



Cisco Unified Attendant Console Advanced-Benutzerhandbuch

Version 10.0.1
November 18, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco besitzt mehr als 200 Niederlassungen weltweit.
Die Adressen, Telefonnummern und Faxnummern
finden Sie auf der Website von Cisco unter
www.cisco.com/go/offices.

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH UNTERLIEGEN UNANGEKÜNDIGTEN ÄNDERUNGEN. ALLE ERKLÄRUNGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH GELTEN ALS RICHTIG UND GENAU, WERDEN ABER OHNE JEDE STILLSCHWEIGENDE ODER AUSDRÜCKLICHE GEWÄHRLEISTUNG WIEDERGEgeben. DER BENUTZER TRÄGT DIE VOLLE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE.

DIE SOFTWARELIZENZ UND DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE FÜR DAS BEGLEITENDE PRODUKT SIND IM MIT DEM PRODUKT GELIEFERTEN INFORMATIONSPAKET ENTHALTEN UND DURCH DIESE REFERENZ DARIN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, SETZEN SIE SICH MIT IHRER ZUSTÄNDIGEN CISCO-NIEDERLASSUNG ZUM ZWECHE DES ERHALTS EINER KOPIE IN VERBINDUNG.

Die Cisco-Implementierung der TCP-Kopfzeilenkomprimierung ist die Adaptation eines von der University of California, Berkeley (UCB) als Teil der frei verwendbaren Version von UCB des UNIX-Betriebssystems entwickelten Programms. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Mitglieder des Universitätsverwaltungsrats der University of California.

UNGEACHTET ETWAIGER ANDERER HIERIN ERWÄHNTER GARANTIE WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND SOFTWAREPROGRAMME DIESER HÄNDLER IN IHREM ISTZUSTAND MIT ALLEN ETWAIGEN FEHLERN BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE OBEN GENANNTE HÄNDLER LEHNEN JEGLICHE GARANTIE AB, OB AUSDRÜCKLICH ODER IMPLIZIERT, EINSCHLIESSLICH, OHNE EINSCHRÄNKUNG, DER GARANTIE FÜR MARKTTAUGLICHKEIT, TAUGLICHKEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER SOWIE GARANTIE, DIE AUS EINER HANDELSITTE, NUTZUNG ODER EINEM HANDELBRAUCH HERGELEITET WERDEN.

CISCO UND SEINE HÄNDLER HAFTEN IN KEINEM FALL FÜR ETWAIGE INDIREKTE, SPEZIELLE, ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH OHNE EINSCHRÄNKUNG PROFITVERLUST UND DATENVERLUST ODER -BESCHÄDIGUNG, DIE AUS DER VERWENDUNG BZW. DER UNFÄHIGKEIT DER VERWENDUNG DIESES HANDBUCHS ENTSTEHEN KÖNNEN, SELBST WENN CISCO ODER SEINE HÄNDLER ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN UNTERRICHTET WURDEN.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, das Cisco-Logo, 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 und Welcome to the Human Network sind Marken. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store und Flip Gift Card sind Dienstleistungsmarken. Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das Cisco Systems-Logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, das IronPort-Logo, 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 und das WebEx-Logo sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seiner Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder der Website erwähnten Marken befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer. Der Begriff „Partner“ bezeichnet keine Partnerschaft zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0907R)

Die in diesem Dokument verwendeten Internet Protocol(IP)-Adressen und Telefonnummern sind frei erfunden. Beispiele, Befehlsanzeigenausgaben, Netzwerktopologiediagramme und andere Abbildungen in diesem Dokument dienen ausschließlich der Veranschaulichung. Die Verwendung möglicherweise tatsächlich existierender IP-Adressen oder Telefonnummern zu Erläuterungszwecken ist rein zufällig und unbeabsichtigt.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



Allgemeines vii

KAPITEL 1

Erste Schritte 1-1

Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer	1-1
Verwenden der Tastatur	1-1
Beschreibung der Tasten	1-2
Zusätzliche Funktionen	1-3
Anmelden	1-5
„Nicht verfügbar“ aktivieren (F10)	1-8
Benutzeroberfläche	1-9
Menüleiste	1-10
Warteschlangen (F9)	1-11
Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8)	1-11
Verzeichnisse (F3)	1-12
Vollständiges Verzeichnis	1-12
Persönliche Gruppenverzeichnisse (F4)	1-15
Erstellen persönlicher Gruppenverzeichnisse	1-16
Anzeigen von Detailangaben zu persönlichen Gruppenverzeichnissen	1-17
Bearbeiten persönlicher Gruppenverzeichnisse	1-18
Löschen persönlicher Gruppenverzeichnisse	1-18
Hinzufügen von Kontakten zu Verzeichnissen	1-19
Löschen von Kontakten aus Verzeichnissen	1-20
Symbolleiste „Anrufsteuerung“	1-21
Rückfallliste (F5)	1-22
Aktive Anrufe (F7)	1-23
Auf Warten gestellte Anrufe	1-24
Persönliches Telefonbuch (F6)	1-25
Hinzufügen eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“	1-26
Löschen eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“	1-27
Aktualisieren eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“	1-27
Statusleiste	1-27
Häufige Tätigkeiten	1-28
Wählen einer Nummer	1-28
Suchen nach Kontakten in Verzeichnissen	1-28
Quersuche (STRG-F2)	1-29

KAPITEL 2

Anpassen von Cisco Unified Attendant Console 2-1

- Allgemein 2-1
- Anzeige 2-3
- Anwesenheit 2-4
- Wählen 2-5
- Anrufweiterleitungen 2-6
- Anrufe in Warteschlange 2-7
- Stumm schalten 2-7
- Töne 2-8
- Verzeichnis 2-8
- Persönliche Gruppenverzeichnisse 2-10
- Alternativnummern 2-12
- Kopfzeilen der Felder 2-13
- Sekundäre Sortierung 2-14
- Filtersuche 2-15
- Protokollierung 2-16
- Erweitert 2-17

KAPITEL 3

Verwenden von Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Annehmen von Anrufen 3-2
 - Als nächstes beantworten 3-2
 - Direktauswahl 3-3
 - Erzwungene Verteilung 3-4
 - Rufweeterschaltung im Verzeichnis 3-4
 - Alternativnummern und Anwesenheitsstatus 3-5
 - Anrufsteuerung 3-6
- Übermitteln von Anrufen 3-7
 - Übermittlung ohne Rücksprache an eine bekannte Nummer 3-7
 - Übermittlung ohne Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis 3-8
 - Einleiten einer Weiterleitung mit Rücksprache 3-9
 - Weiterleitung mit Rücksprache an eine bekannte Nummer 3-9
 - Weiterleitung mit Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis 3-10
- Tätigen von Anrufen 3-11
 - Tätigen von internen Anrufen 3-12
 - Tätigen eines externen Anrufs 3-12

Halten von Anrufen	3-12
Abrufen von gehaltenen Anrufen	3-13
Ruftonunterdrückung (stummer Anruf)	3-14
Anrufe auf Warten stellen	3-14
Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen	3-15
Konferenzanrufe	3-15
Wiederherstellen von Anrufen	3-16
Umschalten zwischen Anrufen	3-16
Steuern zurückgekehrter Anrufe	3-17
Bereitstellen von OBCs und CMCs	3-18
OBC (Forced Authorization Code)	3-18
CMC (Client Matter Code)	3-19
Trennen von Anrufen	3-19
Verwenden des Notfallmodus	3-19
Senden von E-Mails	3-20
Anzeigen des Anrufstatus	3-21
Anzeigen und Verwenden von Kontaktdetails	3-22
Senden von E-Mails an Kontakte	3-23
Wählen externer Nummern	3-24
Festlegen von Alternativnummern	3-24
Bearbeiten von Kontaktdetails	3-25
Hinzufügen einer Abwesenheitsnachricht und von Kontaktinformationen	3-25
Anzeigen des Cisco Unified Presence-Status	3-27
Anzeigen des Microsoft-Anwesenheitsstatus	3-28

INDEX



Allgemeines

In diesem Handbuch wird der Cisco Unified Attendant Console-Client beschrieben: eine speziell für Cisco Unified Communications Manager entwickelte Windows-Anwendung, die auf Ihrem Computer Funktionen für die Telefonvermittlung bereitstellt.

Cisco Unified Attendant Console ermöglicht es Ihnen, Anrufe aus mehreren Warteschlangen anzunehmen und sie an die gewünschten Nebenstellen weiterzuleiten. Außerdem können Sie Anrufe in einer Warteschlange platzieren und von dort abrufen sowie Konferenzerufe erstellen.

Zweck dieses Handbuchs

In diesem Handbuch wird Folgendes beschrieben:

- Konfigurieren von Cisco Unified Attendant Console
- Verwenden von Cisco Unified Attendant Console zum Durchführen, Annehmen, Halten, Abrufen und Übermitteln von Anrufen sowie für Konferenzerufe

Zielgruppe dieses Handbuchs

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer von Cisco Unified Attendant Console sowie an die Mitarbeiter, die diese Benutzer schulen.

Aufbau

Das Handbuch enthält folgende Kapitel:

Abschnitt	Titel	Beschreibung
1	Erste Schritte	In diesem Abschnitt wird die Benutzeroberfläche von Cisco Unified Attendant Console beschrieben und erklärt wie die Anwendung gestartet wird und die Anmeldung erfolgt.
2	Anpassen von Cisco Unified Attendant Console	In diesem Abschnitt wird das Konfigurieren und Anpassen der Anwendung beschrieben.
3	Verwenden von Cisco Unified Attendant Console	In diesem Abschnitt wird das Durchführen, Annehmen und Beenden von Anrufen beschrieben sowie das Aufzeichnen von Notizen und das Halten und Übermitteln von Anrufen.

Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Konvention	Bedeutung
Fettschrift	Befehle, Schlüsselwörter und Benutzereingaben werden gefettet angezeigt.
<i>Kursivschrift</i>	Dokumenttitel, neue oder hervorgehobene Begriffe und Argumente, für die Sie Werte bereitstellen, werden <i>kursiv</i> angezeigt.
[]	Elemente in eckigen Klammern sind optional.
{ x y z }	Erforderliche alternative Schlüsselwörter sind in geschweiften Klammern gruppiert und durch Senkrechtstriche voneinander getrennt.
[x y z]	Optionale alternative Schlüsselwörter sind in Klammern gruppiert und durch Senkrechtstriche voneinander getrennt.
Zeichenkette	Eine Reihe von Zeichen ohne Anführungszeichen. Setzen Sie Zeichenketten nicht in Anführungszeichen, da diese ansonsten als zur Zeichenkette gehörig betrachtet werden.
<code>Courier</code>	Terminalsitzungen und vom System angezeigte Informationen werden in der Schriftart <code>Courier</code> dargestellt.
< >	Nicht druckbare Zeichen wie z. B. Kennwörter befinden sich in eckigen Klammern.
[]	Standardantworten auf Systemaufforderungen sind in eckige Klammern gesetzt.
!, #	Ein Ausrufezeichen (!) oder ein Rautenzeichen (#) am Anfang einer Codezeile kennzeichnet die Zeile als Kommentar.



Hinweis

Bedeutung: Fordert den Leser zur *Beachtung* auf.



Tipp

Bedeutung: *Die folgende Information hilft Ihnen bei der Lösung eines Problems.*

**Vorsicht**

Bedeutung: Fordert den Leser zu einer *sorgfältigen Vorgehensweise* auf. In dieser Situation kann es vorkommen, dass durch eine Aktion Daten verloren gehen oder Geräte beschädigt werden.

**Zeitsparfunktion**

Bedeutung: *Die beschriebene Aktion ist zeitsparend*. Sie können Zeit sparen, indem Sie die im Abschnitt beschriebene Aktion durchführen.

**Warnung**

Bedeutung: **Warnung des Lesers**. Möglicherweise führen Sie in dieser Situation eine Aktion aus, durch die Sie körperlichen Schaden erleiden könnten.

Abrufen von Dokumentation und Übermitteln einer Serviceanfrage

Informationen zum Abrufen von Dokumentation, Übermitteln von Serviceanfragen und Erhalten zusätzlicher Informationen finden Sie in der monatlichen Veröffentlichung *What's New in Cisco Product Documentation*. Auch die gesamte neue und geänderte technische Dokumentation von Cisco ist dort aufgeführt:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonnieren Sie *What's New in Cisco Product Documentation* als RSS-Feed und legen Sie fest, dass der Inhalt über eine Leseanwendung direkt auf Ihren Desktop übermittelt wird. Die RSS-Feeds sind ein kostenloser Service. Cisco unterstützt zurzeit RSS Version 2.0.





Erste Schritte

Für Cisco Unified Attendant Console muss die entsprechende Telefon-Software und -Hardware installiert und konfiguriert sein. Ausführliche Informationen finden Sie im Handbuch *Cisco Unified Attendant Console Administration and Installation Guide*. Bitten Sie den Systemadministrator, Ihr System zu konfigurieren.

Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer

Cisco Unified Attendant Console bietet Zugänglichkeitsfunktionen, die blinden und sehbehinderten Benutzern das Arbeiten mit der Anwendung erleichtern.

In Cisco Unified Attendant Console kann das Aussehen der Anwendung individuell angepasst werden, wodurch sehbehinderte Benutzer die Console so einstellen können, wie es für sie am besten ist. Auf diese Weise können die Benutzer so bequem wie möglich arbeiten. Zugriff auf die Konsoleinstellungen erhalten Sie über die Befehlsfolge **Optionen > Einstellungen** oder **Optionen > Schriftgröße** in der Menüleiste. Weitere Informationen finden Sie in [Kapitel 2, „Anpassen von Cisco Unified Attendant Console“](#).

Sie steuern die Console mithilfe der Maus oder der Tastatur. Viele Benutzeroberflächen-Steuerelemente sind Symbole, für die eine QuickInfo angezeigt wird, wenn der Mauszeiger darüber bewegt wird.

Sie können Cisco Unified Attendant Console auch mit JAWS verwenden, einem Plug-in für die Bildschirmsprachausgabe. Die Bildschirmsprachausgabe informiert Benutzer über den Status von Attendant Console und liest den Text auf der Attendant Console-Benutzeroberfläche vor.

Darüber hinaus verfügt Cisco Unified Attendant Console über eine kontextsensitive Hilfe. Weitere Informationen zu einem Fenster oder einem speziellen Bereich erhalten Sie durch Drücken von **F1**.

Weitere Informationen zum Zugänglichkeitsprogramm von Cisco erhalten Sie unter dem Link <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Verwenden der Tastatur

Die meisten Vorgänge zur Anrufsteuerung können mit Mausclicks durchgeführt werden; Sie können hierzu jedoch auch die Tastatur verwenden. [Tabelle 1-1](#) zeigt die Funktionstasten zur Bedienung der Cisco Unified Attendant Console.

Beschreibung der Tasten

Tabelle 1-1 Beschreibung der Tasten


Tastenbezeichnung	Beschreibung
NACH-OBEN-TASTE	Bewegung in Richtung des Listenanfangs
NACH-UNTEN-TASTE	Bewegung in Richtung des Listenedes
NACH-LINKS-TASTE	Bildlauf nach links in einer Liste oder Auswählen des Elements auf der linken Seite
NACH-RECHTS-TASTE	Bildlauf nach rechts in einer Liste oder Auswählen des Elements auf der rechten Seite
TAB-TASTE	Durchlaufen der Elemente der Console von links nach rechts und von oben nach unten
UMSCHALT-TAB	Durchlaufen der Elemente der Console von recht nach links und von unten nach oben
F1	Anzeigen der Hilfe
F2	Alternative Nummern, Beleglampenfeld (BLF) und Anwesenheitsstatus Das BLF zeigt den Status der anderen Nebenstellen an (Besetzt, Ruf, Verfügbar).
F3	Bewegt den Cursor zum ersten Suchfeld im angezeigten Verzeichnis.
UMSCHALT-F3	Löscht die Suchergebnisse, die im aktuellen Verzeichnis angezeigt werden. Hinweis: Sie können die Suchergebnisse auch durch Klicken auf  löschen.
F4	Persönliches Gruppenverzeichnis erstellen.
UMSCHALT-F4	Bestehendes persönliches Gruppenverzeichnis bearbeiten.
F5	Bereich „Rückfallliste“
F6	Bereich „Persönliches Telefonbuch“
F7	Bereich „Aktive Anrufe“
F8	Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ (Eingehende Anrufe)
F9	Bereich „Warteschlangen“
F10	„Nicht verfügbar“ aktivieren
F12	Kontaktdetails
RÜCKTASTE	Löscht Ziffern bei der Eingabe einer Kontaktnummer.
Einfügen	Bereitstellen. Wird verwendet, um einen Anruf für eine belegte Nebenstelle zu halten.
LÖSCHEN	Erneut verbinden. Versucht einen Anruf erneut.
Bild-Ab-Taste	Halten/Abrufen. Jeder Anruf, der wieder im Bereich „Rückfallliste“ angezeigt wird, z. B. ein Anruf ohne Antwort oder ein auf Warten gestellter Anruf, wird auf dieselbe Weise abgerufen.
EINGABETASTE	Verbinden/Trennen. Verbindet oder trennt das Gespräch je nachdem, welcher Vorgang gerade ausgeführt wird.

Tabelle 1-1 Beschreibung der Tasten

Tastenbezeichnung	Beschreibung
Plus-Taste (+)	Nächsten Anruf beantworten/Umschalten. Beantwortet den nächsten Anruf mit der höchsten Priorität, oder schaltet bei Ankündigung eines Anrufs zwischen dem Anrufer und dem angerufenen Teilnehmer um. Wenn die erzwungene Zustellung für die Warteschlange konfiguriert wurde, müssen Sie nicht die Plus-Taste drücken, um den Anruf in den Bereich „Aktive Anrufe“ zu verschieben.
Minus-Taste (-)	Rücksprache abbrechen. Wenn der angerufene Teilnehmer ein ihm angekündigtes Gespräch nicht annehmen möchte, trennt diese Taste die Verbindung zu diesem Teilnehmer und schaltet zum Anrufer zurück.
Pos1-Taste	Anrufe in Warteschlange. Drücken Sie diese Taste, um einen Anruf in einer Warteschlange auf einer Nebenstellenummer zu platzieren.
Ende	Konferenz. Dient zum Starten der Konferenz und anschließendem Hinzufügen der Teilnehmer.
MENÜTASTE	Zeigt das Kontextmenü für den ausgewählten Bereich der Benutzeroberfläche von Cisco Unified Attendant Console an. Mithilfe der NACH-OBEN- bzw. NACH-UNTEN-TASTE können Sie ein Element markieren und dann mit der EINGABETASTE auswählen.
LEERTASTE	Löscht die Nummer während des Wählvorgangs.
ALT-<Nummer>	Zeigt das ausgewählte Verzeichnis an. Bei <Nummer> handelt es sich um eine Ganzzahl zwischen 1 und 10, mit der die entsprechende Registerkarte ausgewählt wird.

Zusätzliche Funktionen

Zusätzliche Funktionen können mit der Steuerungstaste (**STRG**) und weiteren Tasten durchgeführt werden. Sie werden in [Tabelle 1-2](#) erläutert.

Tabelle 1-2 Funktionen der STRG-TASTE

Tastenkombination	Funktion
STRG-F2	Zeigt die Registerkarte „Quersuche“ in den Verzeichnissen an. Hierfür ist die Aktivierung in den Einstellungen erforderlich.
STRG-F4	Löscht ein persönliches Gruppenverzeichnis.
STRG-F5	Meine bereitgestellten Anrufe anzeigen
STRG-E	Versetzt die Warteschlangen in den Notfallmodus.
STRG-I	Zeigt das Dialogfeld „Anmelden“ an.
STRG-M	Sendet eine E-Mail-Nachricht an einen Nebenstellenbenutzer, der einen Anruf nicht annimmt.
STRG-O	Meldet den Operator der Attendant Console vom System ab.
STRG-Q	Dient zur Rufstonunterdrückung beim Ausführen bestimmter Aktionen. Dies wird in den Einstellungen festgelegt. Zu den Aktionen gehören <i>Durchführen einer Suche, Drücken von numerischen Tasten zur Wahl oder Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildern.</i>
STRG-R	Fordert einen Anruf zurück.
STRG-T	Fügt einen Kontakt hinzu.
STRG-TAB und STRG-UMSCHALT-TAB	Wählt die folgende bzw. vorherige Registerkarte im Verzeichnis aus und zeigt die Kontaktdetails an.

