kan deaktivere nødopkaldstilstand ved at trykke på **Alt+Skift+E**. Hvis du trykker på **Insert+T** for at kontrollere din status, viser den kun, at du er i nødopkaldstilstand, hvis *alle* dine køer er i denne tilstand.

### Utilgængelig

Gør dig selv utilgængelig for besvarelse af opkald ved at trykke på **F10**. Tryk på **F10** igen for at gøre dig tilgængelig.

## Kø er utilgængelig

Tryk på **Ctrl+F10** for at gøre dig selv utilgængelig for besvarelse af opkald (du kan stadig styre andre dele af programmet). Tryk på **Ctrl+F10** igen for at blive tilgængelig igen.



# INDEKS

## Å

- Alternative numre, operatørindstilling [2-11](#)
- Angive som utilgængelig [1-7, 2-5](#)
- Automatisk parkering [2-7](#)
- Autoopkaldsfunktioner [2-7](#)
- Avanceret, operatørindstilling [2-14](#)

## B

- Besvare opkald [6-3](#)
- Blind omstilling [2-7](#)

## D

- Direkte omstillinger [2-14](#)

## E

- E-mail, sende [6-13](#)

## F

- FAC- og CMC-indstillinger [6-8](#)
- Felt-headers, operatørindstilling [2-11](#)
- Felt med optaget-lampe [1-2](#)
- Filtersøgning, operatørindstilling [2-12](#)
- Fraværsmeddelelse [5-4](#)

## G

- Gendannede opkald, styre [6-10](#)
- Generelt, operatørindstilling [2-5](#)
- Genetablere opkald [2-7](#)

## Grænseflade

- Aktive opkald [1-21](#)
- Alle køer [1-14](#)
- Køer [1-12](#)
- Kontaktoplysninger [1-18](#)
- Kortnummer [1-22](#)
- Layout [1-8](#)
- Menulinje [1-9](#)
- Opkald i gang [1-20](#)
- Opkaldshistorik [1-10](#)
- Opkaldsstyring, værktøjslinje [1-19](#)
- Parkering af opkald [1-22](#)
- Personlige telefonbogsgupper [3-1](#)
- Telefonbøger [1-14](#)

## H

- Hente opkald i venteposition [6-8](#)
- Hente parkerede opkald [6-9](#)
- Hjælp til handicappede brugere [1-1](#)

## K

- Køens farve [2-8](#)
- Konferenceopkald [6-9](#)
- Kontaktoplysninger [5-3](#)
  - Åbne [5-3](#)
  - E-mail [5-4](#)
  - Fraværsmeddelelse [5-4](#)
  - Kalde eksternt nummer [5-4](#)
  - Oplysninger om kontaktperson [5-4](#)
- Kontaktpersoner
  - Tilføjelse [4-1](#)
- Kortnummer
  - Slette numre [3-5](#)
- Kortnummer, Opdatere nummer [3-5](#)
- Kortnumre, Tilføjelse [3-5](#)
- Køstatistikker, Vise [1-12](#)

**L**

## Layout

Grænseflade [1-8](#)Nulstille [2-4](#)Logføring, operatørindstilling [2-14](#)Logge på [1-4](#)Lydløs, operatørindstilling [2-7](#)**N**Numre på kontaktpersoner [1-16](#)**Ø**OG-søgning [2-12](#)O-l-feltafhængige funktioner, deaktivere [2-6](#)

## Omstille opkald

Blind eksternt [6-5, 6-6](#)Direkte [2-14](#)Konsultation internt [6-6](#)Omstilling af opkald, operatørindstilling [2-7](#)

## Operatørindstillinger

Alternative numre [2-11](#)Avanceret [2-14](#)Felt-headers [2-11](#)Filtersøgning [2-12](#)Generelt [2-5](#)Logføring [2-14](#)Lydløs [2-7](#)Omstilling af opkald [2-7](#)Opkald i kø [2-8](#)Parkering af opkald [2-7](#)Personlige telefonbogsgrupper [2-10](#)Ringer op [2-7](#)Sekundær sortering [2-11](#)Sidepanel for kontaktperson [2-10](#)Sikkerhed [2-13](#)Telefonbog [2-8](#)Tilstedeværelse [2-6](#)Toner [2-8](#)Visning [2-5](#)Opkald af kopierede telefonnumre [A-12](#)Opkald i kø, operatørindstilling [2-8](#)Oplysninger om kontaktperson [5-4](#)**P**

## Parkerede opkald

Hente [6-9](#)Information [1-22](#)Parkere opkald [6-9](#)Parkering af opkald, operatørindstilling [2-7](#)Personlige telefonbogsgrupper [3-1](#)Dele [2-10](#)Personlige telefonbogsgrupper, operatørindstilling [2-10](#)Placere opkald i venteposition [6-8](#)**R**Ringer op, operatørindstilling [2-7](#)Roller [2-1](#)Ruden Opkald i gang [1-20](#)Rudevisning [2-2](#)Ændre størrelse [2-3](#)Flytte [2-3](#)Rydde opkald [6-2](#)**S**Sekundær sortering, operatørindstilling [2-11](#)Sende e-mail [6-13](#)Sidepanel for kontaktperson, operatørindstilling [2-10](#)Sikkerhed, operatørindstilling [2-13](#)

Single sign on (SSO)

Konfigurere [2-13](#)Skifte mellem opkald [6-10](#)



## Søgning

Jokertegn, søgning med [5-2](#), [5-3](#)

Søge i telefonbogen [5-1](#)

---

## T

Tastaturgenveje [1-2](#)

Telefonbog, operatørindstilling [2-8](#)

Tilstedeværelse, operatørindstilling [2-6](#)

Toner, operatørindstilling [2-8](#)

---

## V

Visning, operatørindstilling [2-5](#)

Voicemail-præfiks for kaldte numre [2-7](#)