

Deze handleiding biedt u een overzicht van het gebruik van Cisco Unified Attendant Console Standard. Raadpleeg de Help bij de toepassing voor uitgebreide informatie.

Cisco Unified Attendant Console Standard starten

U kunt Cisco Unified Attendant Console Standard als volgt starten:

- 1 Dubbelklik op het bureaubladpictogram.
- 2 *Als aan een van de volgende voorwaarden wordt voldaan:*
 - U werkt in een omgeving zonder eenmalige aanmelding
 - U werkt in een omgeving met eenmalige aanmelding, maar u hebt Cisco Unified Attendant Console Standard nog niet geconfigureerd voor het gebruik ervan
 - Cisco Unified Attendant Console Standard is geconfigureerd voor het gebruik van eenmalige aanmelding, waarvoor u al bent aangemeld

het inschrijfscherm van Cisco Unified Attendant Console Standard wordt weergegeven. Ga verder met stap 3.

Als u werkt in een omgeving met eenmalige aanmelding, maar u nog niet bent aangemeld bij een Cisco Unified Communications-toepassing:

- a. Als er beveiligingswaarschuwingen worden weergegeven, klikt u op **Ja** in elke melding.
- b. Voer uw **Gebruikersnaam** en **Wachtwoord** in op de webpagina met aanmeldingsgegevens voor eenmalige aanmelding en klik op **Aanmelden**.

Het inschrijfscherm van Cisco Unified Attendant Console Standard wordt weergegeven.

- 3 Voer het volgende uit in het inschrijfscherm van Cisco Unified Attendant Console Standard:

Als u het nummer in het veld wilt gebruiken, gaat u verder bij stap 4. Een nieuw toestelnummer gebruiken:









- a. Typ het nummer in het veld.
 - b. Selecteer een nummer in de lijst door hierop te dubbelklikken of door het te markeren en op **Enter** te drukken.
- 4 Als het toestelnummer voor het inschrijven deel uitmaakt van een huntgroep waarbij u zich wilt aanmelden, selecteert u **Aanmelden bij huntgroepen bij inschrijven**.
 - 5 Klik op **Inschrijven** of druk op **Enter**.

De online-Help openen

Druk op **F1** om de online-Help te openen.

Lijnstatussen en de aanwezigheidsstatus in telefoonboeken

De pictogrammen voor de telefoonlijnstatus worden weergegeven in het venster Gesprekbeheer en Telefoonboek. Ze duiden de status van de operator en de toestelnummers aan. De pictogrammen voor de aanwezigheidsstatus worden in telefoonboeken weergegeven.

Lijnstatus van de operator		Lijnstatus van de deelnemer		Lijnstatus in het telefoonboek		Aanwezigheidsstatus in het telefoonboek	
Pictogram	Status	Pictogram	Status	Pictogram	Status	Pictogram	Status
	Op de haak		Overgaan		Overgaan		Beschikbaar
	Van de haak		Van de haak		Op de haak		Afwezig, niet zichtbaar of aan de telefoon

Lijnstatus van de operator	
Pictogram	Status
	Niet storen
	Doorgeschakeld
	Buiten bedrijf

Lijnstatus van de deelnemer	
Pictogram	Status
	In de wacht

Lijnstatus in het telefoonboek	
Pictogram	Status
	Van de haak
	Niet storen
	Doorgeschakeld

Aanwezigheidsstatus in het telefoonboek	
Pictogram	Status
	Niet storen
	Onbekend of offline

De muis gebruiken om veelgebruikte handelingen en gesprekbeheer toe te passen




Soms zijn er verschillende manieren om handelingen uit te voeren op de console. Hier beschrijven we de eenvoudigste of snelste handelingen. U kunt ook de muis gebruiken in het hoofdmenu of sneltoetsen op het toetsenbord voor vele handelingen. Raadpleeg de Help bij de toepassing voor gedetailleerde instructies voor alle methoden van gesprekbeheer.






Opmerking




Wanneer u sneltoetsen definieert met behulp van de toets **Alt**, wees dan bedacht op het standaardgedrag van Windows waarbij **Alt** wordt gebruikt om het menu te activeren van de toepassing die op dat moment open is om snel menu-items te openen door **Alt** ingedrukt te houden en te drukken op de onderstreepte letter van ieder item. Als u bijvoorbeeld een sneltoets instelt voor **Alt+F** voor **Opmerking verwijderen**, drukt u in plaats van de handeling uit te voeren die u voor die sneltoets hebt gedefinieerd op **Alt+F** om het menu-item **Bestand** te openen.


Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaard sneltoets
Uitschrijven	Klik op uw toestelnummer rechtsboven en in het vervolgkeuzemenu op Uitschrijven bij toepassing . <ul style="list-style-type: none"> Als u bent aangemeld bij een huntgroep en u wilt zich uitschrijven, dan ziet u een pop-upmelding die u vraagt te bevestigen dat u zich af wilt melden bij huntgroepen. Als u op Ja klikt, dan meldt u zich af bij huntgroepen. U wordt dan uitgeschreven en naar het aanmeldschermb van de toepassing geleid. Als u op Nee klikt, dan blijft u aangemeld bij huntgroepen. U wordt dan alleen uitgeschreven en naar het aanmeldschermb van de toepassing geleid. Als u niet bent aangemeld bij een huntgroep en u probeert zich uit te schrijven, dan wordt u uitgeschreven en naar het aanmeldschermb van de toepassing geleid. 	✓	Ctrl+S
Aanmelden bij / afmelden bij huntgroepen	Klik op uw toestelnummer rechtsboven en in het vervolgkeuzemenu op Aanmelden bij /afmelden bij huntgroepen .	✓	Ctrl+I


Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaardsneltoets
Bellen	<p>Of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoek het toestelnummer en druk op Enter. • Dubbelklik in het venster Telefoonboek op de contactpersoon of klik hier met de rechtermuisknop op, klik op Kiezen en klik vervolgens op Telefoonnummer, Mobiel of Telefoonnummer thuis. <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klik in het venster Gesprekbeheer op de lijn die u wilt gebruiken en gebruik het Toetsenblok om het nummer te kiezen. 	✓	Ctrl+D
Een gesprek beëindigen	Klik in het actieve gesprek op Beëindigen .	✓	Ctrl+H
Een gesprek beantwoorden	Klik in het actieve gesprek op Beantwoorden .	✓	Ctrl+A
Een gesprek in de wacht zetten	Klik in het actieve gesprek op  .	✓	Ctrl+L
Een gesprek hervatten	<p>Of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klik in het actieve gesprek op Hervatten. • Klik in het venster Gesprekbeheer op de lijn waarop het gesprek in de wacht is gezet. 	✓	x (programmeerbaar)
Een gesprek parkeren	<p>Sleep het gesprek vanuit het venster Gesprekbeheer naar het venster Geparkeerde gesprekken.</p> <p> Opmerking Wanneer u een gesprek parkeert en het gesprek wordt niet aangenomen, wordt het na een bepaalde tijd teruggehaald. Bij telefoonmodel 8851 wordt terughalen echter niet getoond op de console maar op de telefoon zelf. Druk op de knop voortzetten op de telefoon om terughalen op de console te laten weergeven.</p>	✓	Ctrl+P
Een geparkeerd gesprek ophalen	Sleep het gesprek vanuit het venster Geparkeerde gesprekken naar het venster Gesprekbeheer.	x	x (programmeerbaar)

Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaardsneltoets
Een gesprek omleiden	<p>Voer het volgende uit in het venster Gesprekbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik in het overgaande gesprek op Omleiden. 2 Typ de naam of het nummer van de contactpersoon in het zoekvak van het Toetsenblok. <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Selecteer de contactpersoon in de lijst en klik vervolgens op Omleiden. 	x	x
Gesprek doorverbinden inschakelen	<p>Voer het volgende uit in het venster Gesprekbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op het toestelnummer van de operator en selecteer DGS inschakelen. 2 Typ in het zoekvak van het Toetsenblok de naam of het nummer waarnaar u gesprekken wilt doorverbinden en klik op Doorverbinden. 	x	x
Gesprek doorverbinden uitschakelen	Klik in het venster Gesprekbeheer met de rechtermuisknop op het toestelnummer van de operator en selecteer DGS uitschakelen .	x	x
Niet storen inschakelen	Klik in het venster Gesprekbeheer met de rechtermuisknop op het toestelnummer van de operator en selecteer Niet storen inschakelen .	x	x
Niet storen uitschakelen	Klik in het venster Gesprekbeheer met de rechtermuisknop op het toestelnummer van de operator en selecteer Niet storen uitschakelen .	x	x

Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaardsneltoets
Een gesprek met consult doorverbinden	<p>Voer het volgende uit in het venster Gesprekbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op het gesprek en selecteer Consult doorverbinden. 2 Typ de naam of het nummer van de ontvanger in het zoekvak van het Toetsenblok. <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Selecteer de ontvanger in de lijst en klik vervolgens op Consult. 4 Wanneer de ontvanger antwoordt en bereid is het gesprek aan te nemen, klikt u in het Toetsenblok op Doorverbinden. <p>In het telefoonboek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Typ de naam of het nummer van de ontvanger in het zoekvak van het telefoonboek. <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 Klik in het telefoonboek met de rechtermuisknop op de contactpersoon, klik op Consult doorverbinden en klik op Telefoonnummer, Mobiel of Telefoonnummer thuis. De contactpersoon beantwoordt het gesprek. 3 Als de contactpersoon het gesprek wil aannemen, voert u direct doorverbinden uit (hieronder beschreven). 	✓	Ctrl+T

Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaardsneltoets
Een gesprek blind doorverbinden	<p>Sleep het gesprek van het venster Gespreksbeheer naar het venster Telefoonboek en zet het op de ontvangende contactpersoon neer.</p> <p>De volgende optie is ook mogelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik in het gesprek op het pictogram Doorverbinden . 2 Typ de naam of het nummer van de ontvanger in het zoekvak van het Toetsenblok. <hr/> <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 3 Selecteer de ontvanger in de lijst en klik vervolgens op Doorverbinden. <p>De volgende optie is ook mogelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Typ de naam of het nummer van de ontvanger in het zoekvak van het telefoonboek. <hr/> <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 2 Voer een van de volgende handelingen uit: <ul style="list-style-type: none"> – Klik in het telefoonboek met de rechtermuisknop op de contactpersoon, klik op Doorverbinden en klik vervolgens op Telefoonnummer, Mobiel of Telefoonnummer thuis. – Sleep het gesprek van het venster Gespreksbeheer naar het venster Telefoonboek en zet het op de ontvanger neer. 	✓	Ctrl+X
Een gesprek direct doorverbinden	<p>Voer het volgende uit in het venster Gespreksbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecteer één gesprek en houd de Ctrl-toets ingedrukt. Selecteer nu het andere gesprek. 2 Klik met de rechtermuisknop en selecteer Direct doorverbinden. 	✓	Ctrl+R

Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standaardsneltoets
Gesprekken in conferentie zetten	<p>Voer het volgende uit in het venster Gesprekbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op het actieve gesprek en selecteer Conferentie. 2 Typ in het zoekvak van het Toetsenblok de naam of het nummer van een deelnemer die u wilt toevoegen aan de conferentie en klik op Kiezen. <p> Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Klik in het Toetsenblok op Conferentie wanneer de deelnemer opneemt. De deelnemer wordt aan het conferentiegesprek toegevoegd. 4 Herhaal stap 2 en 3 voor elke extra deelnemer die u wilt toevoegen. <p>Voer het volgende uit in het venster Telefoonboek tijdens een gesprek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op de contactpersoon die u aan de conferentie wilt toevoegen, klik op Conferentie en klik vervolgens op Telefoonnummer, Mobiel of Telefoonnummer thuis. 2 Wanneer de telefoon van de contactpersoon overgaat of deze het gesprek beantwoordt, voegt u de gesprekken samen. 3 Klik aan het einde van de conferentie in het actieve conferentiegesprek op Beëindigen. 	✓	Ctrl+N
Gesprekken samenvoegen	<p>Voer het volgende uit in het venster Gesprekbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Selecteer één gesprek en houd de Ctrl-toets ingedrukt. Selecteer nu de andere gesprekken die u wilt samenvoegen. 2 Klik met de rechtermuisknop op het gesprek en selecteer Samenvoegen. 	✓	Ctrl+J

Om het volgende uit te voeren...	Voert u dit uit met de muis...	Hoofdmenu	Standardsneltoets
Een gesprek doorverbinden naar voicemail	<p>Voer het volgende uit in het venster Gespreksbeheer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op het gesprek en selecteer Verbind door naar voicemail. 2 Typ het nummer van de contactpersoon in het zoekvak van het Toetsenblok.  <p>Opmerking Indien u een nummer wilt kiezen dat niet in het telefoonboek staat, gebruikt u de functie Uitgaand kiezen negeren: typ het nummer dat u wilt bellen in het zoekveld van het telefoonboek of in het zoekveld van het toetsenblok. Gebruik vervolgens de sneltoets voor Uitgaand kiezen negeren (standaard = Ctrl+Enter) om uitgaand kiezen te negeren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Selecteer de contactpersoon en klik op Doorverbinden. 	✓	Ctrl+O
Een e-mail naar een contactpersoon verzenden	<p>U kunt als volgt een contactpersoon in het telefoonboek een e-mail verzenden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op de contactpersoon en kies E-mail. 2 Voltooi de tekst van de e-mail en verzend deze op gebruikelijke wijze met uw e-mailsysteem. 	✗	✗ (programmeerbaar)