Anmelden

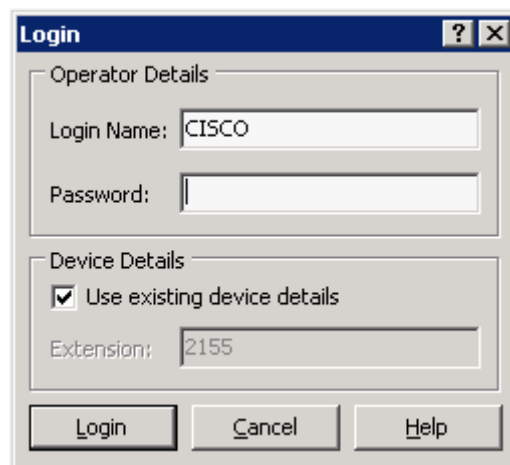
Sie müssen sich bei der Anwendung mit Ihrem **Anmeldenamen**, **Passwort** und Ihrer **Nebenstellenummer** anmelden. Jeder Benutzer verfügt über eine einmalige Kennung für die Anmeldung bei Cisco Unified Attendant Console. Wenn Sie sich bei Cisco Unified Attendant Console anmelden, werden Sie gleichzeitig auch bei Cisco Unified Attendant Server angemeldet. Nach der erfolgreichen Anmeldung können Sie interne und externe Anrufe abwickeln.

Führen Sie zum Anmelden bei Cisco Unified Attendant Console die folgenden Schritte aus:

Schritt 1 Drücken Sie **STRG-I**, oder wählen Sie **Datei > Anmeldung**. Hiermit wird das Fenster **Anmelden** geöffnet.

In [Abbildung 1-1](#) ist das Fenster „Anmelden“ dargestellt.

Abbildung 1-1 Fenster „Anmelden“



Schritt 2 Geben Sie Ihren **Anmeldenamen** und Ihr **Passwort** ein.

Schritt 3 Wählen Sie entweder **Bestehende Gerätedetails verwenden** aus, um die Nebenstelle Ihrer letzten Sitzung erneut zu verwenden, oder geben Sie eine **Nebenstelle** ein.

Wenn Sie **Bestehende Gerätedetails verwenden** auswählen, ignoriert die Anwendung mögliche Duplikate in Cisco Unified Communications Manager. Es erfolgt keine Aufforderung wie im Dialogfeld in [Abbildung 1-2 auf Seite 1-7](#). Wenn Sie eine andere Nummer verwenden möchten, deaktivieren Sie „Bestehende Gerätedetails verwenden“ und geben Sie eine **Nebenstelle** ein.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Anmelden**.

In [Tabelle 1-3](#) werden die im Fenster *Anmelden* angezeigten Felder erläutert.

Tabelle 1-3 *Felder im Fenster „Anmelden“*

Feld	Beispiel	Beschreibung
Anmeldename	OPERATOR 1	Sie müssen hier Ihren Anmeldenamen eingeben, um sich bei der Anwendung anzumelden.
Passwort	***	Zum Zwecke der sicheren Anmeldung ist die Eingabe eines Passworts erforderlich.
Nebenstelle	1000	Geben Sie die Nummer der Nebenstelle an, von der aus Sie Anrufe abwickeln.

Beim Anmelden bei einer belastbaren Installation von Cisco Unified Attendant Console mit einem Publisher-Server (primär) und Teilnehmerserver (sekundär) wird die Anwendung mit dem Server verbunden, mit dem sie zuletzt verbunden war. Wenn der Standard-Publisher-Server fehlschlägt, wechselt die Anwendung zum Teilnehmerserver, sobald keine aktiven Anrufe mehr vorliegen. Wenn die Anwendung bei der Anmeldung keine Verbindung mit dem Publisher Server herstellen kann, werden Sie darauf hingewiesen, dass die Anmeldung auf dem Teilnehmerserver erfolgt. Wenn sich die Anwendung bei keinem der Server anmelden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt.



Hinweis

Wenn Sie auf dem Teilnehmerserver angemeldet sind, können Sie Folgendes nicht durchführen:

- Ändern der Operatoreinstellungen.
- Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Verzeichniskontakte, einschließlich Kontakten im Beleglampenfeld (BLF) oder im persönlichen Gruppenverzeichnis. Zudem können Sie keine persönlichen Gruppenverzeichnisse erstellen, aktualisieren oder löschen.

Wenn der Publisher Server verfügbar wird, während Sie auf dem Teilnehmerserver angemeldet sind, werden Sie gefragt, ob Sie sich auf dem Publisher Server anmelden oder auf dem Teilnehmerserver angemeldet bleiben möchten. Wenn der Teilnehmerserver fehlschlägt, während Sie angemeldet sind, und der Publisher Server verfügbar ist, werden Sie darauf hingewiesen, dass Sie auf dem Publisher Server angemeldet werden.

Die bei der Anmeldung eingegebene Nebenstellenummer muss die **primäre Nummer** eines Geräts sein. Es kann vorkommen, dass dieselbe Nebenstellenummer als primäre Nummer für ein anderes Gerät in einer anderen Partition konfiguriert ist. Damit zwischen den beiden Geräten unterschieden werden kann, die für dieselbe Nebenstellenummer konfiguriert wurden, kann zur Identifikation der Geräte auch die MAC-Adresse eingesetzt werden. Eine MAC-Adresse ist eine eindeutige Kennung für jedes Gerät.

Wenn während der Anmeldung die eingegebene Operatornebenstelle in mehreren Partitionen enthalten ist oder in derselben Partition in Cisco Unified Communications Manager gemeinsam genutzt wird und Sie *nicht* die Option **Bestehende Gerätedetails verwenden** aktiviert haben, wird das Fenster **Doppeltes Gerät** angezeigt. Sie können eine MAC-Adresse auswählen, die zugehörigen Details für die Verzeichnisnummer überprüfen, und dann wie in [Abbildung 1-2](#) gezeigt das richtige Gerät auswählen.

Abbildung 1-2 Fenster „Doppeltes Gerät“ mit Angaben zum ausgewählten Gerät

Bei Auswahl einer MAC-Adresse werden die folgenden Informationen zu dieser Adresse wie in Cisco Unified Communications Manager konfiguriert angezeigt. In [Tabelle 1-4](#) werden diese Informationen erläutert.

Tabelle 1-4 Felder im Fenster „Doppeltes Gerät“

Feld	Beispiel	Beschreibung
MAC-Adresse:	SEP00141C48DDD9	In diesem Feld ist die MAC-Adresse angegeben. Sie ist die eindeutige Kennung eines Geräts. Wenn die Verzeichnisnummer eines Geräts in Cisco Unified Communications Manager über mehrere Instanzen verfügt, wird das entsprechende Gerät anhand der MAC-Adresse identifiziert.
Verzeichnisnummer	5351	Die Nummer, die der Benutzer zum Anmelden verwendet.
Beschreibung	Auto5351	Dieses Feld enthält die Beschreibung des Geräts.
Partition für Weiterleitung	FACAccess	Die Partition für Weiterleitung, auf der die Nebenstelle konfiguriert ist
Anruf-Suchbereich	FACAccess	Der Anruf-Suchbereich, auf dem die Nebenstelle konfiguriert ist.

Nachdem die Nebenstelle ausgewählt wurde, wird die Anwendung mit der ausgewählten Nummer gestartet. Die ausgewählte Nebenstelle wird für Folgesitzungen auf demselben PC verwendet.

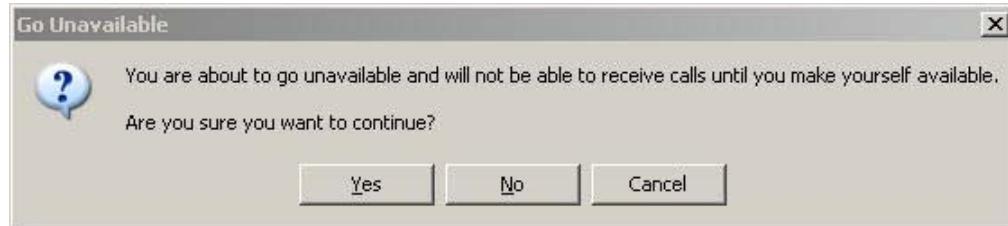
**Hinweis**

Gemeinsam genutzte Leitungen werden NICHT als Operatortelefone unterstützt.

„Nicht verfügbar“ aktivieren (F10)

Sie können eine Pause einlegen, indem Sie auf unbestimmte Zeit den Status „Nicht verfügbar“ einstellen. Anrufe werden dann zwar weiterhin auf der Konsole angezeigt, aber Sie können sie nicht annehmen. Der Kurzbefehl für „Nicht verfügbar“ aktivieren ist **F10**. In [Abbildung 1-3](#) ist das nach dem Drücken von **F10** angezeigte Fenster **Nicht verfügbar** aktivieren abgebildet.

Abbildung 1-3 Fenster „Nicht verfügbar“ aktivieren

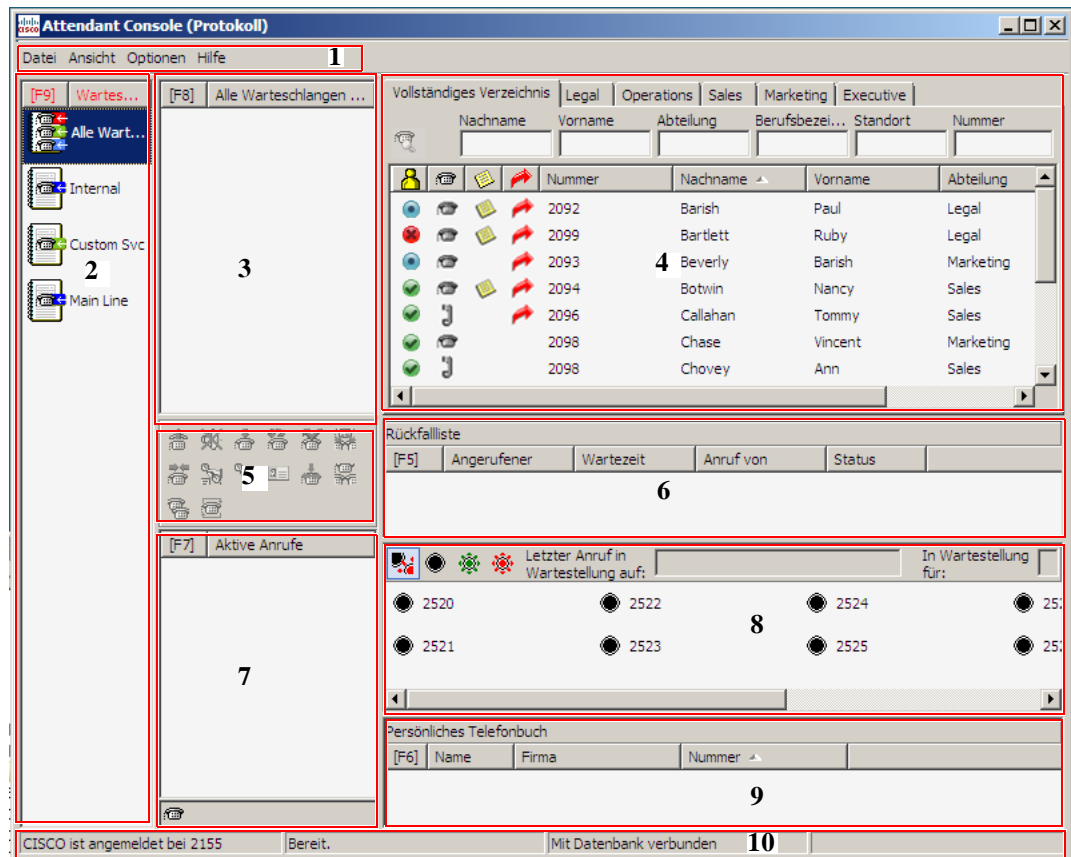


Wenn Sie wieder erreichbar sind, klicken Sie auf **Verfügbar einstellen (F10)**.

Benutzeroberfläche

In [Abbildung 1-4](#) ist die Oberfläche von Cisco Unified Attendant Console dargestellt.

Abbildung 1-4 Layout von Cisco Unified Attendant Console



Legende:

1. Menüleiste
2. Warteschlangen (F9)
3. Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8)
4. Verzeichnisse (F3)
5. Symbolleiste „Anrufsteuerung“
6. Rückfallliste (F5)
7. Aktive Anrufe (F7)
8. Auf Warten gestellte Anrufe
9. Persönliches Telefonbuch (F6)
10. Statusleiste.

Menüleiste

In [Tabelle 1-5](#) wird die Menüleiste beschrieben.

Tabelle 1-5 *Menüoptionen*

Steuerelement-Bezeichnung	Beschreibung
Datei	
Anmelden	Dient der Anmeldung.
Abmelden	Dient der Abmeldung von Cisco Unified Attendant Console.
Beenden	Schließen der Anwendung.
Ansicht	
Symbolleisten	Aktivieren oder Deaktivieren der Symbolleiste <i>Anrufsteuerung</i> .
Warteschlangen	Umschalten zwischen <i>Alle Warteschlangen anzeigen</i> oder <i>Einzelne Warteschlange anzeigen</i> .
Persönliches Telefonbuch	Aktivieren oder Deaktivieren des Bereichs <i>Persönliches Telefonbuch</i> .
Anrufe in Warteschlange	Aktivieren oder Deaktivieren des Bereichs <i>Auf Warten gestellte Anrufe</i> .
Begrüßungsformel anzeigen	Aktivieren/Deaktivieren der Begrüßungsformel.
Meine bereitgestellten Anrufe anzeigen	Aktiviert/deaktiviert die Anzeige der bereitgestellten Gespräche. Der Kurzbefehl für die Funktion ist STRG-F5.
Optionen	
Einstellungen	Öffnet das Einstellungsfenster für das Anpassen von Cisco Unified Attendant Console.
Notfall	Legt für alle Warteschlangen den Notfallmodus fest. Alle Anrufe werden an ein vorkonfiguriertes Ziel weitergeleitet.
Suchfilter	Aktiviert die UND-Suche.
Schriftgröße	Ändert die Größe der auf der Benutzeroberfläche angezeigten Schriftart.
Hilfe	
Inhalt	Zeigt die Hilfe an.
Schlüsselwortsuche	Verwenden Sie Schlüsselwörter zum Durchsuchen der Hilfe.
Symbole	Zeigt die Symbole an, die auf der Benutzeroberfläche verwendet werden.
Infos zu Attendant Console	Zeigt die Version sowie Urheberrechtsinformationen von Cisco Unified Attendant Console an.






Warteschlangen (F9)

Im Bereich „Warteschlangen“ werden die Warteschlangen angezeigt, die den angemeldeten Operatoren zur Verfügung stehen. Für jede Warteschlange wird ein Symbol angezeigt. Wird ein eingehender Anruf an eine Warteschlange weitergeleitet, wird die Anzahl der zu beantwortenden Anrufe angezeigt. Der Anrufer hört einen Signalton bis der Anruf angenommen wird.

In der Standardkonfiguration bietet Console alle eingehenden Anrufe allen angemeldeten Operatoren an. Sie können Cisco Unified Attendant Console Administration so konfigurieren, dass die Anrufe im Round-Robin-Verfahren an die angemeldeten Vermittler verteilt werden. Die Operatoren müssen nicht die Taste „Als nächstes beantworten“ drücken, damit der Anruf im Bereich „Anruf beantworten“ (F7) angezeigt wird.

In [Tabelle 1-6](#) werden die im Bildschirmbereich „Warteschlangen“ (F9) angezeigten Symbole erläutert.

Tabelle 1-6 Symbole im Bereich „Warteschlangen“

Symbole	Warteschlangentypen
	Warteschlange, für die die erzwungene Zustellung konfiguriert wurde
	Warteschlange, die aktiv und bereit für den Empfang von Anrufen ist
	Warteschlange im Nachtdienst
	Warteschlange im Notfallmodus
	Alle Warteschlangen im Notfallmodus

Sie erhalten auch durch Klicken mit der rechten Maustaste im Bereich *Warteschlangen* Zugriff auf diese Funktionen.

Drücken Sie STRG-E, um die Warteschlangen in den Notfallmodus zu versetzen.


Eingehende Anrufe in der Warteschlange (F8)

In diesem Bereich werden die Anrufe angezeigt, die sich in Warteschlangen befinden, sowie die folgenden Informationen:

- Name des Anrufers
- Nummer des Anrufers
- Die Zeit, die der Anruf sich in der Warteschlange befunden hat
- Name der Warteschlange (optional)

In [Tabelle 1-7](#) werden die Funktionen erläutert, die in diesem Bereich über die Tastatur für die Anrufe ausführbar sind.

Tabelle 1-7 Funktionstasten im Bereich für eingehende Anrufe in der Warteschlange

Taste	Funktion
Plus-Taste (+)	Dient zur Annahme des nächsten eingehenden Anrufs.
	 Hinweis Wenn die erzwungene Zustellung für die Warteschlange konfiguriert wurde, ist diese Taste nicht erforderlich, um den Anruf in den Bereich „Aktive Anrufe“ zu verschieben (F7).
EINGABETASTE	Drücken Sie diese Taste, um einen eingehenden Anruf anzunehmen.

Zugriff auf diese Funktionen erhalten Sie auch über das Kontextmenü, das Sie durch Klicken mit der rechten Maustaste öffnen.

Verzeichnisse (F3)

In Cisco Unified Attendant Console gibt es zwei Arten von Verzeichnissen:

- **Vollständiges Verzeichnis** - Zeigt alle Kontakte an, die in der Cisco Unified Attendant Console-Umgebung verfügbar sind.
- **Persönliche Gruppenverzeichnisse** – Diese Verzeichnisse ermöglichen das Aufteilen des vollständigen Verzeichnisses. Das Bearbeiten, Freigeben und Aufheben der Freigabe sowie das Löschen persönlicher Gruppenverzeichnisse ist nur für den Benutzer möglich, der es auch erstellt hat.

Vollständiges Verzeichnis

Cisco Unified Attendant Console verfügt über einen Verzeichnisbereich, aus dem Kontaktinformationen leicht abgerufen werden können. Das zunächst angezeigte Verzeichnis ist das „vollständige Verzeichnis“. Darin werden alle Kontakte angezeigt, die in der Cisco Unified Attendant Console-Umgebung registriert sind. Dazu können interne und externe Kontakte gehören.

Einige Aspekte des Verzeichnisses werden über die Cisco Unified Attendant Console Administration konfiguriert. Die grundlegenden Informationen, die normalerweise in den Spalten der Tabelle angezeigt werden, umfassen Kontaktdetails wie die folgenden:

- Vorname
- Nachname
- Standort
- Abteilung
- Nummer

Diese Standardeinstellungen können geändert werden. [Abbildung 1-5](#) ist ein Beispiel für das vollständige Verzeichnis.

Abbildung 1-5 Vollständiges Verzeichnis



Sie verändern die Größe der Verzeichnisspalten durch Ziehen der Rahmen oder durch horizontales Verschieben der Spalten mithilfe des Spaltenkopfes. Dies gilt auch für persönliche Gruppenverzeichnisse, die in [Persönliche Gruppenverzeichnisse \(F4\), Seite 1-15](#) beschrieben werden.

An den Kontakten in den Verzeichnissen können Anrufsteuerungsvorgänge folgendermaßen durchgeführt werden:

- Wählen Sie mit der Maus einen Kontakt im Verzeichnis aus und klicken Sie dann auf eines der Steuerelemente, die unter [Symbolleiste „Anrufsteuerung“, Seite 1-21](#) beschrieben werden.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt und wählen Sie eine Option aus dem Menü aus.
- Sie können die Tastenkombinationen verwenden, die unter [Verwenden der Tastatur, Seite 1-1](#) beschrieben werden.

[Tabelle 1-8](#) bietet eine Beschreibung der Informationsspalten, die im Bereich „Verzeichnis“ für die einzelnen Kontakte angezeigt werden. In [Tabelle 1-9](#) werden die Funktionen der im Bereich „Verzeichnis“ verwendeten Tasten beschrieben.

Tabelle 1-8 Kontaktsymbole im Telefonbuchbereich












Spaltenkopf	Beschreibung
	Der Anwesenheitsstatus des Kontakts. Detailangaben zu den Symbolen in dieser Spalte finden Sie unter Anzeigen des Microsoft-Anwesenheitsstatus, Seite 3-28 bzw. Anzeigen des Cisco Unified Presence-Status, Seite 3-27 .
	Der Telefonstatus des Kontakts, der einen der folgenden Werte annehmen kann: <ul style="list-style-type: none"> •  = Aufgelegt •  = Aktiv •  = Nicht verfügbar •  = Eingehender Anruf Diese Spalte gibt auch den Typ der verwendeten Kontaktnummer an:  (Mobilruf),  (Geschäftlich),  (Privat),  (Fax) oder  (Pager).

Tabelle 1-8 Kontaktsymbole im Telefonbuchbereich











Spaltenkopf	Beschreibung
	 = Dem Kontakt sind Anmerkungen angefügt.
	<p>Assistent, Alternative Kontakte oder zusätzliche Kontaktnummern.</p> <ul style="list-style-type: none">  = Den Alternativnummern des Kontakts wurde ein Assistent hinzugefügt. Dieses Symbol hat eine höhere Priorität als die Symbole für alternative Kontakte  und zusätzliche Kontaktnummern . Weitere Informationen finden Sie in Festlegen von Alternativnummern, Seite 3-24.  = Den Alternativnummern des Kontakts wurde mindestens ein alternativer Kontakt (aber kein Assistent) hinzugefügt. Dieses Symbol hat eine höhere Priorität als das Symbol für zusätzliche Kontaktnummern .  = Der Kontakt besitzt mindestens zwei der folgenden zusätzlichen Kontaktnummern: <ul style="list-style-type: none"> - Mobilruf - Geschäftlich 1 - Geschäftlich 2 - Pos1-Taste - Pager - Fax <p>Dieses Symbol wird nicht angezeigt, wenn der Kontakt einen Assistenten oder alternative Kontakte besitzt.</p>

Tabelle 1-9 Im Verzeichnis zum Aufrufen von Funktionen verwendete Tasten

Taste	Funktion
NACH-OBEN-TASTE	Bewegung in Richtung des Listenanfangs
NACH-UNTEN-TASTE	Bewegung in Richtung des Listenedes
NACH-LINKS-TASTE	Bildlauf nach links in einer Liste oder Auswählen des Elements auf der linken Seite
NACH-RECHTS-TASTE	Bildlauf nach rechts in einer Liste oder Auswählen des Elements auf der rechten Seite
Bild-Ab-Taste	Hält den ausgewählten Anruf oder ruft ihn ab.
EINGABETASTE	Ruft die ausgewählte Nummer an/beendet den aktiven Anruf/ruft den ausgewählten gehaltenen Anruf ab.
TAB-TASTE	Durchlaufen der Elemente der Console von links nach rechts und von oben nach unten
UMSCHALT-TAB	Durchlaufen der Elemente der Console von recht nach links und von unten nach oben
F2	Öffnet Belegtlampenfeld (BLF), Anwesenheitsstatus und Alternativnummern.
F4	Persönliches Gruppenverzeichnis erstellen.

Tabelle 1-9 Im Verzeichnis zum Aufrufen von Funktionen verwendete Tasten (Fortsetzung)

Taste	Funktion
F12	Öffnet die Kontaktdetails.
UMSCHALT-F3	Löscht die Suchergebnisse, die im aktuellen Verzeichnis angezeigt werden. Hinweis: Sie können die Suchergebnisse auch durch Klicken auf  löschen.
UMSCHALT-F4	Bestehendes persönliches Gruppenverzeichnis bearbeiten.
STRG-F2 (einstellungsspezifisch, siehe Filtersuche , Seite 2-15)	Öffnen einer Quersuche nach anderen Mitarbeitern des ausgewählten Kontakts. Für diese Suche wird die in den Einstellungen festgelegte Kategorie verwendet. Wenn das Fenster „Quersuche“ geöffnet wird, enthält die Titelleiste Angaben zur durchsuchten Verzeichnisspalte sowie die Daten für den ausgewählten Kontakt in dieser Spalte. Das Fenster „Quersuche“ kann nach Bedarf bewegt oder in der Form verändert werden.
STRG-F4	Löscht ein persönliches Gruppenverzeichnis.
STRG-TAB und STRG-UMSCHALT-TAB	Wählt die folgende oder vorherige Registerkarte im Verzeichnis aus und zeigt die Kontaktdetails an.
ALT-<Nummer>, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl zwischen 1 und 10 handelt.	Zeigt ein bestimmtes Verzeichnis an. Mit dieser Methode können Sie nur die ersten zehn Registerkarten im Verzeichnis anzeigen. Beispiel: Sie verfügen über fünf Verzeichnisse. Wenn Sie ALT-2 drücken, wird die zweite Registerkarte im Verzeichnis angezeigt. Wenn Sie ALT-4 drücken, wird die vierte Registerkarte im Verzeichnis angezeigt.

Persönliche Gruppenverzeichnisse (F4)

Persönliche Gruppenverzeichnisse ermöglichen dem Cisco Unified Attendant Console-Operator das Erstellen von benutzerdefinierten Verzeichnissen mit bestimmten Kontakten, die einfacher zu verwenden sind als das vollständige Verzeichnis. Sie können bis zu 100 persönliche Gruppenverzeichnisse erstellen, die Sie jeweils mit anderen Operatoren gemeinsam nutzen können. Detailangaben zur Verwendung von persönlichen Gruppenverzeichnissen finden Sie unter [Persönliche Gruppenverzeichnisse](#), Seite 2-10.



Hinweis

Beachten Sie Folgendes:

- Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console verfügen, müssen Sie zum Erstellen, Löschen, Bearbeiten Freigeben und Aufheben von Freigaben von persönlichen Gruppenverzeichnissen auf dem Publisher-Server angemeldet sein.
- Jeder Kontakt in einem persönlichen oder vollständigen Verzeichnis verbraucht eine Einheit Ihrer Kontaktlizenz. Cisco Unified Attendant Console unterstützt bis zu 100.000 Kontakte.

Der Benutzer, der ein persönliches Gruppenverzeichnis erstellt, ist der *Eigentümer* dieses Verzeichnisses. Nur der Eigentümer eines persönlichen Gruppenverzeichnisses kann das Verzeichnis ändern, löschen, freigeben oder die Freigabe aufheben. Der Eigentümer eines persönlichen Gruppenverzeichnisses kann nicht geändert werden. Der Eigentümer des persönlichen Gruppenverzeichnisses sowie alle Benutzer, die dieses gemeinsam nutzen, können Kontakte hinzufügen und manuell hinzugefügte Kontakte in dem Verzeichnis löschen und bearbeiten.

Um zwischen den persönlichen Verzeichnissen zu navigieren, können Sie die Registerkartenüberschrift auswählen. Sie können auch mit **STRG-TAB** und **STRG-UMSCHALT-TAB** das nächste bzw. vorherige Verzeichnis auswählen. Außerdem können Sie auch direkt zu einer der ersten zehn Registerkarten navigieren, indem Sie **Alt-<Nummer>** drücken, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl im Bereich von 1 bis 10 handeln muss.

Erstellen persönlicher Gruppenverzeichnisse



Hinweis

Sie können bis zu 100 persönliche Gruppenverzeichnisse erstellen.

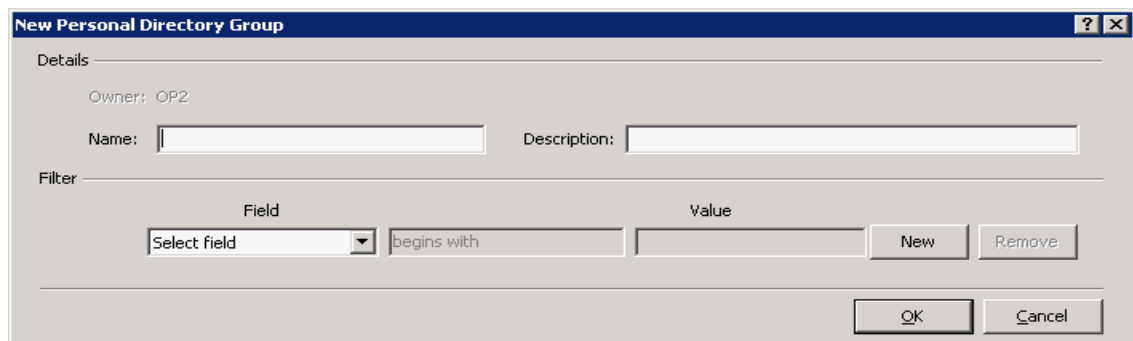
So erstellen Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis:

Schritt 1 Wählen Sie den Verzeichnisbereich aus und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen durch:

- Drücken Sie **F4**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Persönliches Gruppenverzeichnis > Neu** aus.

Das Dialogfeld **Neues persönliches Gruppenverzeichnis** wird angezeigt ([Abbildung 1-6](#)).

Abbildung 1-6 Dialogfeld „Neues persönliches Gruppenverzeichnis“



Schritt 2 Geben Sie einen aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Verzeichnis ein.

Schritt 3 Wählen Sie ein **Feld** aus, nach dem die Kontakte gefiltert werden.

Schritt 4 Wählen Sie den durchzuführenden Vergleich aus:

- **beginnt mit**
- **enthält**
- **endet mit**
- **entspricht**
- **ist größer als oder entspricht** (nur bei numerischen Felddaten)
- **ist kleiner als oder entspricht** (nur bei numerischen Felddaten)

Schritt 5 Geben Sie einen **Wert** ein, mit dem die Felddaten verglichen werden sollen.

Beispiel: Feld: **Nachname**, Vergleich: **beginnt mit** und Wert: **K**, erstellt ein Verzeichnis mit den Kontakten, deren Nachname mit „K“ beginnt.

Schritt 6 Sie können auf **Neu** klicken, um weitere Kriterien hinzuzufügen (maximal drei). Klicken Sie auf **Entfernen**, um Kriterien zu entfernen.

Schritt 7 Klicken Sie auf **OK**, um das persönliche Gruppenverzeichnis zu erstellen.

**Hinweis**

Beachten Sie Folgendes:

- Wenn ein Verzeichnis erstellt wird, das mit dem Feld **Nummer** gefiltert wird, werden die eingegebenen Werte mit *allen* indizierten Nummernfeldern verglichen (Hauptnebenstelle, Geschäft 1, Geschäft 2, Mobilruf usw.) und alle Kontakte angezeigt, die den Kriterien entsprechen. Wenn im Verzeichnis nur die Nummer der Hauptnebenstelle oder die Ersatznummer (definiert unter **Operatoreinstellungen > Allgemein und Priorität der Innenkontaktnummern**) angezeigt werden, enthält Ihr persönliches Gruppenverzeichnis möglicherweise inkonsistente Ergebnisse. Dies zeigt an, dass der Kontakt über ein anderes nummeriertes Feld verfügt, das den Kriterien entspricht.

Verfügt ein Kontakt beispielsweise über die Hauptnummer **22222** und als Geschäftlich 1 über die Nummer **1111**, dann wird im vollständigen Verzeichnis **22222** angezeigt. Ist Geschäftlich 1 ein indiziertes Feld, wird beim Erstellen eines persönlichen Gruppenverzeichnisses, bei dem die Nummer entweder **2222** oder **1111** entspricht, als Nummer für den Kontakt **22222** angezeigt.

- Nachdem Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis freigegeben haben, können Sie die Kriterien für seine Erstellung nicht mehr ändern.

Anzeigen von Detailangaben zu persönlichen Gruppenverzeichnissen

Gehen Sie zum Anzeigen von Detailangaben zum persönlichen Gruppenverzeichnis wie Eigentümer und Filter folgendermaßen vor:

Schritt 1 Wählen Sie das persönliche Gruppenverzeichnis aus.

Schritt 2 Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:

- Drücken Sie **UMSCHALT-F4**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Persönliches Gruppenverzeichnis > Detailangaben** aus.

Das Dialogfeld **Persönliches Gruppenverzeichnis** wird angezeigt. Klicken Sie zum Schließen auf **Abbrechen**.

Bearbeiten persönlicher Gruppenverzeichnisse

Nur der Eigentümer eines persönlichen Gruppenverzeichnisses kann die Kriterien für dessen Erstellung ändern. Wenn Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis freigegeben haben, können Sie es nicht mehr ändern.

Gehen Sie zum Ändern eines persönlichen Gruppenverzeichnisses folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Zeigen Sie die Detailangaben zum persönlichen Gruppenverzeichnis an.
- Schritt 2** Ändern Sie im Dialogfeld **Details des persönlichen Gruppenverzeichnisses** die Kriterien nach Bedarf und klicken Sie dann auf **OK**.
-

Löschen persönlicher Gruppenverzeichnisse

Nur der Eigentümer eines persönlichen Gruppenverzeichnisses kann dieses löschen. Wenn Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis löschen, wird es aus dem System entfernt. Wenn Sie versuchen, ein persönliches Gruppenverzeichnis zu löschen, dem Sie manuell Kontakte hinzugefügt haben, haben Sie die Möglichkeit, diese vor dem Löschen in das vollständige Verzeichnis zu verschieben.

Gehen Sie zum Löschen eines persönlichen Gruppenverzeichnisses folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das persönliche Gruppenverzeichnis aus.
- Schritt 2** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
- Drücken Sie **STRG-F4**.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Persönliches Gruppenverzeichnis > Löschen** aus.

Das Dialogfeld **Persönliches Gruppenverzeichnis löschen** wird angezeigt. Die Kontakte im persönlichen Gruppenverzeichnis werden aufgelistet, wobei die mit Alternativnummern weiter oben in der Liste stehen.

Sie werden aufgefordert, das Löschen des persönlichen Gruppenverzeichnisses zu bestätigen. Wenn das Verzeichnis freigegeben wurde, enthält das Dialogfeld auch eine Warnung zur gemeinsamen Nutzung mit anderen Benutzern, von deren Bildschirm das Verzeichnis entfernt wird.

- Schritt 3** Wenn Ihr persönliches Gruppenverzeichnis keine manuell hinzugefügten Kontakte enthält, fahren Sie mit [Schritt 5](#) fort.
- Wenn Sie dem persönlichen Gruppenverzeichnis Kontakte hinzugefügt haben, *die in keinem anderen persönlichen Gruppenverzeichnis enthalten sind*, werden Sie hierüber gewarnt und haben die Möglichkeit, diese Kontakte vor dem Löschen des persönlichen Gruppenverzeichnisses in das vollständige Verzeichnis zu verschieben.
- Schritt 4** Wählen Sie zum Löschen des persönlichen Gruppenverzeichnisses und aller enthaltenen Kontakte **Kontaktperson löschen** aus.

Sie verschieben Sie Kontakte vor dem Löschen des persönlichen Gruppenverzeichnisses in das vollständige Verzeichnis:

- a. Wählen Sie die Option für das **Verschieben von Kontakten in das vollständige Verzeichnis** aus. Die manuell hinzugefügten Kontakte werden aufgelistet. In der Voreinstellung werden alle für das Verschieben in das vollständige Verzeichnis ausgewählt.
- b. Wählen Sie alle Kontakte aus, die Sie in das vollständige Verzeichnis verschieben möchten und heben Sie für alle anderen die Auswahl auf.

**Hinweis**

Wenn Sie die Auswahl für *alle* Kontakte aufheben, müssen Sie vor dem Fortfahren entweder einige Kontakte für das Verschieben oder **Kontaktperson löschen** auswählen.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Ja**.

- Wenn Sie dem persönlichen Gruppenverzeichnis *nicht* manuell Kontakte hinzugefügt haben, wird es gelöscht.
- Wenn Sie *manuell hinzugefügte Kontakte nicht in das vollständige Verzeichnis verschieben*, werden die Kontakte und das persönliche Gruppenverzeichnis gelöscht.
- Wenn Sie *manuell hinzugefügte Kontakte in das vollständige Verzeichnis verschieben*, werden die Kontakte verschoben und das persönliche Gruppenverzeichnis wird gelöscht.

Alle Benutzer, die das persönliche Gruppenverzeichnis gemeinsam genutzt haben, werden in einer Meldung über das Löschen informiert. Falls Benutzer das persönliche Gruppenverzeichnis angezeigt haben, wird es aus der Anzeige in der Console entfernt.

**Hinweis**

Sie können das persönliche Gruppenverzeichnis auch im Dialogfeld **Details des persönlichen Gruppenverzeichnisses** löschen, das angezeigt wird, wenn Sie ein Verzeichnis bearbeiten. Klicken Sie auf **Löschen** und befolgen Sie dann das unter [Schritt 3](#) beschriebene Verfahren.

Hinzufügen von Kontakten zu Verzeichnissen

Sie können in allen angezeigten Verzeichnissen neue Kontakte erstellen: im vollständigen und in persönlichen. Kontakte, die dem vollständigen Verzeichnis hinzugefügt werden, stehen allen Operatoren zur Verfügung. Kontakte, die einem persönlichen Gruppenverzeichnis hinzugefügt werden, sind nur für den Eigentümer (Ersteller) des Verzeichnisses und für alle Operatoren verfügbar, für die das Verzeichnis freigegeben wurde. Der Eigentümer des persönlichen Gruppenverzeichnisses sowie alle Benutzer, die dieses gemeinsam nutzen, können Kontakte darin hinzufügen, löschen und bearbeiten. Diese Änderungen sind für alle Benutzer sichtbar, die das persönliche Gruppenverzeichnis gemeinsam nutzen.

Sie können einen Kontakt im vollständigen Verzeichnis auswählen und in ein zuvor erstelltes persönliches Gruppenverzeichnis ziehen, auch wenn dieser den Kriterien für diese Gruppe nicht entspricht. Kontakte, die persönlichen Gruppenverzeichnissen hinzugefügt wurden, können nicht in das vollständige Verzeichnis gezogen werden.

**Hinweis**

Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console verfügen, müssen Sie zum Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Kontakten auf dem Publisher-Server angemeldet sein.

Gehen Sie zum Erstellen eines Kontakts im Verzeichnis folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den erforderlichen Verzeichnisbereich aus, indem Sie die entsprechende **ALT-<Nummer>**-Kombination drücken oder auf die Registerkarte klicken.
- Schritt 2** Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Wenn Sie sich in einem aktiven Anruf befinden, drücken Sie **F12**.
 - Wenn Sie sich nicht in einem aktiven Anruf befinden, drücken Sie entweder **STRG-T** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Verzeichnisbereich und wählen Sie dann **Kontakt hinzufügen** aus.

Das Fenster **Kontaktdetails** wird angezeigt.

- Schritt 3** Geben Sie die Kontaktdetails einschließlich des **Kontakttyps** ein: **Interner Kontakt** (die Voreinstellung) oder **Externer Kontakt**. Für externe Kontakte werden keine Detailangaben zur Nebenstelle gemacht. Wenn Sie sich in einem aktiven Anruf befinden haben, wird die Kontakt Nummer automatisch auf der Registerkarte **Kontaktnummern** eingefügt. Wenn der Anrufer eine interne Nummer verwendet, wird diese als **Hauptnebenstellenummer** hinzugefügt. Verwendet der Anrufer eine externe Nummer, wird diese als **Geschäftlich 1** hinzugefügt. Geben Sie ggf. weitere relevante Kontakt Nummern ein, z. B. die private Nummer oder Mobilrufnummern.



Hinweis Sie können den Kontakttyp nach dem Erstellen des Kontakts nicht mehr ändern.

- Schritt 4** Klicken Sie auf **OK**, um den Kontakt im ausgewählten Verzeichnis zu speichern.
-

Wenn Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis verwenden, können Sie und alle Operatoren, für die Sie das Verzeichnis freigegeben haben, den Kontakt verwenden. Weitere Informationen zum Freigeben persönlicher Gruppenverzeichnisse finden Sie unter [Persönliche Gruppenverzeichnisse, Seite 2-10](#).

Löschen von Kontakten aus Verzeichnissen

Sie können manuell hinzugefügte Kontakte aus jedem Verzeichnis löschen. Kontakte, die von Cisco Unified Communications Manager bereitgestellt wurden, können nicht gelöscht werden.



Hinweis Durch das Löschen eines Kontakts aus einem Verzeichnis wird dieser dauerhaft aus dem System entfernt.

Gehen Sie zum Löschen eines Kontakts folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Kontakt aus und drücken Sie entweder **STRG-D** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie dann **Kontaktperson löschen** aus.

Es wird ein Bestätigungsfenster angezeigt.

- Schritt 2** Klicken Sie auf **Ja**, um den Kontakt aus dem Verzeichnis zu löschen.
-

Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Die Symbolleiste zur Anrufsteuerung befindet sich zwischen den Bereichen „Anrufe in der Warteschlange“ und „Aktive Anrufe“. Die Symbolleiste enthält Symbole für alle zu bestimmten Zeiten verfügbaren Vorgänge zur Anrufsteuerung. [Abbildung 1-7](#) zeigt ein Beispiel der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ mit einer Auswahl verfügbarer und nicht verfügbarer Elemente.

Abbildung 1-7 Symbolleiste „Anrufsteuerung“






In [Tabelle 1-10](#) werden die Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“ beschrieben.

Tabelle 1-10 Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Anruf beantworten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen eingehenden Anruf anzunehmen (keinen Anruf in der Warteschlange).
Ruftonunterdrückung (stummer Anruf)		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Anruf stummzuschalten. Hiermit wird der Anruf lokal (am Telefon) gehalten. Der Anrufer hört die Warteschleifenmusik.
Auflegen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen aktiven Anruf zu trennen.
Ruf übermitteln		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Übermittlung mit Rücksprache durchzuführen.
Anruf abrufen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen gehaltenen Anruf abzurufen.
Anruf umschalten		Klicken Sie hier, um zwischen <i>Aktiven Anrufen</i> und <i>Gehaltenen Anrufen</i> zu wechseln.
Erneut verbinden		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aktion erneut durchzuführen, die Sie an einem Anruf durchgeführt haben.
Halten mit Anmerkungen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um dem aktuellen Anruf Anmerkungen hinzuzufügen, bevor Sie den Anruf halten. Hinweis Die Anmerkungen werden von Ihnen verwendet. Sie werden nicht mit dem Ruf weitergeleitet.
Halten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen bestimmten Anruf direkt zu halten.
Kontakteigenschaften		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Kontaktdetails zum Anrufer anzuzeigen.
Konferenz beginnen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Konferenz mit einem anderen Benutzer zu beginnen.

Tabelle 1-10 Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Konferenz		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Teilnehmer in einer Konferenz zusammenzuschalten.
Bereitstellen		Klicken Sie zum Leiten eines Anrufs an eine belegte Nebenstelle auf diese Schaltfläche.
Parken		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anruf auf einem Wartestellungsgerät zu platzieren.

Sie können mit der rechten Maustaste im Bereich „Aktive Anrufe“ auf einen Anruf klicken und dann eine Menüoption für eine dieser Funktionen auswählen. Sie können auch über die Tastatur auf die Optionen zugreifen (siehe [Kapitel 1, „Verwenden der Tastatur“](#)).

Rückfallliste (F5)

Im Bereich "Rückfallliste" wird Folgendes angezeigt:


- Anrufe, die nach Überschreitung eines Zeitlimits wieder zurückkehren
- Anrufe, die auf Warten gestellt waren und nach Überschreitung eines Zeitlimits aus einem der folgenden Zustände wieder zurückgekehrt sind:
 - Geparkt
 - An eine Nebenstelle weitergeleitet

Die Zeitspanne, nach der ein Anruf zurückgeleitet wird, wird in Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration eingerichtet.

Rufen Sie einen Anruf aus dem Bereich "Rückfallliste" folgendermaßen ab oder verbinden Sie ihn erneut:

- Wählen Sie mit der Maus einen Kontakt im Verzeichnis aus und klicken Sie dann auf eines der Werkzeuge, die unter [Symbolleiste „Anrufsteuerung“, Seite 1-21](#) beschrieben werden..
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Anruf und wählen Sie eine Menüoption aus.
- Sie können die Tastenkombinationen verwenden, die unter [Verwenden der Tastatur, Seite 1-1](#) beschrieben werden.

Die Felder im Bereich „Rückfallliste“ werden nachstehend beschrieben.

Feld	Beschreibung
Angerufener	Der beabsichtigte Empfänger des Anrufs
Wartezeit	Die ungefähre Wartezeit des Anrufers
Anruf von	Die Nummer, an die der Anruf übermittelt wurde
Status	Ob der Anruf gehalten wird, auf Warten gestellt oder auf einer belegten Nebenstelle geparkt wurde oder ob der Anruf nach Überschreitung eines Zeitlimits erneut angezeigt wird (Anzeige Zeitlimit für Halten, Zeitlimit für Wartestellung oder Keine Antwort)
	Dem Anruf wurden Anmerkungen hinzugefügt. Zeigen Sie mit der Maus auf den Anruf, um die Anmerkungen anzuzeigen.

Aktive Anrufe (F7)

Im Bereich „Aktive Anrufe“ werden die Anrufe angezeigt, die abgewickelt werden. Sie können beispielsweise folgende Anrufinformationen anzeigen:

- Name der Warteschlange
- Den aktuellen Status des Anrufs: Gehalten, Anruf wird ausgeführt, Im Gespräch oder Besetzt

In [Abbildung 1-8](#) wird ein Beispiel für den Bereich „Aktive Anrufe“ gezeigt.

Abbildung 1-8 Bereich „Aktive Anrufe“



Hinweis

Wenn die erzwungene Zustellung für eine Warteschlange in Cisco Unified Attendant Console Administration konfiguriert wurde, müssen Sie nicht die Taste mit dem **Pluszeichen** drücken, um den Anruf zu beantworten. Der Anruf wird automatisch im Bereich „Aktive Anrufe“ (F7) angezeigt und der Anrufer befindet sich sofort in der Leitung.

[Tabelle 1-11](#) enthält eine Beschreibung der im Bereich „Aktive Anrufe“ verwendbaren Tasten.

Tabelle 1-11 Tasten zur Abwicklung von Anrufen im Bereich „Aktive Anrufe“

Taste	Funktion
NACH-OBEN-TASTE	Blättert in der Anrufliste nach oben.
NACH-UNTEN-TASTE	Blättert in der Anrufliste nach unten.
EINGABETASTE	Beantwortet eingehende Rufe/löscht einen verbundenen Anruf/schließt die Übermittlung mit Rücksprache ab.
BILD-AB-TASTE	Hält den Anruf oder ruft einen gehaltenen Anruf ab.
Einfügen	Stellt einen Anruf bereit.
STRG-F5	Meine bereitgestellten Anrufe anzeigen
Plus-Taste (+)	Beantwortet den Anruf mit der nächsthöheren Priorität. Dies ist nicht erforderlich, wenn die erzwungene Zustellung für die Warteschlange konfiguriert wurde. Der Anrufer wird dann sofort verbunden.
Minus-Taste (-)	Trennt den Anruf mit Rücksprache.
Ende	Startet eine Konferenz und schaltet alle Teilnehmer dazu.
LÖSCHEN	Verbindet einen Anruf neu.

Tabelle 1-11 Tasten zur Abwicklung von Anrufen im Bereich „Aktive Anrufe“

Taste	Funktion
F2	Zeigt Alternativnummern, Belegtlampenfeld (BLF) Anwesenheitsstatus an.
STRG-F2	Zeigt die Registerkarte „Quersuche“ in den Verzeichnissen an. Hierfür ist die Aktivierung in den Operatoreinstellungen erforderlich.
F12	Kontaktdetails/Fügt einen Kontakt hinzu.
Pos1-Taste	Parkt den angenommenen Anruf auf einem Gerät.
STRG-M	Sendet eine E-Mail-Nachricht an einen Nebenstellenbenutzer, der einen Anruf nicht annimmt.
STRG-Q	Dient zur Ruftonunterdrückung beim Ausführen bestimmter Aktionen. Dies wird in den Einstellungen festgelegt. Zu den Aktionen gehören <i>Durchführen einer Suche</i> , <i>Drücken von numerischen Tasten zur Wahl</i> oder <i>Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildern</i> .

Sie können auch mit der rechten Maustaste im Bereich **Aktive Anrufe** auf einen Anruf klicken und dann eine Menüoption für eine dieser Funktionen auswählen.





Auf Warten gestellte Anrufe

Im Bereich „Auf Warten gestellte Anrufe“ wird eine Liste der Wartestellungsgeräte (virtuelle Geräte, auf denen Anrufe kurzzeitig gehalten und von jeder anderen Nebenstelle des Call Centers angenommen werden können) angezeigt.

Sie können den Bereich „Auf Warten gestellte Anrufe“ ein- und ausblenden, indem Sie **Ansicht > Anrufe in Warteschlange** auswählen. Standardmäßig werden alle Geräte angezeigt.


In [Tabelle 1-12](#) werden die Steuerelemente für den Bereich für auf Warten gestellte Anrufe beschrieben.

Tabelle 1-12 Steuerelemente für auf Warten gestellte Anrufen

Steuerelement	Funktion
	Zeigt alle Wartestellungsgeräte an.
	Zeigt die Wartestellungsgeräte an, die Ihnen zur Verfügung stehen. Nicht verwendete Geräte werden mit diesem Symbol aufgeführt.
	Zeigt nur die Wartestellungsgeräte an, auf denen Sie Anrufe auf Warten gestellt haben. Geräte, auf denen Sie Anrufe auf Warten gestellt haben, werden mit diesem Symbol aufgeführt.
	Zeigt nur die Wartestellungsgeräte an, auf denen andere Benutzer ihre Anrufe auf Warten gestellt haben. Geräte, auf denen andere Benutzer Anrufe auf Warten gestellt haben, werden mit diesem Symbol aufgeführt.

Außerdem werden die folgenden Felder angezeigt:

- **Letzter Anruf in Wartestellung auf:** die Nummer, bei der Sie den letzten Anruf auf Warten gestellt haben.
- **In Wartestellung für:** Wenn ein Anruf von einer belegten Nebenstelle zurückkehrt und Sie diesen auf Warten stellen, wird in diesem Feld der Name des Kontakts angezeigt, von dem der Anruf zurückkam.

Das Symbol  **Außer Funktion** an einem Wartestellungsgerät zeigt an, dass es derzeit nicht verwendet werden kann.

Sie können Anrufe folgendermaßen auf Warten stellen oder abrufen:

- Wählen Sie mit der Maus ein Wartestellungsgerät aus und klicken Sie auf ein beliebiges Werkzeug in der [Symbolleiste „Anrufsteuerung“](#), [Seite 1-21](#).
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Gerät und wählen Sie eine Menüoption aus.
- Sie können die Tastenkombinationen verwenden, die unter [Verwenden der Tastatur](#), [Seite 1-1](#) beschrieben werden.

Persönliches Telefonbuch (F6)

Der Bereich „Persönliches Telefonbuch“ enthält eine Liste häufig gewählter Nummern, damit Sie diese schnell wählen können.

In [Abbildung 1-9](#) ist ein Beispiel für einen Namen im Bereich „Persönliches Telefonbuch“ dargestellt.

Abbildung 1-9 Bereich „Persönliches Telefonbuch“

[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Anrufsteuerungsvorgänge können auf die folgenden Arten durchgeführt werden:

- Wählen Sie mit der Maus einen Kontakt aus, und klicken Sie auf ein beliebiges Symbol in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung [Symbolleiste „Anrufsteuerung“](#), [Seite 1-21](#).
- Sie können die Tastenkombinationen verwenden, die unter [Verwenden der Tastatur](#), [Seite 1-1](#) beschrieben werden.



Wenn Sie über eine belastbare Installation von Cisco Unified Attendant Console verfügen, müssen Sie zum Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Nummern im persönlichen Telefonbuch auf dem Publisher Server angemeldet sein.

Hinzufügen eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“

Gehen Sie zum Hinzufügen einer Nummer im Bereich *Persönliches Telefonbuch* folgendermaßen vor:

- Schritt 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bereich **Persönliches Telefonbuch** und wählen Sie Hinzufügen von Kurzwahl aus.
- Schritt 2** Geben Sie **Nummer**, **Name** und **Firma** des Kontakts ein. [Abbildung 1-10](#) zeigt das Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“.

Abbildung 1-10 Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“

In [Tabelle 1-13](#) werden die Felder im Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“ (in [Abbildung 1-10](#) dargestellt) beschrieben.

Tabelle 1-13 Felder im Dialogfeld „Persönliches Telefonbuch“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Zielwahl (Persönlich)		Private Kurzwahlnummern können nur von Ihnen bearbeitet und angezeigt werden. Andere bei der Anwendung angemeldete Benutzer können die Nummern, für die dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, nicht anzeigen. Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, ist die entsprechende Nummer für alle anderen Benutzer sichtbar.
Nummer	5550111	Kontaktnummer, die als Kurzwahl gespeichert werden soll.
Name	Sebastian Schmidt	Name des Kontakts.
Firma	FirmaA	Name der Firma, bei der der Kontakt beschäftigt ist.

- Schritt 3** Klicken Sie auf **OK**.



Hinweis

Sie können einen Kontakt auch einfach durch Ziehen und Ablegen aus dem Bereich „Verzeichnisse“ in den Bereich **Persönliches Telefonbuch** einfügen.

Löschen eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“

Gehen Sie zum Löschen eines Eintrags aus dem Bereich „Persönliches Telefonbuch“ folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die zu löschende Kurzwahl aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Kurzwahl löschen** aus.
 - Schritt 3** Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf **Ja**.
-

Aktualisieren eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“

Gehen Sie zum Aktualisieren eines Eintrags im Bereich „Persönliches Telefonbuch“ folgendermaßen vor:

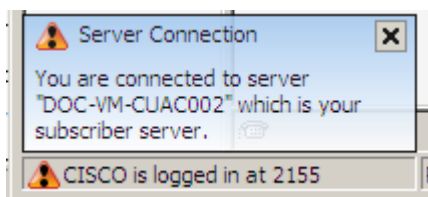
-
- Schritt 1** Wählen Sie die zu aktualisierende Kurzwahl aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Kurzwahl bearbeiten** aus.
 - Schritt 3** Ändern Sie **Name**, **Nummer** und **Firma** nach Bedarf.
 - Schritt 4** Klicken Sie auf **OK**.
-

Statusleiste

Die Statusleiste ist ein Informationsbereich im unteren Teil des Fensters von Cisco Unified Attendant Console. Es ist in mehrere Abschnitte unterteilt, in denen jeweils Informationen über den aktuellen Status eines Teils der Anwendung angezeigt werden. Die Abschnitte von links nach rechts:

- Serververbindung
- Anwendungsstatus. Beispiel: **Bereit**.
- Datenbankverbindung

Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf den Abschnitt „Serververbindung“ zeigen, wird eine Meldung angezeigt, wenn die Verbindung mit dem Server unterbrochen wird oder Sie mit dem Teilnehmerserver verbunden sind. Beispiel:



Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf den Abschnitt „Datenbankverbindung“ zeigen, wird in ähnlicher Weise eine Meldung angezeigt, wenn Sie mit der Teilnehmerdatenbank verbunden sind.

Klicken Sie in beiden Fällen auf das Kreuz, oder warten Sie 10 Sekunden lang, um die Meldung zu schließen.

Nach dem Anzeigen dieser Meldungen wird das Ausrufezeichensymbol im entsprechenden Abschnitt der Statusleiste weiterhin angezeigt, bis der Zustand sich ändert.

Häufige Tätigkeiten

In diesem Abschnitt werden die folgenden Aktionen beschrieben, die Sie häufig in Cisco Unified Attendant Console ausführen:

- [Wählen einer Nummer](#)
- [Suchen nach Kontakten in Verzeichnissen](#)
- [Quersuche \(STRG-F2\), Seite 1-29](#)

Wählen einer Nummer

Anstatt einen Kontakt aus den Verzeichnissen auszuwählen und anschließend einen Anruf zu tätigen, können Sie eine Nummer auch über die Tastatur wählen. Während der Eingabe werden die Ziffern im **Wählfeld** unter dem Bereich **Aktive Anrufe** angezeigt. In [Tabelle 1-14](#) werden die verfügbaren Tasten zum Bearbeiten einer gewählten Nummer aufgelistet.

Die folgenden Tasten können verwendet werden:

Tabelle 1-14 Enthält die Tasten, die zur Bearbeitung der gewählten Nummer verwendet werden.

Taste	Funktion
RÜCKTASTE	Löscht Ziffern bei der Eingabe einer Kontaktnummer.
LEERTASTE	Löscht die Nummer beim Herauswählen.
EINGABETASTE	Wählt die eingegebene Nummer.

Suchen nach Kontakten in Verzeichnissen

Die Suchmaschine von Cisco Unified Attendant Console ermöglicht Ihnen das Suchen nach einer bestimmten Person anhand festgelegter Kriterien in den Verzeichnissen. Diese Funktion ist nützlich, wenn die Console stark ausgelastet ist.

So suchen Sie eine Person oder Nummer:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem sich der gewünschte Kontakt befindet. Dies kann das vollständige Verzeichnis oder ein persönliches Gruppenverzeichnis sein. Um zwischen den persönlichen Verzeichnissen zu navigieren, können Sie die Registerkartenüberschrift auswählen. Sie können auch mit **STRG-TAB** und **STRG-UMSCHALT-TAB** das nächste bzw. vorherige Verzeichnis auswählen. Außerdem können Sie auch direkt zu einer der ersten zehn Registerkarten navigieren, indem Sie **Alt-<Nummer>** drücken, wobei es sich bei <Nummer> um eine Ganzzahl im Bereich von 1 bis 10 handeln muss.
- Schritt 2** Wenn die Registerkarte „Verzeichnis“ ausgewählt wird, wird der Cursor im ersten Suchfeld platziert. Der Cursor wechselt auch automatisch zum ersten Suchfeld, wenn Sie mit der Eingabe beginnen.
- Schritt 3** Sie können jedes beliebige Suchkriterium wählen. Sie können Suchvorgänge anhand der folgenden Kriterien durchführen:
- Nachname
 - Vorname
 - Abteilung
 - Nummer

Schritt 4 Durch Drücken der **TAB-TASTE** können Sie zwischen den Suchfeldern hin- und herwechseln. Sie können auch mit der Maus in das entsprechende Suchfeld klicken.

Schritt 5 Geben Sie ein Schlüsselwort ein.



Hinweis

Durch Aktivieren der UND-Suche über **Optionen > Einstellungen > Suchfilter** und Auswählen von **UND-Suche verwenden** oder **Optionen > Suchfilter** und **UND-Suche benutzen** können Sie Schlüsselwörter an zwei Stellen eingeben. Beispiel: **Sebastian** im Feld **Vorname** und **Schmidt** im Feld **Nachname**. Als Ergebnis werden alle Datensätze angezeigt, die den in BEIDEN Feldern eingegebenen Kriterien entsprechen. Datensätze, die nur eines der Kriterien erfüllen, werden ausgeschlossen.

Schritt 6 Drücken Sie die **EINGABETASTE**.

Im ausgewählten Verzeichnis werden alle Kontakte herausgefiltert, die nicht dem eingegebenen Schlüsselwort entsprechen. Beispiel:

Vollständiges Verzeichnis		Op1 PDG		
Nachname	Vorname	Abteilung	Berufsbezeichnung	Standort
	a			
?	?	?	?	?
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

Schritt 7 Nachdem die gesuchte Person gefunden wurde, können Sie doppelklicken oder zweimal die **EINGABETASTE** drücken, um den Kontakt anzurufen.

Wenn der Anruf abgeschlossen wurde, werden die Ergebnisse der Verzeichnissuche gelöscht und das vollständige Verzeichnis wird wieder angezeigt. Sie können Cisco Unified Attendant Console so konfigurieren, dass die Suchergebnisse auch bei Anrufsteuerungsereignissen wie angenommenen und beendeten Anrufen weiter angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie in [Filtersuche, Seite 2-15](#).

Quersuche (STRG-F2)

Die Quersuche stellt eine Filterfunktion bereit, mit der Sie nach bestimmten Kriterien wie beispielsweise Abteilung, Vorname oder Nachname suchen können. Die Funktion ist für alle Kontaktverzeichnisse verwendbar.

Wählen Sie zum Verwenden der Quersuche mit der Maus oder über die Tastatur einen Kontakt aus dem Verzeichnis aus. Anschließend starten Sie durch Drücken von STRG-F2 die Quersuche. Ein erweitertes Suchbild wird angezeigt, das alle mit dem Bereich „Quersuche“ übereinstimmenden Kontakte enthält.

Die Höhe des erweiterten Suchfensters ist veränderbar, und das Fenster kann bewegt werden. Wenn Sie die Fenstergröße verändern, wird die neue Größe und Position des Fensters in Cisco Unified Attendant Console gespeichert.

Durch Drücken der Taste ESC oder Klicken auf das Symbol zum Schließen des Fensters (x) können Sie das erweiterte Suchfenster jederzeit schließen.

Wenn Sie eine Quersuche starten, ist das Abschließen der Auswahl oder Schließen des erweiterten Fensters erforderlich. Danach können Sie mit anderen Funktionen in Cisco Unified Attendant Console fortfahren.

Zum Festlegen des bevorzugten Quersuchfelds müssen Sie unter **Optionen > Operatoreinstellungen** auf der Registerkarte **Filtersuche** Ihre gewünschten Kriterien angeben. Durch Auswählen von **Kein** wird die Funktion deaktiviert.



Anpassen von Cisco Unified Attendant Console

Über Cisco Unified Attendant Console können Aussehen und Funktionalität der Anwendung angepasst werden.

Zugriff auf die Konsoleneinstellungen erhalten Sie über die Befehlsfolge **Optionen > Einstellungen** im Hauptmenü. Anschließend wird das Fenster **Operatoreinstellungen** geöffnet.



Hinweis

Sie können die Operatoreinstellungen des Benutzers *nur* ändern, wenn eine Verbindung mit dem Publisher-Server besteht. Bei einer Verbindung mit dem Teilnehmerserver ist keine Änderung möglich.

Die Registerkarten im Fenster **Operatoreinstellungen** sind nachstehend erklärt.

Allgemein

Auf dieser Registerkarte sind folgende Einstellungen verfügbar:

- **Anwendung auf dem Display anzeigen, wenn**

In Cisco Unified Attendant Console können Sie die Anwendung auf dem Bildschirm anzeigen lassen, wenn:

- **Anrufe in der Warteschlange auf Antwort warten**
- **Mein Ortsgerät klingelt** (wenn dies das Gerät ist, mit dem Sie angemeldet sind)
- **Minimieren, wenn nicht in Gebrauch**

Wenn eine der ersten beiden Optionen oder beide aktiviert sind, wird die Anwendung auf dem Desktop angezeigt, wenn sie minimiert ist. Mit der dritten Option wird die Anwendung minimiert, wenn keine aktiven Anrufe oder Anrufe in der Warteschlange vorhanden sind.

- **Priorität der Innenkontaktnummern**

Diese Liste zeigt, in welcher Reihenfolge der Nummerntyp für interne Kontakte für das Ausfüllen des Nummernfelds ausgewählt wird. Wenn der Kontakt nicht über eine Nummer des obersten Typs in der Liste verfügt, wird bis zu einer Übereinstimmung die jeweils nächste Nummer ausgewählt.

Sie können die Liste neu sortieren, indem Sie den Nummerntyp auswählen und ihn mit den Schaltflächen mit dem Pfeil nach oben bzw. unten in die entsprechende Richtung verschieben.

- **Priorität der Außenkontaktnummern**

Diese Liste zeigt, in welcher Reihenfolge der Nummerntyp für externe Kontakte für das Ausfüllen des Nummernfelds ausgewählt wird. Wenn der Kontakt nicht über eine Nummer des obersten Typs in der Liste verfügt, wird bis zu einer Übereinstimmung die jeweils nächste Nummer ausgewählt.

Sie können die Liste neu sortieren, indem Sie den Nummerntyp auswählen und ihn mit den Schaltflächen mit dem Pfeil nach oben bzw. unten in die entsprechende Richtung verschieben.


Hinweis

Wenn ein Verzeichnis erstellt wird, das mit dem Feld **Nummer** gefiltert wird, werden die eingegebenen Werte mit *allen* indizierten Nummernfeldern verglichen (Hauptnebenstelle, Geschäft 1, Geschäft 2, Mobilruf usw.) und alle Kontakte angezeigt, die den Kriterien entsprechen. Wenn im Verzeichnis nur die Nummer der Hauptnebenstelle oder die Ersatznummer (definiert unter **Operatoreinstellungen > Allgemein und Priorität der Innenkontaktnummern**) angezeigt werden, enthält Ihr persönliches Gruppenverzeichnis möglicherweise inkonsistente Ergebnisse. Dies zeigt an, dass der Kontakt über ein anderes nummeriertes Feld verfügt, das den Kriterien entspricht.

Verfügt ein Kontakt beispielsweise über die Hauptnummer **22222** und als Geschäftlich 1 über die Nummer **1111**, dann wird im vollständigen Verzeichnis **22222** angezeigt. Ist Geschäftlich 1 ein indiziertes Feld, wird beim Erstellen eines persönlichen Gruppenverzeichnisses, bei dem die Nummer entweder **2222** oder **1111** entspricht, als Nummer für den Kontakt **22222** angezeigt.

[Abbildung 2-1](#) zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Allgemein“.

Abbildung 2-1 Registerkarte „Allgemein“ von „Operatoreinstellungen“

Anzeige

Auf der Registerkarte **Anzeigen** können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

- **Reihenfolge der Warteschlangen:** Wenn die Warteschlangen nicht in der Reihenfolge des Erstellens sortiert werden sollen, aktivieren Sie die Option **Warteschlangen alphabetisch sortieren**.
- **Wenn ein Segment ausgewählt wird:** Mit der Einstellung **Schriftfarbe ändern** können Sie die Schriftfarben der Bezeichnungen in Cisco Unified Attendant Console im ausgewählten Bereich ändern. Auf diese Weise können Sie bei Ihrer Arbeit mit Attendant Console auf einen Blick erkennen, welchen Bereich Sie ausgewählt haben. In der Standardeinstellung wird der Text rot angezeigt.
- **Anrufinformationen anzeigen**
 - **Routing-Kennzeichen anzeigen** ermöglicht das Anzeigen des Warteschlangennamens für alle Anrufe sowie der Standarddetailangaben. Dies ist die Voreinstellung.
 - **Zeitlimit-Bedingungen anzeigen** ermöglicht das Anzeigen von Angaben, warum ein Anruf an den Operator zurückgeleitet wurde.
- **Bei Anrufen:** Hiermit wird festgelegt, ob das Belegtlampenfeld (BLF) und die Anwesenheitsaufforderung angezeigt werden sollen. In der Standardeinstellung ist **Bei Festlegung des Anwesenheitsstatus Aufforderung anzeigen** nicht aktiviert.
- **Beim Ziehen & Ablegen:** Durch Aktivierung von **Ziehbild anzeigen** zeigen Sie auf dem Bildschirm ein vollständiges Bild des Anrufs an, den Sie über den Bildschirm ziehen.
- **Schriftgröße:** Mit dieser Option können Sie die in der Benutzeroberfläche von Cisco Unified Attendant Console verwendete Schriftgröße ändern, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Wählen Sie zwischen **Voreinstellung**, **Mittel**, **Groß** oder **Sehr groß** aus. Sie können diesen Parameter auch über das Hauptmenü der Anwendung festlegen, indem Sie **Optionen > Schriftgröße** auswählen.
- **Belastbarkeit:** Aktivieren Sie (die Voreinstellung) **Hinweis beim Wechseln von Servern**, um beim Wechseln von Servern aufgrund von Serverfehlern oder -wiederherstellungen einen Hinweis zu erhalten.

[Abbildung 2-2](#) zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anzeigen“.

Abbildung 2-2 Registerkarte „Anzeigen“ von „Operatoreinstellungen“

The screenshot shows the 'Display' configuration window with the following settings:

- Queues order:** Sort queues alphabetically
- When a section becomes selected:** Change font Colour. To this colour: ■ Colour
- Display Call Information:** Show Routing Tag, Show Timeout Conditions
- When making calls:** Prompt if Presence Status is set
- When dragging and dropping:** Display a drag image
- Font Size:** Default (dropdown menu)
- Resilience:** Prompt when switching servers

Anwesenheit

Nehmen Sie auf dieser Registerkarte die Einstellungen für die Anwesenheitsinformationen vor.

- **Anzeige Standardanwesenheit:** Wählen Sie zwischen den Optionen **Status der Microsoft-Anwesenheit**, **Status der Cisco-Anwesenheit** oder **Kein** aus.
- **Microsoft-Anwesenheitsinformationen aktivieren:** Aktivieren Sie zum Anzeigen der Microsoft-Anwesenheitsinformationen (aus OCS und Lync) dieses Feld, und wählen Sie das zum Abrufen der Informationen zu verwendende Feld aus.

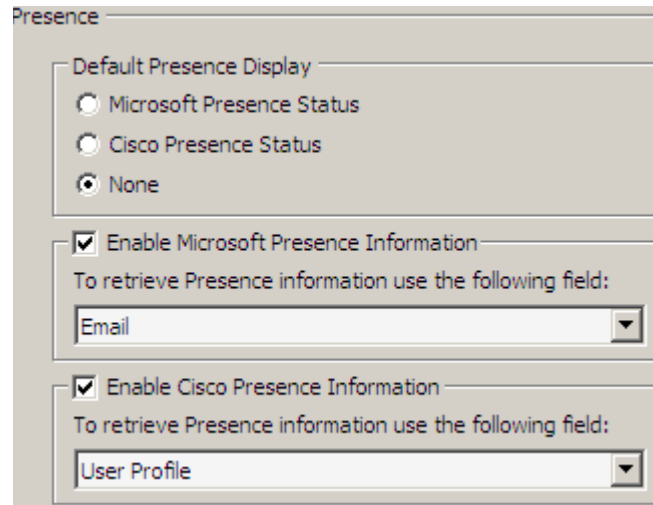
Die Dropdownliste enthält dazu folgende Auswahloptionen: **E-Mail**, **E-Mail 2**, **E-Mail 3**, **Benutzerfeld 1**, **Benutzerfeld 2**, **Benutzerfeld 3** und **Benutzerprofil**.

- **Cisco-Anwesenheitsinformationen aktivieren:** Aktivieren Sie zum Anzeigen der Cisco-Anwesenheitsinformationen dieses Feld, und wählen Sie das zum Abrufen der Informationen zu verwendende Feld aus.

Die Dropdownliste enthält dazu folgende Auswahloptionen: **E-Mail**, **E-Mail 2**, **E-Mail 3**, **Benutzerfeld 1**, **Benutzerfeld 2**, **Benutzerfeld 3** und **Benutzerprofil**.

Abbildung 2-3 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anwesenheit“.

Abbildung 2-3 Registerkarte „Anwesenheit“ von „Operatoreinstellungen“



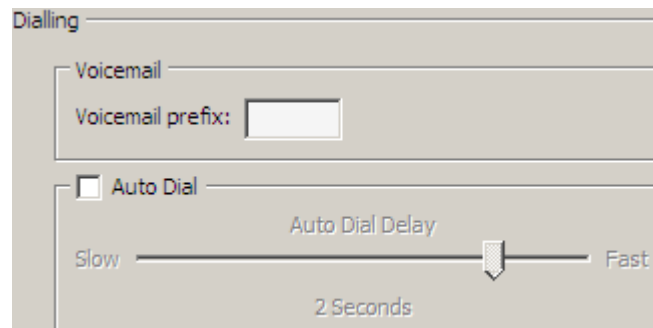
Wählen

Auf dieser Registerkarte sind folgende Optionen verfügbar:

- **Sprachmitteilungspräfix:** Sie können hier ein Präfix eingeben, das den Anruf direkt an die Sprachmitteilung einer Nebenstelle leitet, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt klicken und **Übermitteln zur Sprachmitteilung** auswählen.
- **Automatische Wahl:** Mit dieser Option können Sie nach einer definierten Zeit automatisch eine interne oder externe Nummer wählen lassen. Sie können die Zeit für die automatische Wahl einstellen. Die gewünschte Zahl wird im Bereich unter „Aktive Anrufe“ eingegeben.

Abbildung 2-4 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Wählen“.

Abbildung 2-4 Registerkarte „Wählen“ von „Operatoreinstellungen“



Anrufweiterleitungen

Auf dieser Registerkarte sind folgende Optionen verfügbar:

- **Beim Ziehen und Ablegen oder Doppelklicken**

In diesem Abschnitt können Sie die Art der Weiterleitung auswählen, die beim Ziehen und Ablegen oder Doppelklicken auf einen Anruf durchgeführt werden soll. Sie können durch Klicken auf ein Optionsfeld eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Übermittlung mit Rücksprache durchführen**
- **Übermittlung ohne Rücksprache durchführen** (standardmäßig aktiviert)

- **Bei Übermittlung ohne Rücksprache**

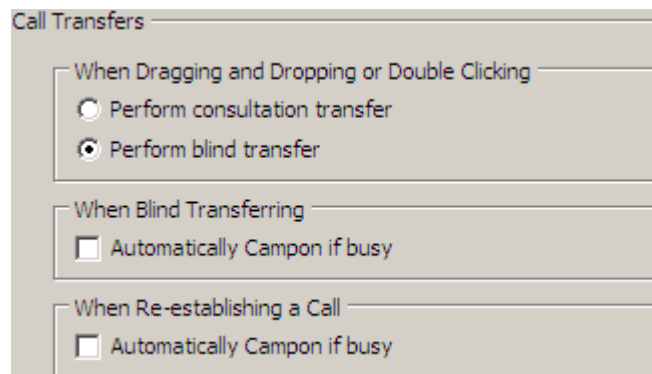
Bei Übermittlung eines Anrufs ohne Rücksprache können Sie **Automatische Bereitstellung, wenn besetzt** auswählen. Der Anruf wird hierdurch automatisch auf der Nebenstelle gehalten, bis diese frei wird. Die Anrufverarbeitung wird beschleunigt.

- **Wenn ein Anruf wiederhergestellt wird**

Bei Wiederherstellung eines Anrufs können Sie **Automatische Bereitstellung, wenn besetzt** auswählen. Der Anruf wird hierdurch automatisch auf der Nebenstelle gehalten, bis diese frei wird. Die Anrufverarbeitung wird beschleunigt.

Abbildung 2-5 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anrufweiterleitungen“.

Abbildung 2-5 Registerkarte „Anrufweiterleitungen“ von „Operatoreinstellungen“

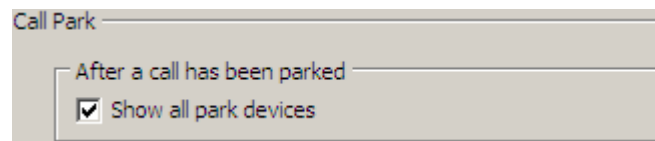


Anrufe in Warteschlange

Diese Registerkarte enthält ein Kontrollkästchen. Wenn es markiert ist, werden alle Wartestellungsgeräte im Bereich „Anrufe in Warteschlange“ angezeigt, nachdem ein Anruf auf Warten gestellt wurde.

Abbildung 2-6 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Anrufe in Warteschlange“.

Abbildung 2-6 Registerkarte „Anrufe in Warteschlange“ von „Operatoreinstellungen“



Stumm schalten

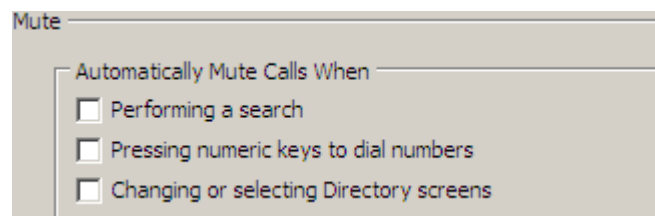
In diesem Abschnitt können Sie die automatische Ruftonunterdrückung für Anrufe aktivieren. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- **Durchführen einer Suche:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator in ein beliebiges Suchfeld klickt.
- **Drücken von numerischen Tasten zur Wahl:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator eine Nummer wählt.
- **Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildern:** Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird ein Anruf automatisch stummgeschaltet, wenn der Operator auf die Verzeichniss klickt.

Wenn eine dieser Optionen ausgewählt wird, wird der Anruf lokal (am Telefon) gehalten. Der Anrufer hört die Warteschleifenmusik.

Abbildung 2-7 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Stumm schalten“.

Abbildung 2-7 Registerkarte „Stumm schalten“ von „Operatoreinstellungen“



Töne

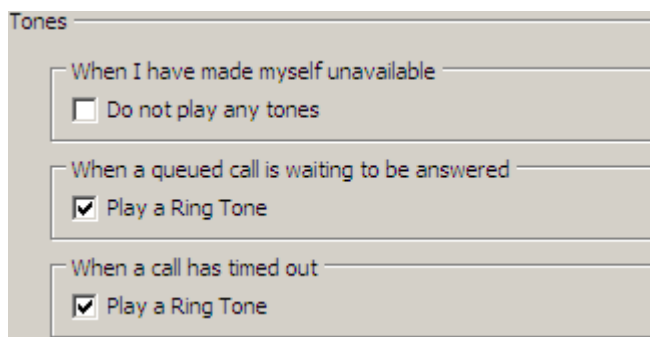
In diesem Bereich können Sie Töne für bestimmte Ereignisse an- oder abschalten. Attendant Console gibt anschließend die Töne aus, wenn die Ereignisse stattfinden.

Auf dieser Registerkarte sind folgende Optionen verfügbar:

- **Wenn ich 'nicht verfügbar' eingestellt habe:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Keine Töne einspielen**. Aktivieren Sie diese Option, um zu verhindern, dass während Ihrer vorübergehenden Abwesenheit von Attendant Console Töne abgespielt werden.
- **Wenn ein Anrufer in der Warteschlange wartet:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Klingelton aktivieren**. Aktivieren Sie diese Option, um einen Ton abzuspielen, wenn ein Anruf in der Warteschlange wartet.
- **Wenn das Zeitlimit für einen Anruf überschritten ist:** Diese Option enthält das Kontrollkästchen **Klingelton aktivieren**. Aktivieren Sie diese Option, um einen Ton abzuspielen, wenn ein Anruf aus dem Bereich „Rückfallliste“ oder dem Bereich „Anrufe in Warteschlange“ zurückkehrt.

Abbildung 2-8 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Töne“.

Abbildung 2-8 Registerkarte „Töne“ von „Operatoreinstellungen“



Verzeichnis

Auf der Registerkarte „Verzeichnis“ können Sie die Anzeige von Kontaktinformationen im Bereich „Verzeichnis“ der Cisco Unified Attendant Console konfigurieren. Sie besteht aus den folgenden Bereichen:

- **Gruppenverzeichnisse:** Hier können Sie die Anzeige spezifischer Verzeichnisse konfigurieren. Dies kann umfassend geschehen, indem Sie das Kontrollkästchen neben **Alle Gruppenverzeichnisse haben die gleichen Einstellungen** auswählen und dann das Verzeichnis, von dem alle anderen ihre Parameter übernehmen. Wenn mehrere Verzeichnisse angezeigt werden, werden beim Anpassen der Position oder Breite einer Spalte in einem Verzeichnis sofort alle anderen auf die gleiche Weise geändert.

Wenn das Kontrollkästchen **Alle Gruppenverzeichnisse haben die gleichen Einstellungen** nicht aktiviert ist, können Sie auch ein Verzeichnis aus der Tabelle auswählen und unabhängig von den anderen Verzeichnissen konfigurieren.

In dieser Liste können Sie auch die Reihenfolge ändern, in der die Verzeichnisse angezeigt werden. Wählen Sie dazu das gewünschte Verzeichnis aus und verschieben Sie es mit dem Pfeil-nach-oben und dem Pfeil-nach-unten in der Liste.

**Hinweis**

Der Inhalt des Verzeichnisses wird im Bereich „Verzeichnis“ der Cisco Unified Attendant Console erstellt oder bearbeitet.

- **Standardreihenfolge der Anzeige:** Die Daten in diesem Datensatzfeld des Kontakts werden für das Sortieren der Kontakte für die Anzeige im Verzeichnis verwendet. Wählen Sie **Abteilung, Vorname, Berufsbezeichnung, Nachname** (Voreinstellung), **Standort, Nummer** oder **Benutzerfeld 1** aus.

**Hinweis**

Änderungen an der **Standardreihenfolge der Anzeige** werden erst auf dem Bildschirm angezeigt, nachdem Sie sich bei Cisco Unified Attendant Console ab- und wieder angemeldet haben.

- **Folgende Information anzeigen:** Wählen Sie die Datenfelder der Kontakte aus, die im Verzeichnis angezeigt werden sollen. Die Reihenfolge, in der die Felder aufgelistet werden, entspricht auch ihrer Anzeigereihenfolge. Wählen Sie zum Ändern der Anzeigereihenfolge jedes relevante Feld aus und verwenden Sie dann den Pfeil nach oben bzw. unten, um die Position in der Liste zu ändern.
- **Suche aufgrund von:** Wählen Sie aus, welche Suchfelder zum Suchen eines Datensatzes im internen Verzeichnis verwendet werden sollen. Verwenden Sie **Soviele Suchfelder auf dem Bildschirm anzeigen**, um bis zu sechs Felder anzuzeigen.

[Abbildung 2-9](#) zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Internes Verzeichnis“.

Abbildung 2-9 Registerkarte „Verzeichnis“ von „Operatoreinstellungen“

Persönliche Gruppenverzeichnisse

Auf der Registerkarte „Persönliches Gruppenverzeichnis“ können Sie persönliche Gruppenverzeichnisse für andere Operatoren in Ihrer Gemeinschaft freigeben. Weitere Informationen zu persönlichen Gruppenverzeichnissen finden Sie unter [Persönliche Gruppenverzeichnisse \(F4\)](#), Seite 1-15.

Die Registerkarte „Persönliches Gruppenverzeichnis“ ist nur verfügbar, wenn Folgendes zutrifft:

- Sie haben mindestens ein persönliches Gruppenverzeichnis erstellt.
- Bei einer belastbaren Installation von Cisco Unified Attendant Console müssen Sie auf dem Publisher-Server angemeldet sein. Die Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie auf dem Teilnehmerserver angemeldet sind.
- Es gibt mindestens einen Operator in derselben Gemeinschaft, mit dem das persönliche Gruppenverzeichnis gemeinsam genutzt werden kann.

Abbildung 2-10 Registerkarte „Persönliches Gruppenverzeichnis“ von „Operatoreinstellungen“

Persönliche Gruppenverzeichnisse

Freigeben

Alle Benutzer mit Zugriff auf das gemeinsam genutzte persönliche Gruppenverzeichnis können manuell hinzugefügte Kontakte bearbeiten oder löschen sowie neue Kontakte hinzufügen.

Wählen Sie das persönliche Gruppenverzeichnis aus, das Sie gemeinsam nutzen möchten:

Op1 PDG

Wählen Sie die Benutzer aus, die das oben aufgeführte persönliche Gruppenverzeichnis gemeinsam nutzen sollen. Wenn Sie die Markierung für einen Benutzer aufheben, wird das persönliche Gruppenverzeichnis nicht mehr auf seinem Bildschirm angezeigt.

Alles markieren Alle Markierungen aufheben

OP2

Die Registerkarte enthält eine Liste mit:

- Persönlichen Gruppenverzeichnissen, die gemeinsam genutzt werden können
- Operatoren, mit denen persönliche Gruppenverzeichnisse gemeinsam genutzt werden können

Gehen Sie zum Freigeben eines persönlichen Gruppenverzeichnisses folgendermaßen vor:

Schritt 1 Wählen Sie es aus der oberen Liste aus.

Schritt 2 Aktivieren Sie in der unteren Liste die Kontrollkästchen der Benutzer, mit denen Sie es gemeinsam nutzen möchten. Verwenden Sie ggf. die Steuerelemente für das Aktivieren (oder Deaktivieren) der Kontrollkästchen aller Benutzer.



Hinweis

Wenn Sie ein persönliches Gruppenverzeichnis nicht mehr für einen bestimmten Benutzer freigeben möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben diesem.

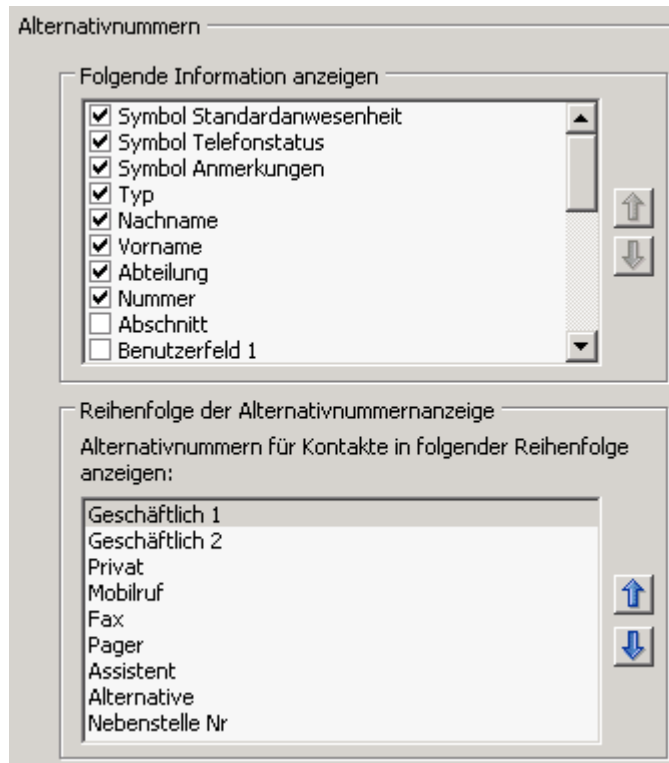
Schritt 3 Klicken Sie auf **OK** oder **Übernehmen** (mit **OK** schließen Sie die Registerkarte).

Auf den anderen aktiven Console-Geräten wird eine Nachricht angezeigt, die die Vermittler darüber informiert, dass ein persönliches Gruppenverzeichnis freigegeben oder dass die Freigabe aufgehoben wurde.

Alternativnummern

Auf der Registerkarte „Alternativnummern“ können Sie die Anzeige von Informationen zu Alternativnummern eines Kontakts festlegen. Die Registerkarte wird in [Abbildung 2-11](#) dargestellt.

Abbildung 2-11 Registerkarte „Alternativnummern“ von „Operatoreinstellungen“



Über die Einstellung **Folgende Information anzeigen** können Sie festlegen, welche Informationen für einen Kontakt angezeigt werden. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um die Informationen auszuwählen. Mit den Schaltflächen mit dem Pfeil nach oben bzw. unten können Sie die Anzeigereihenfolge der Informationen anpassen.

Reihenfolge der Alternativnummernanzeige: Mit den Schaltflächen mit dem Pfeil nach oben bzw. unten können Sie die Anzeigereihenfolge der Informationen anpassen. Legen Sie hier dieselbe Reihenfolge fest, wie im Bereich „Verzeichnis“.

Kopfzeilen der Felder

Sie können den Text der in der Anwendung angezeigten **Kopfzeilen der Felder** ändern, indem Sie einfach einen neuen **Bildschirmanzeigentext** eingeben, der an die Stelle des **Standardtexts** tritt.

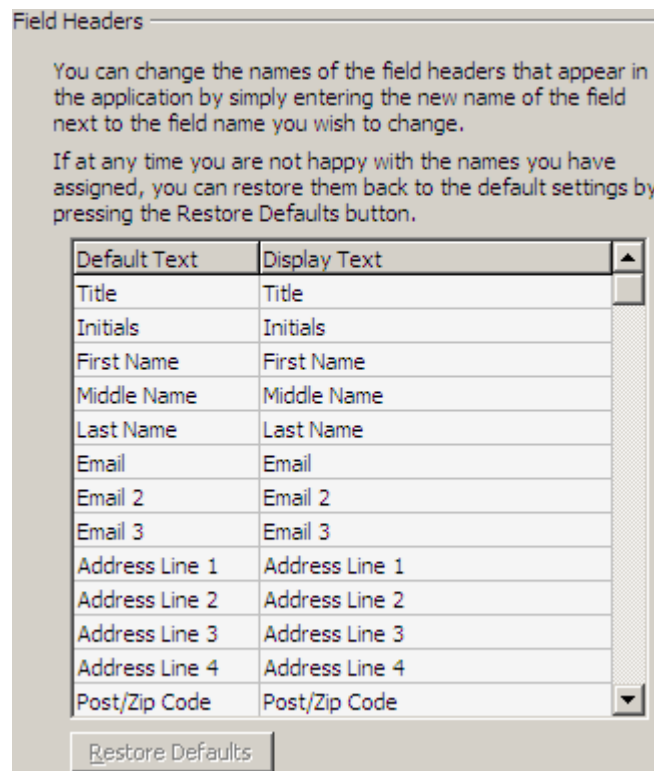
So ändern Sie den **Bildschirmanzeigentext** für die **Kopfzeilen der Felder**:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Text in der Spalte **Bildschirmanzeigentext** aus. Dieser ist in der Voreinstellung mit dem **Standardtext** identisch.
 - Schritt 2** Geben Sie einen neuen **Bildschirmanzeigentext** ein.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf **OK**.
-

Wenn Sie den Standardtext wiederherstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Standardeinstellungen wiederherstellen**.

[Abbildung 2-12](#) zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Kopfzeilen der Felder“.

Abbildung 2-12 Registerkarte „Kopfzeilen der Felder“ in „Operatoreinstellungen“



Sekundäre Sortierung



Hinweis

Diese Registerkarte ist nur aktiviert, wenn Sie bei Cisco Unified Attendant Console abgemeldet sind. Sie können die Parameter für die sekundäre Sortierung nicht ändern, wenn Sie angemeldet sind.

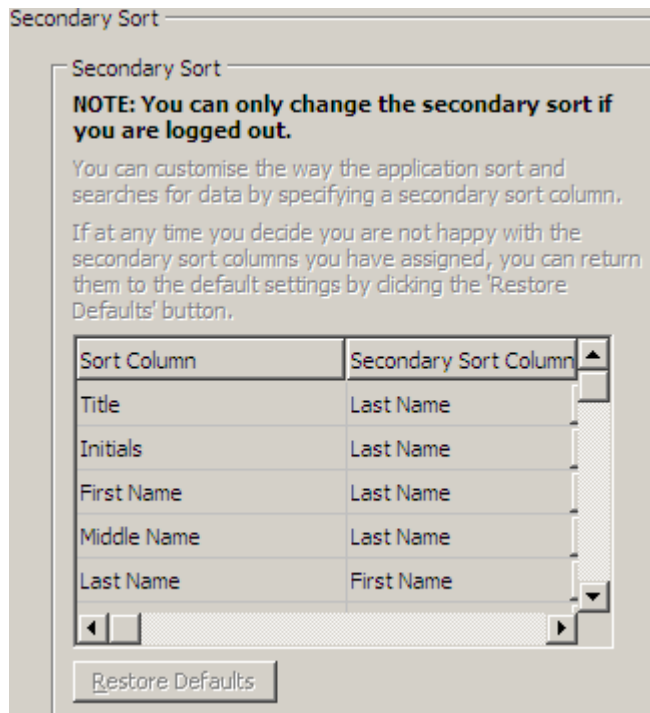
Durch Angabe einer **sekundären Sortierspalte** (standardmäßig auf **Vorname** festgelegt) können Sie die Art und Weise anpassen, wie die Daten in Cisco Unified Attendant Console sortiert und durchsucht werden. Falls gewünscht, können Sie die Standardeinstellungen wiederherstellen. Die Schaltfläche **Standardeinstellungen wiederherstellen** wird aktiviert, wenn ein Wert in der **sekundären Sortierspalte** geändert wird.

So ändern Sie die Werte in der sekundären Sortierspalte:

- Schritt 1** Klicken Sie auf einen Wert in der **sekundären Sortierspalte**.
- Schritt 2** Es wird ein Dropdownmenü mit verschiedenen Werten angezeigt, die mit den Werten in der Sortierspalte verbunden sind.
- Schritt 3** Wählen Sie einen Wert aus, der den vorherigen ersetzen soll.
- Schritt 4** Wenn Sie mehrere Werte ändern möchten, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3.
- Schritt 5** Klicken Sie auf **OK**.

Abbildung 2-13 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Sekundäre Sortierung“.

Abbildung 2-13 Beispiel für Registerkarte „Sekundäre Sortierung“ in „Operatoreinstellungen“



Filtersuche

Bei der Suche in einem der Suchfelder des Verzeichnisses können Sie die Art und Weise angeben, wie die Suche auf dem Bildschirm durchgeführt werden soll. Auf dieser Registerkarte können Sie diese Einstellungen durch Auswahl der folgenden Optionen festlegen:

- **Bei der Anrufsteuerung**

Wählen Sie **Bestehende Verzeichnissuche speichern** aus, um die Suchergebnisse während Anrufsteuerungsereignissen beizubehalten. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, werden bei Anrufsteuerungsereignissen (z. B. angenommenen Anrufen, neue Direktanrufe an der Nebenstelle des Operators und Anrufbeendigungen) die Suchergebnisse gelöscht und es wird wieder das vollständige Verzeichnis angezeigt. Wenn Sie diese Option auswählen, müssen Sie UMSCHALT+F3 drücken, um die Suchergebnisse zu löschen.

- **UND-Suche**

Damit kann der Vermittler zwei Kriterien gleichzeitig auswählen und nach Einträgen suchen, die beide Kriterien erfüllen. Beispiel: *Sebastian* im Feld **Vorname** und *Schmidt* im Feld **Nachname**. Als Ergebnis werden alle Datensätze angezeigt, die den in BEIDEN Feldern eingegebenen Kriterien entsprechen. Datensätze, die nur eines der Kriterien erfüllen, werden ausgeschlossen.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **UND-Suche verwenden**, um diese Funktion zu aktivieren.



Hinweis

Sie können diese Funktion auch aktivieren, indem Sie im Menü **Optionen** unter **Suchfilter** die Option **UND-Suche verwenden** aktivieren.

- **Bei Durchführung einer Filtersuche**

- **Zum Suchen Eingabetaste drücken:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird nach dem Eingeben von Informationen in eines der Suchfelder und dem Drücken der **EINGABETASTE** ein Suchvorgang gestartet.
- **Nach jedem Tastendruck suchen:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Suchergebnisse jedes Mal aktualisiert, wenn Sie zur Eingabe eines Suchwerts in das Feld eine Taste drücken. Dies ist die Voreinstellung. Diese Option wird deaktiviert, wenn Sie **UND-Suche verwenden** auswählen.
- **Suche verzögert starten:** Wenn diese Option aktiviert ist und Sie Informationen in das Suchfeld eingeben, wird das Suchergebnis mit der im Abschnitt **Suchverzögerung** (in Sekunden) festgelegten Verzögerung angezeigt.

- **Quersuche**

Mit der Funktion „Quersuche“ können Sie durch Drücken der Taste STRG+F2 nach einem alternativen Kontakt suchen. Wählen Sie **Kein, Vorname, Nachname, Benutzerfeld 1, Berufsbezeichnung, Standort, Abteilung** oder **Nummer** aus. Durch Auswählen von **Kein** wird die Quersuche deaktiviert.

Abbildung 2-14 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Filtersuche“.

Abbildung 2-14 Registerkarte „Filtersuche“ in „Operatoreinstellungen“

Filtersuche

Bei der Anrufsteuerung

Bestehende Verzeichnissuche speichern

UND-Suche

Wenn Sie die UND-Suche verwenden, können Sie gleichzeitig in mehreren Feldern suchen. So können Sie z. B. nach Vornamen UND Nachnamen suchen.

UND-Suche verwenden

Bei Durchführung einer Filtersuche

Zum Suchen Eingabetaste drücken

Nach jedem Tastendruck suchen

Suche verzögert starten

Suchverzögerung

1 ————— 5

Sekunden

2 Sekunden

Quersuche

Mit Ctrl+F2 wird die Quersuche geöffnet, die folgende Spalte verwendet:

Kein

Protokollierung

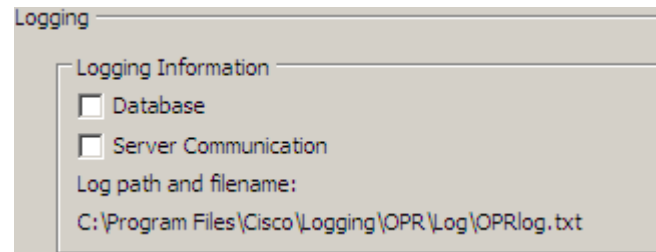
Auf dieser Registerkarte können Sie die Protokollierung aktivieren und deaktivieren. Über die Kontrollkästchen können die folgenden Protokollierungen gesteuert werden:

- **Datenbank:** Aktiviert die Protokollierung von Datenbankaktivitäten in der Konsolenanwendung.
- **Serverkommunikation:** Aktiviert die Protokollierung von Serverkommunikationsaktivitäten in der Konsolenanwendung.

Der Protokollpfad und der Name der Protokolldatei werden angezeigt.

Abbildung 2-15 zeigt die konfigurierbaren Optionen auf der Registerkarte „Protokollierung“.

Abbildung 2-15 Registerkarte „Protokollierung“ von „Operatoreinstellungen“



Erweitert

Auf der Registerkarte „Fortgeschritten“ wird gesteuert, welche Arten von *direkt weitergeleiteten* jedoch nicht angenommenen Anrufen (je nach Ziel) an den Operator zurückgeleitet werden.



Hinweis

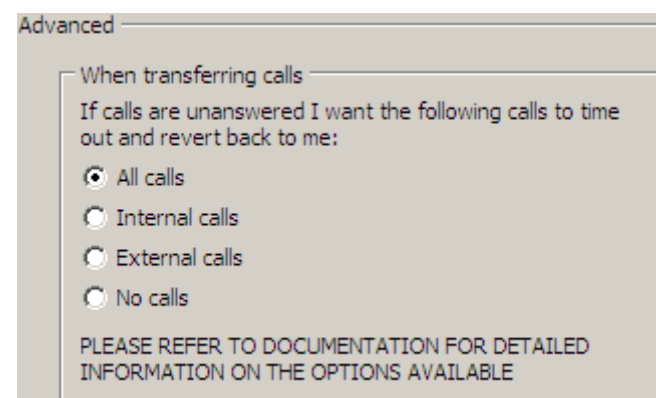
Bei der Verwendung von direkten Weiterleitungen sind keine Rückrufe möglich, und das System kann intern lediglich Rückrufe zu Geräten durchführen, die von Cisco Unified Attendant Console Server überwacht werden.

Bei direkten Weiterleitungen wird dem Endteilnehmer die Ursprungs-CLI (Caller Line Identification: die Nummer des Anrufers) angezeigt. Durch direkte Weiterleitungen wird jedoch die Fähigkeit der Console eingeschränkt, unbeantwortete weitergeleitete Anrufe an den Operator zurückzuleiten.

In der Standardeinstellung werden bei Übermittlungen ohne Rücksprache Anrufe vom Hörer des Operators an die Servicewarteschlange (CTI-Port) umgeleitet und anschließend mit dem Endteilnehmer verbunden. Im Gegensatz hierzu umgehen direkte Weiterleitungen die Servicewarteschlange und senden den Anruf direkt an den Endteilnehmer. Der Anrufer wird nicht gehalten (sodass dieser anstelle von Musik den Rufton hört), und dem Endteilnehmer wird statt der Servicewarteschlangendetails die Ursprungs-CLI angezeigt.

Abbildung 2-16 zeigt die konfigurierbaren Einstellungen auf der Registerkarte „Fortgeschritten“.

Abbildung 2-16 Registerkarte „Fortgeschritten“ von „Operatoreinstellungen“





Verwenden von Cisco Unified Attendant Console

In diesem Abschnitt wird die Verwendung von Cisco Unified Attendant Console für Folgendes beschrieben:

- [Annehmen von Anrufen, Seite 3-2](#)
- [Übermitteln von Anrufen, Seite 3-7](#)
- [Tätigen von Anrufen, Seite 3-11](#)
- [Halten von Anrufen, Seite 3-12](#)
- [Abrufen von gehaltenen Anrufen, Seite 3-13](#)
- [Ruftonunterdrückung \(stummer Anruf\), Seite 3-14](#)
- [Anrufe auf Warten stellen, Seite 3-14](#)
- [Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen, Seite 3-15](#)
- [Konferenzanrufe, Seite 3-15](#)
- [Wiederherstellen von Anrufen, Seite 3-16](#)
- [Umschalten zwischen Anrufen, Seite 3-16](#)
- [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#)
- [Bereitstellen von OBCs und CMCs, Seite 3-18](#)
- [Trennen von Anrufen, Seite 3-19](#)
- [Verwenden des Notfallmodus, Seite 3-19](#)
- [Senden von E-Mails, Seite 3-20](#)
- [Anzeigen des Anrufstatus, Seite 3-21](#)
- [Anzeigen und Verwenden von Kontaktdetails, Seite 3-22](#)
- [Anzeigen des Cisco Unified Presence-Status, Seite 3-27](#)
- [Anzeigen des Microsoft-Anwesenheitsstatus, Seite 3-28](#)

Annehmen von Anrufen

In Cisco Unified Attendant Console werden zwei Arten von Anrufen bedient:

- **Interne Anrufe**, die von einer lokalen Nebenstelle eingehen
- **Externe Anrufe**, die von einer externen Nummer eingehen

Anrufe in Bearbeitung werden im Bereich **Aktive Anrufe (F7)** angezeigt. [Abbildung 1-8 auf Seite 1-23](#) zeigt ein Beispiel für einen Anruf in diesem Bereich.

Die beim System eingehenden Anrufe werden priorisiert und im Bereich für Anrufe in der Warteschlange (**F8**) eingereiht. Anrufe können mit den folgenden drei Methoden angenommen werden:

- **Als nächstes beantworten**: Hiermit wird der nächste Anruf in der Warteschlange beantwortet.
- **Anrufauswahl**: Hiermit wird ein bestimmter Anruf in der Warteschlange zur Beantwortung ausgewählt.
- **Erzwungene Zustellung**: Für Warteschlangen kann eine erzwungene Zustellung konfiguriert werden, um Anrufe an den am längsten freien Vermittler zu übergeben.

Als nächstes beantworten

Eingehende Anrufe werden vom System priorisiert und anschließend in absteigender Prioritätsreihenfolge im Bereich **Anrufe in der Warteschlange (F8)** angezeigt.

Mit „Als nächstes beantworten“ können Sie Anrufe in der Warteschlange in der vom System festgelegten Prioritätsreihenfolge annehmen.

So beantworten Sie den nächsten Anruf mithilfe der Tastatur:

Schritt 1 Drücken Sie F8, um das Feld „Alle Warteschlangen, auszuwählen.

Schritt 2 Drücken Sie die **Plus**-Taste (+).

Der Anruf mit der nächsthöheren Priorität wird an Ihren Hörer geleitet.

So beantworten Sie den nächsten Anruf mithilfe der Maus:

Schritt 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Bereich „Anrufe in der Warteschlange,“.

Schritt 2 Wählen Sie im Menü die Option **Als nächstes beantworten** aus.

Unabhängig vom Anruf, auf den Sie mit der rechten Maustaste geklickt haben, wird der Anruf mit der nächsthöheren Priorität an Ihren Hörer weitergeleitet.

Direktauswahl

Die eingehenden Anrufe können wie erforderlich aus einer bestimmten Warteschlange ausgewählt werden.

Wählen Sie zum Beantworten eines Anrufs eine Warteschlange und anschließend den gewünschten Anruf aus.

So wählen Sie eine Warteschlange mithilfe der Tastatur aus:

-
- Schritt 1** Drücken Sie **F9**, um den Bereich **Warteschlangen** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie die gewünschte Warteschlange mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten aus.
 - Schritt 3** Im Bereich **F8** werden die Anrufe angezeigt, die sich in der ausgewählten Warteschlange befinden.



Hinweis


Wählen Sie zum erneuten Anzeigen aller Anrufe aus allen Warteschlangen in **F9** das Symbol *Alle Warteschlangen*.


Bei Verwendung einer Maus klicken Sie einfach auf eine Warteschlange im Bereich **Warteschlangen** (F9). Nachdem Sie die Warteschlange ausgewählt haben, können Sie wartende Anrufe annehmen.

So beantworten Sie Anrufe in den ausgewählten Warteschlangen mithilfe der Tastatur:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Bereich „Anrufe in der Warteschlange“ durch Drücken der Taste **F8** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie den anzunehmenden Anruf mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **EINGABETASTE**, um die Verbindung zum Anruf herzustellen.

So beantworten Sie Anrufe in der ausgewählten Warteschlange mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Bereich **Alle Warteschlangen** aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf den entsprechenden Anruf.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** in der Symbolleiste zur Anrufsteuerung.


Ein persönlicher Anruf direkt an Ihre Nebenstelle wird im Bereich „Aktive Anrufe“ angezeigt und Ihr Telefon klingelt. Sie können den Anruf annehmen, indem Sie den Hörer abheben oder auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** klicken.



Hinweis

Sie können einen Anruf auch annehmen, indem Sie ihn einfach aus dem Bereich **Anrufe in der Warteschlange (F8)** in den Bereich **Aktive Anrufe** ziehen.

Erzwungene Verteilung

Sie können für eine bestimmte Warteschlange festlegen, dass sie unmittelbar vom nächsten freien Vermittler beantwortet werden soll. Die Anrufe in dieser Warteschlange sind so konfiguriert, dass sie an den am längsten freien Vermittler oder rundumlaufend übergeben werden, d. h. auf angemeldete Vermittler verteilt, die die Warteschlange beantworten können. Die Taste „Als nächstes beantworten“ (Plus) muss nicht gedrückt werden, da der Anruf direkt im Bereich „Aktive Anrufe“ angezeigt wird und das Telefon klingelt. Sie können den Anruf annehmen, indem Sie den Hörer abheben oder auf die Schaltfläche  **Anruf beantworten** klicken.

Operatoren können sich abmelden, während ein Anruf mit erzwungener Verteilung auf ihrem Hörer eingeht.

Rufweitchaltung im Verzeichnis

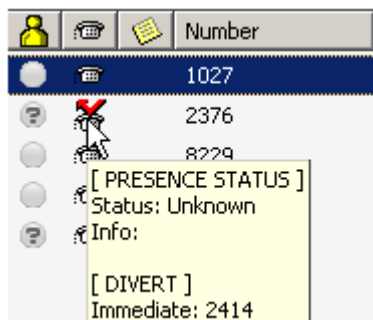
Wenn ein Kontakt die Rufweitchaltung auf seinem Gerät aktiviert hat, wird dies durch ein Symbol im Bereich „Verzeichnis“ angegeben.



Hinweis

Verfügt der Kontakt über mehrere Leitungen, wird das Symbol für die Rufweitchaltung nur angezeigt, wenn diese für die primäre Leitung konfiguriert wurde.

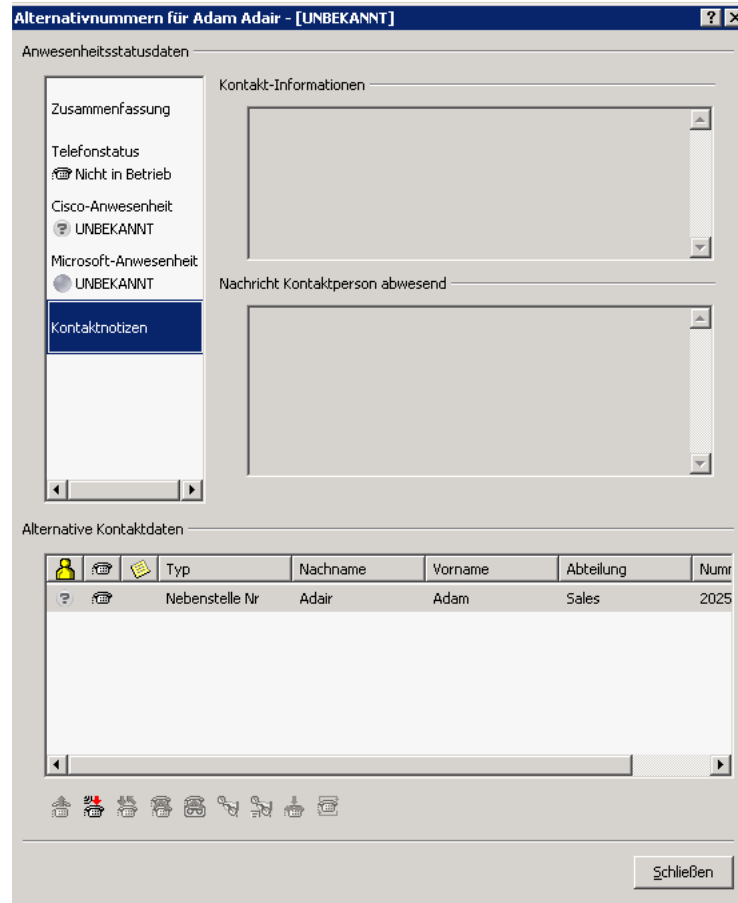
Wenn Sie mit der Maus auf einen Kontakt zeigen, wird eine Kurzinfo mit weiteren Informationen angezeigt, beispielsweise der Nummer, die das Ziel der Rufweitchaltung ist. Beispiel:



Sekundäre Leitungen können durch Drücken von F2 im Fenster „Anwesenheitsstatus“ angezeigt werden.

Alternativnummern und Anwesenheitsstatus

Wählen Sie zum Anzeigen von Alternativnummern und Anwesenheitsstatus eines Kontakts diesen aus und drücken Sie **F2**. Das Fenster **Alternativnummern für <Kontakt> - [<Anwesenheit>]** wird angezeigt. Beispiel:



Das Fenster „Alternativnummern“ wird auch angezeigt, wenn Sie einen Anruf an eine Nebenstelle weiterleiten, der ein Anwesenheitsstatus zugeordnet ist.

Klicken Sie auf die Steuerelemente links im Fenster, um einen Bereich mit relevanten Informationen anzuzeigen. Alle Bereiche enthalten Folgendes:

- Alternative Kontaktdaten – enthält alle Alternativnummern für den Kontakt. Wenn die Nummer im Verzeichnis gespeichert ist, wird anstelle der Nummer der vollständige Name des Kontakts angezeigt.
- Anrufsteuerung – ermöglicht die Steuerung von Anrufen zu einer Alternativnummer, um diese z. B. zu halten. Weitere Informationen finden Sie in [Anrufsteuerung, Seite 3-6](#).











Im Folgenden finden Sie den genauen Inhalt der einzelnen Bereiche:

Tabelle 3-1 Bereiche bei Alternativnummern

Bereich	Inhalt
Zusammenfassung	Telefonstatus, Cisco-Anwesenheit und Microsoft-Anwesenheit des Kontakts.
Telefonstatus	Telefonstatus des Kontakts, einschließlich des möglichen Status mehrerer Leitungen für das Telefon.
Cisco-Anwesenheit	Cisco-Anwesenheit. Wenn die Cisco-Anwesenheit nicht konfiguriert wurde, wird als Status UNBEKANNT angezeigt.
Microsoft-Anwesenheit	Microsoft-Anwesenheit und Anmerkungen Wenn die Microsoft-Anwesenheit nicht konfiguriert wurde, wird als Status UNBEKANNT angezeigt.

Die Symbole für den Telefonstatus werden in [Tabelle 3-2](#) dargestellt.

Tabelle 3-2 Telefonstatussymbole

Symbol	Beschreibung
	Aufgelegt
	Abgehoben
	Nicht verfügbar
	Eingehender Anruf
	Ausgehender Anruf
	Ausgehender Anruf auf besetzter Nebenstelle
	Verbunden
	Anruf gehalten
	Rufweitchaltung
	Anmerkungen

Anrufsteuerung

Gehen Sie zum Steuern von Anrufen folgendermaßen vor:

Schritt 1 Wählen Sie im Bereich „Alternative Kontaktdaten“, einen Kontakt aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf das gewünschte Anrufsteuerungssymbol:

- Anruf beantworten
- Anruf
- Rücksprache
- Übermittlung ohne Rücksprache
- Übermitteln zur Sprachmitteilung
- Halten
- Halten mit Anmerkungen

- Konferenz beginnen
- Parken

Sie können auch auf **Schließen** klicken, um den Vorgang abzubrechen.

In [Tabelle 3-3](#) werden die verfügbaren Tastenkombinationen aufgeführt:

Tabelle 3-3 Tastatureingaben für die Anrufsteuerung

Taste	Beschreibung
EINGABETASTE	Der Ruf wird mit Rücksprache an die ausgewählte Alternativnummer übermittelt.
EINGABETASTE + EINGABETASTE (zweimal drücken)	Der Ruf wird ohne Rücksprache an die ausgewählte Alternativnummer übermittelt.
STRG-P	Das Dialogfeld „Auf Warten stellen/Paging“ wird für den Anruf und den ausgewählten alternativen Kontakt geöffnet. Dies trifft nur zu, falls der Personenruf ausgeführt wird, der ausgewählte Kontakt intern ist und der Personenruf vom ausgewählten alternativen Telefon unterstützt wird.

Übermitteln von Anrufen

Nachdem Sie den Anruf angenommen haben, können Sie ihn an ein gewünschtes Gerät, einen Kontakt oder eine externe Nummer weiterleiten. Eine Weiterleitung kann mit oder ohne Rücksprache erfolgen. Anrufe können sowohl intern als auch extern an jedes beliebige Ziel weitergeleitet werden.

Das Weiterleiten eines Anrufs kann ganz einfach mit der Maus oder über die Tastatur sowie durch Eingabe der gewünschten Nebenstellenummer (sofern bekannt) oder Suchen des richtigen Kontakts in den Verzeichnissen erfolgen.


Bei einer Übermittlung ohne Rücksprache wird der Empfänger nicht über den eingehenden Anruf informiert.

Übermittlung ohne Rücksprache an eine bekannte Nummer

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Tastatur an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die (interne oder externe) Zielnummer ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **EINGABETASTE** zweimal schnell nacheinander, um den Anruf zu übermitteln.
-

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Maus an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die (interne oder externe) Zielnummer über die Tastatur ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **EINGABETASTE**. Hiermit wird die Weiterleitung gestartet.
 - Schritt 4** Klicken Sie nochmals auf  **Übermitteln**, um den Anruf zu übermitteln.
-


Übermittlung ohne Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis

Wenn die Nebenstellenummer des gewünschten Teilnehmers nicht bekannt ist, können Sie im Verzeichnis schnell und einfach nach dem richtigen Kontakt suchen. Die Verzeichnisse können mit einer Reihe von Suchfeldern oben im Bereich „Verzeichnis“ durchsucht werden.

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Tastatur an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Wenn Sie mithilfe des ersten angezeigten Suchfelds nach einem Kontakt suchen, beginnen Sie einfach mit der Eingabe. Sie können auch F3 drücken, um den Cursor in das erste angezeigte Suchfeld zu verschieben. Der Cursor wird automatisch im ersten Suchfeld platziert. Falls Sie ein anderes Suchfeld als das erste auf dem Bildschirm angezeigte verwenden möchten, wechseln Sie mithilfe der **Tab**-Taste zu dem gewünschten Feld für die Eingabe.
 - Schritt 3** Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. (Diese Funktion hängt von der Konfiguration der Filtersuche ab, siehe [Umschalten zwischen Anrufen, Seite 3-16](#).) Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt gefunden wird, oder markieren Sie den Kontakt mit der Pfeil-nach-oben- oder der Pfeil-nach-unten-Taste.
 - Schritt 4** Drücken Sie zweimal hintereinander die **EINGABETASTE**, um den Anruf weiterzuleiten.
-

So übermitteln Sie einen Anruf ohne Rücksprache mithilfe der Maus an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie im erforderlichen Verzeichnisbereich in das Suchfeld. Sie können auch F3 drücken, um den Cursor in das erste Suchfeld im angezeigten Verzeichnis zu verschieben.
 - Schritt 3** Beginnen Sie Ihre Eingabe. Während der Eingabe verringert sich das Verzeichnis, da die Kontakte abgeglichen werden. Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt angezeigt wird, und wählen Sie ihn mit der Maus aus.
 - Schritt 4** Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um die Weiterleitung zu starten.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf  **Übermitteln**, um den Anruf zu übermitteln.

Oder

-
- Schritt 1** Platzieren Sie den Mauszeiger im Bereich **Aktive Anrufe** des entsprechenden Anrufs.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der linken Maustaste.
 - Schritt 3** Ziehen Sie den Anruf bei gedrückter Maustaste an den entsprechenden Zielort im Bereich **Verzeichnis** und lassen Sie anschließend die Maustaste los.



Hinweis Wenn sich der Kontakt in einem bestimmten persönlichen Gruppenverzeichnis befindet, können Sie das Verzeichnis öffnen, indem Sie mit der Maus zum Öffnen auf die Registerkarte „Persönliches Gruppenverzeichnis“ zeigen und anschließend den Kontakt auswählen.

Oder

-
- Schritt 1** Wählen Sie die im Bereich **Aktive Anrufe** angezeigten Anrufdetails aus.
 - Schritt 2** Platzieren Sie den Mauszeiger am jeweiligen Zielort im Bereich **Verzeichnis** oder im Bereich **Persönliches Telefonbuch** und klicken Sie mit der rechten Maustaste. Anschließend wird ein Popup-Menü angezeigt.
 - Schritt 3** Wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf**.
 - Schritt 4** Vergewissern Sie sich, dass der gestartete Anruf im Bereich **Aktive Anrufe** ausgewählt ist.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transfer abschließen**.
-

Wenn ein weitergeleiteter Anruf nach einer bestimmten Zeit nicht angenommen wird, wird er *zurück* in den Bereich „Aktive Anrufe“ geleitet. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe** bearbeitet werden. Diese sind in [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#) beschrieben.

Einleiten einer Weiterleitung mit Rücksprache


In diesem Fall wird der Empfänger vor der Weiterleitung eines Anrufs informiert.

Weiterleitung mit Rücksprache an eine bekannte Nummer

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Tastatur an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die Zielnummer ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie zweimal schnell hintereinander die **EINGABETASTE**, um den Ankündigungsanruf zu tätigen.
 - Schritt 4** Nachdem Sie dem Empfänger den Anruf angekündigt haben, drücken Sie die **EINGABETASTE**, um die Weiterleitung anzuschließen.
-

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Maus an eine bekannte Nummer:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Geben Sie die Zielnummer über die Tastatur ein. Der Cursor wird automatisch im Wählfeld platziert.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **EINGABETASTE**. Hiermit wird die Weiterleitung gestartet.
 - Schritt 4** Klicken Sie nochmals auf  **Übermitteln**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.
-


Weiterleitung mit Rücksprache an einen Kontakt im Verzeichnis

Wenn die Nebenstellenummer des gewünschten Teilnehmers nicht bekannt ist, können Sie im Verzeichnis schnell und einfach nach dem richtigen Kontakt suchen. Die Verzeichnisse können mit einer Reihe von Suchfeldern oben im Bereich „Verzeichnis“ durchsucht werden.


So übertragen Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Tastatur an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem sich der gewünschte Kontakt befindet. Drücken Sie dazu **ALT** und die Nummer der Registerkarte. *Beispiel: Mit **ALT** und **3** wird die dritte Registerkarte geöffnet, mit **Alt** und **5** wird die fünfte Registerkarte geöffnet.*
 - Schritt 3** Wenn Sie mithilfe des ersten angezeigten Suchfelds nach einem Kontakt suchen, beginnen Sie einfach mit der Eingabe. Der Cursor wird automatisch im ersten Suchfeld platziert. Sie können auch **F3** drücken, um den Cursor in das erste Suchfeld zu verschieben. Falls Sie ein anderes Suchfeld als das erste auf dem Bildschirm angezeigte verwenden möchten, wechseln Sie mithilfe der **Tab**-Taste zu dem gewünschten Feld für die Eingabe.
 - Schritt 4** Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. (Diese Funktion hängt von der Konfiguration der **Filtersuche** ab, siehe [Filtersuche, Seite 2-15](#).) Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt gefunden wird, oder markieren Sie den Kontakt mit der Pfeil-nach-oben- oder der Pfeil-nach-unten-Taste.
 - Schritt 5** Drücken Sie die **EINGABETASTE**, um den Ankündigungsanruf einzuleiten.
 - Schritt 6** Drücken Sie nach der Rücksprache nochmals die **EINGABETASTE**, um die Weiterleitung abzuschließen.
-

So übermitteln Sie einen Anruf mit Rücksprache mithilfe der Maus an einen Kontakt im Verzeichnis:

-
- Schritt 1** Nehmen Sie einen Anruf an oder wählen Sie ihn im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie im erforderlichen Verzeichnis in das erforderliche Suchfeld. Bei persönlichen Verzeichnissen klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte ‚Verzeichnis‘.
 - Schritt 3** Beginnen Sie mit der Eingabe. Während der Eingabe werden die Kontakte im Verzeichnis auf übereinstimmende Kontakte eingeschränkt. Diese Funktion hängt von der Konfiguration der Filtersuche ab, siehe [Filtersuche, Seite 2-15](#). Fahren Sie mit der Eingabe fort, bis der gewünschte Kontakt angezeigt wird, und wählen Sie ihn mit der Maus aus.
 - Schritt 4** Doppelklicken Sie auf den Kontakt, um die Weiterleitung zu starten.
 - Schritt 5** Klicken Sie auf  **Weiterleiten**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.

Oder

-
- Schritt 1** Platzieren Sie den Mauszeiger im Bereich **Aktive Anrufe** des entsprechenden Anrufs.
- Schritt 2** Klicken Sie mit der linken Maustaste.
- Schritt 3** Ziehen Sie den Anruf bei gedrückter Maustaste an den entsprechenden Zielort im erforderlichen Verzeichnis, indem Sie mit der Maus auf die Registerkarte „Verzeichnis“ zeigen und den Kontakt auswählen, bevor Sie die Maustaste loslassen. Hiermit wird der Ankündigungsanruf gestartet.
- Schritt 4** Klicken Sie auf  **Weiterleiten**, um den Anruf nach der Ankündigung weiterzuleiten.

Oder

-
- Schritt 1** Wählen Sie die im Bereich **Aktive Anrufe** angezeigten Anrufdetails aus.
- Schritt 2** Platzieren Sie den Mauszeiger am jeweiligen Zielort im erforderlichen Bereich **Verzeichnis** oder im Bereich **Persönliches Telefonbuch** und klicken Sie mit der rechten Maustaste. Anschließend wird ein Popup-Menü angezeigt.
- Schritt 3** Wählen Sie im Popup-Menü die Option **Anruf**.
- Schritt 4** Vergewissern Sie sich, dass der gestartete Anruf im Bereich **Aktive Anrufe** ausgewählt ist.
- Schritt 5** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transfer abschließen**.
-

Auch wenn in diesen Verfahren ein Anruf mit Rücksprache durchgeführt wurde, wird der Anruf wieder in den Bereich „Aktive Anrufe“ verschoben, wenn innerhalb einer bestimmten Zeit keine Verbindung für den weitergeleiteten Anruf hergestellt werden konnte. Diese Anrufe können anschließend mithilfe der **Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe** bearbeitet werden. Diese sind in [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#) beschrieben.

Tätigen von Anrufen

In Cisco Unified Attendant Console können Sie wählen und Anrufe vornehmen. Anrufe können entweder direkt an einen Kontakt oder unter Verwendung verschiedener Anruf-Steuerelemente, wie z. B. auf Warten stellen, Weiterleitung und Konferenz, getätigt werden. Weitere Informationen zu den Anrufsteuerungselementen finden Sie unter [Anhang 1, Symbole der Symbolleiste „Anrufsteuerung“](#). Es können zwei Arten von Anrufen getätigt werden:

- **Interner Anruf:** Hierbei werden die im System vorhandenen Nummern angerufen. In einem Call Center werden beispielsweise Anrufe an die Nummern innerhalb des Centers als interne Anrufe bezeichnet.
- **Externer Anruf:** Hierbei werden Nummern außerhalb des Systems angerufen. So kann beispielsweise ein Mitarbeiter eines Call Centers einen Kunden zu Marketingzwecken anrufen.

Tätigen von internen Anrufen

So rufen Sie eine lokale Nebenstelle an:

-
- Schritt 1** Geben Sie die gewünschte Nummer ein. Unabhängig davon, welchen Konsolenbereich Sie ausgewählt haben, werden die Ziffern während der Eingabe im Bereich **Aktive Anrufe** im **Wählfeld** angezeigt.
 - Schritt 2** Klicken Sie mit der Maus auf **Verbinden/Trennen** oder drücken Sie die **EINGABETASTE** auf der Tastatur.
-

Es wird ein Anruf an den ausgewählten Kontakt gestartet, und die Details werden im Bereich **Aktive Anrufe** angezeigt.

Tätigen eines externen Anrufs

So tätigen Sie mithilfe der Tastatur einen externen Anruf:

-
- Schritt 1** Wählen Sie die Nummer des Zugangscodes und anschließend die externe Nummer. (Dies trifft nicht zu, falls Cisco Unified Attendant Console so konfiguriert wurde, dass die Anwendung die Zugangsnummer hinzufügt. Dies geschieht in Cisco Unified Attendant Console.)
 - Schritt 2** Drücken Sie die **EINGABETASTE**, um mit dem Wählen zu beginnen.
-

Wenn Sie mit der Eingabe der numerischen Werte beginnen, brauchen Sie den Cursor nicht im Feld „Anruf wird ausgeführt“ zu platzieren, da dies automatisch erfolgt.

So tätigen Sie mithilfe der Maus einen externen Anruf:

-
- Schritt 1** Wählen Sie das erforderliche **Verzeichnis** mit der Maus aus.
 - Schritt 2** Doppelklicken Sie auf die zu wählende Nummer.
-

Halten von Anrufen

Während ein Anruf angenommen wird, kann Cisco Unified Attendant Console den aktiven Anruf halten, um weitere eingehende Anrufe anzunehmen. Der Anruf wird während der in Cisco Unified Attendant Admin als **Rückrufhaltezeit** festgelegten Dauer in einer **Servicewarteschlange** gehalten. Nachdem die **Rückruf-Haltezeit** abgelaufen ist, wechselt der Status des Anrufs von **Gehalten in Zeitlimit für Halten**. Diese Anrufe können mithilfe der **Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe** bearbeitet werden. Diese sind in [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#) beschrieben. Ein Anruf kann unabhängig von einer Zeitüberschreitung zurückkehren. [Abbildung 3-1](#) zeigt ein Beispiel für einen gehaltenen Anruf im Bereich „Rückfallliste“.

Abbildung 3-1 Gehaltener Anruf im Bereich „Rückfallliste“


Rückfallliste					
[F5]	Angerufener	Wartezeit	Anruf von	Status	
		0:00	Extern 000001	Gehalten	

Der Anruf wird im Bereich **Rückfallliste** angezeigt und kann jederzeit wieder in den Bereich **Aktive Anrufe** verschoben werden.

So halten Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur:

-
- Schritt 1** Drücken Sie **F7**, um den Bereich **Aktive Anrufe** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **Pfeil-nach-unten-Taste**, um den ausgewählten Anruf zu halten.
-

So halten Sie einen Anruf mithilfe der Maus:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Bereich **Aktive Anrufe** einen Anruf aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Halten**.
-

Abrufen von gehaltenen Anrufen

Gehaltene Anrufe können vom Bereich **Rückfallliste** in den Bereich **Aktive Anrufe** abgerufen werden. Anrufe, die aus den Zuständen „Halten“, „Warten“ und „Weiterleiten“ zurückgeleitet werden, können ebenfalls im Bereich **Rückfallliste** eingesehen werden.

So rufen Sie einen gehaltenen Anruf mithilfe der Tastatur ab:


-
- Schritt 1** Drücken Sie die Taste **F5**, um den Bereich **Rückfallliste** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **Pfeil-nach-unten-Taste**, um den gehaltenen Anruf abzurufen.
-

So rufen Sie einen gehaltenen Anruf mithilfe der Maus ab:

-
- Schritt 1** Klicken Sie im Bereich **Rückfallliste** auf einen gehaltenen Anruf.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Anruf abrufen**.
-

Rufonunterdrückung (stummer Anruf)

Cisco Unified Attendant Console bietet die Möglichkeit, Anrufe während der Ausführung bestimmter Aktionen stummzuschalten. Von den zwei vorhandenen Rufonunterdrückungstypen ist der erste automatisch und wird unter **Optionen > Einstellungen > Stumm schalten** festgelegt. Falls diese Rufonunterdrückung aktiviert ist, kann sie für das Ausführen von Suchvorgängen, das Wählen einer Nummer oder das Ändern oder Auswählen von Verzeichnisbildschirmen gelten.

Der zweite Rufonunterdrückungstyp ist manuell. Die Rufonunterdrückung wird durch Drücken der Schaltfläche „Stumm schalten“ () oder der Tastenkombination STRG-Q initiiert. Mit derselben Tastenkombination wird die Rufonunterdrückung auch wieder aufgehoben. Klicken Sie alternativ mit der rechten Maustaste auf den aktiven Anruf, und wählen Sie im Menü die Option **Stumm schalten** aus.

Anrufe auf Warten stellen

In Cisco Unified Attendant Console haben Sie die Möglichkeit, Anrufe auf einem Wartestellungsgerät auf Warten zu stellen. Ein auf Warten gestellter Anruf kann von jedem beliebigen Telefon in Cisco Unified Communications Manager durch einfaches Wählen der Nebenstellenummer angenommen werden, auf der der Anruf auf Warten gestellt wurde. Sie können einen Anruf auf einem bestimmten Wartestellungsgerät auf Warten stellen oder das System das Gerät auswählen lassen. Die verfügbaren Wartestellungsgeräte sind im Bereich **Anrufe in Warteschlange** aufgeführt.

So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur auf Warten:

-
- Schritt 1** Drücken Sie **F7**, um den Bereich **Aktive Anrufe** auszuwählen.
 - Schritt 2** Wählen Sie mithilfe der Pfeil-nach-oben- und Pfeil-nach-unten-Tasten einen Anruf aus.
 - Schritt 3** Drücken Sie die **POS1-TASTE**, um den Anruf auf einem der verfügbaren Wartestellungsgeräte auf Warten zu stellen.
-

So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Maus auf Warten:

-
- Schritt 1** Wählen Sie im Bereich **Aktive Anrufe** einen Anruf aus.
 - Schritt 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Parken**.
-


So stellen Sie einen Anruf mithilfe der Maus auf einem bestimmten Wartestellungsgerät auf Warten:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den Anruf im Bereich **Aktive Anrufe** aus.
 - Schritt 2** Ziehen Sie den Anruf auf das gewählte Wartestellungsgerät und legen Sie ihn ab, indem Sie die Maustaste loslassen.
-

Wenn ein auf Warten gestellter Anruf nach einer bestimmten Zeit nicht beantwortet wird, erfolgt eine Zurückleitung in den Bereich „Rückfallliste“. Solche Anrufe können anschließend mithilfe der **Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe** bearbeitet werden. Diese sind in [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#) beschrieben.

Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen

Gehen Sie Abrufen eines gehaltenen Anrufs mit der Maus folgendermaßen vor, wenn dieser auf einem Wartestellungsgerät auf Warten gestellt wurde:

- Doppelklicken Sie auf das Gerät.
- Ziehen Sie den Anruf per Drag & Drop in den Bereich „Aktive Anrufe“ (F7).
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Gerät und wählen Sie im Menü „Anruf abrufen“ aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche  „Anruf abrufen“.

So rufen Sie einen auf Warten gestellten Anruf mithilfe der Tastatur ab:

Schritt 1 Wählen Sie die Nummer des Wartestellungsgeräts.

Schritt 2 Alternativ dazu wird ein auf Warten gestellter Anruf, der nicht in einer bestimmten Zeit (die als **Wartestellungsrückruf** bezeichnet wird) angenommen wird, in den Bereich **Rückfallliste** zurückgeleitet, von wo aus Cisco Unified Attendant Console den Anruf mit den Methoden abrufen kann, die im Abschnitt **Abrufen von gehaltenen Anrufen** erläutert sind.


Konferenzanrufe

Bei einem Konferenzanruf können Sie eine dritte Person an einem Anruf teilnehmen lassen.

So starten Sie in einem verbundenen Anruf mithilfe der Maus eine Konferenz mit einer dritten Person:

Schritt 1 Wählen Sie die Nebenstelle, die an der Konferenz teilnehmen soll, oder geben Sie die Nummer ein.

Schritt 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche  **Konferenz beginnen**. Die Konferenz wird nun gestartet.

Schritt 3 Warten Sie, bis die dritte Person antwortet, und klicken Sie auf die Schaltfläche  **Konferenz**.

So starten Sie in einem verbundenen Anruf mithilfe der Tastatur eine Konferenz mit einer dritten Person:

Schritt 1 Wählen Sie die Nebenstelle, die an der Konferenz teilnehmen soll, oder geben Sie die Nummer ein.

Schritt 2 Drücken Sie die **Ende**-Taste.

Schritt 3 Warten Sie, bis die dritte Person antwortet. Drücken Sie dann die Taste **ENDE**, um alle drei Teilnehmer zusammenzuführen.

Nachdem die Konferenz gestartet wurde, wird im Bereich **Aktive Anrufe** ein weiteres Feld markiert. Dieses Feld hat die Bezeichnung **Konferenzcontroller**. Es ermöglicht Ihnen, sich aus dem Anruf zu entfernen, nachdem alle Teilnehmer zugeschaltet wurden. [Abbildung 1-8 auf Seite 1-23](#) zeigt ein Beispiel für einen Konferenzanruf im Bereich „Aktive Anrufe“.

Wenn ein Teilnehmer den Konferenzanruf nicht annimmt, wird er zurückgeleitet. Solche Anrufe können anschließend mithilfe der **Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe** bearbeitet werden. Diese sind in [Steuern zurückgekehrter Anrufe, Seite 3-17](#) beschrieben.



Hinweis

Wenn die dritte Person die Konferenz nicht beginnen möchte, wird der gestartete Anruf in Cisco Unified Attendant Console getrennt. Anschließend werden Sie zum ursprünglichen Anruf zurückgebracht.

Wiederherstellen von Anrufen

Diese Funktion dient zum Zeitsparen. Bei der Wiederherstellung eines Anrufs wird der vorherige Vorgang mit nur einem Klick wiederholt. Sie können Anrufe aus den Bereichen F5 und F7 erneut verbinden, um die vorherige Aktion in den folgenden Bereichen rückgängig zu machen:

- Anruf halten
- Ruf übermitteln
- Konferenzanruf
- Parken

Wenn der Vorgang aus irgendwelchen Gründen nicht erfolgreich durchgeführt werden konnte, können Sie ihn durch Klicken auf **Erneut verbinden** wiederholen. Bei Verwendung einer Tastatur drücken Sie zum Wiederherstellen die Taste **Entf**.

Umschalten zwischen Anrufen

Wenn zwei aktive Anrufe vorliegen, von denen einer gehalten wird und zum anderen eine Verbindung besteht, können Sie zwischen diesen Anrufen hin- und herschalten.

Wenn ein Kontakt zum Zwecke der Rücksprache angerufen wird, wird der eingehende Anruf gehalten. Wenn der Zielteilnehmer die Annahme des Anrufs akzeptiert, können Sie im Bereich **Aktive Anrufe** mit der rechten Maustaste auf den eingehenden Anruf klicken und **Umschalten** wählen. Der eingehende Anruf, der während der Rücksprache gehalten wurde, wird aktiv.

Auf der anderen Seite wird der Anruf an den externen Kontakt gehalten. Sie können auch über die Tastatur umschalten. Verwenden Sie hierzu die Plus-Taste (+).

Steuern zurückgekehrter Anrufe

Wenn ein Anruf nicht an eine Nebenstelle geleitet werden kann, kehrt er in den Bereich ‚Rückfallliste, (F5) zurück. Der Grund dafür ist möglicherweise, dass der Kontakt den Anruf nicht rechtzeitig entgegennehmen konnte. Cisco Unified Attendant Console bietet eine Reihe spezieller Steuerelemente zur Abwicklung zurückgeleiteter Anrufe. Der Empfänger muss dabei nicht erneut gesucht werden.

Wenn der Anruf aus dem Bereich **Rückfallliste** in den Bereich **Aktive Anrufe** zurückkehrt, können Sie die **Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe** durch einfaches Klicken mit der rechten Maustaste auf den Anruf anzeigen lassen.

Diese Anruf-Steuerelemente ähneln den zuvor erläuterten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass im Fall von zurückgeleiteten Anrufen alle Anruf-Steuerelemente in Verbindung mit dem Kontakt gelten, an den der Anruf ursprünglich weitergeleitet wurde.

Durch Klicken mit der rechten Maustaste auf den abgerufenen Anruf und Wählen von **Konferenz beginnen** wird der Kontakt an der Nebenstelle, von der aus der Anruf zurückgeleitet wurde, automatisch der Konferenz hinzugefügt. Sie brauchen das Verzeichnis nicht zu durchsuchen oder die Nebenstelle des entsprechenden Kontakts anzugeben.

In [Tabelle 3-4](#) werden die möglichen Aktionen für abgerufene Anrufe zusammengefasst.

Tabelle 3-4 Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe











Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Auflegen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen angenommenen Anruf zu trennen.
Rücksprache		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Nebenstelle zu benachrichtigen, von der der Anruf zuvor zurückgeleitet wurde, und den angenommenen Anruf an sie weiterzuleiten.
Übermittlung ohne Rücksprache		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den angenommenen Anruf an die Nebenstelle weiterzuleiten, von der er zuvor zurückgeleitet wurde.
Erneut verbinden		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aktion erneut durchzuführen, die Sie zuvor am zurückgekehrten Anruf durchgeführt haben.
Halten mit Anmerkungen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um dem aktuellen Anruf Anmerkungen hinzuzufügen, bevor Sie den Anruf halten.
Halten		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den zurückgekehrten Anruf für dieselbe Nebenstelle/denselben Kontakt, von dem/der er zurückgekehrt ist, direkt zu halten, ohne sich Notizen zu dem Kontakt zu machen.
Kontakteigenschaften		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Details zu dem Kontakt hinzuzufügen oder zu aktualisieren, von dem der Anruf zurückgekehrt ist.
Konferenz beginnen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Kontakt zu benachrichtigen, von dem der Anruf zuvor zurückgeleitet wurde, und die Konferenz zu beginnen.

Tabelle 3-4 Anrufsteuerung für zurückgekehrte Anrufe (Fortsetzung)

Steuerelement-Bezeichnung	Symbol	Beschreibung
Bereitstellen		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Ruf an einen Operator mit besetzter Leitung zu übermitteln.
Parken		Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anruf auf einem Wartestellungsgerät zu platzieren.

Die zuvor erwähnten Vorgänge können auch durch Klicken mit der rechten Maustaste im Bereich „Aktive Anrufe“ und Auswahl einer Option aus dem Menü durchgeführt werden. Sie können auch über die Tastatur auf die Optionen zugreifen. Dies wird in [Verwenden der Tastatur, Seite 1-1](#) beschrieben.

Bereitstellen von OBCs und CMCs

Möglicherweise müssen Sie zur Durchführung einer externen Übermittlung ohne Rücksprache einen OBC (Forced Authorization Code) und/oder einen CMC (Client Matter Code) angeben. Der Administrator konfiguriert diese Codes über Cisco Unified Attendant Admin. Wenn bei einer Weiterleitung mit Rücksprache ein Code erforderlich ist, wird ein Dialogfeld angezeigt, in das Sie den Code einfach eingeben. Anschließend wird der Anruf getätigt.

OBC (Forced Authorization Code)

Obligatorische BerechtigungsCodes werden in Cisco Unified Communications Manager verwendet, um Sicherheit beim Wählen von **Umleitungsmustern** zu bieten. Traditionell werden sie zum Blockieren von Anrufen an externe oder interne Nummern verwendet. So sind beispielsweise in Call Centern nur bestimmte Mitarbeiter befugt, externe Weiterleitungen mit Rücksprache an bestimmte Nummern durchzuführen. Zur Gewährleistung der Sicherheit erhalten diese Anrufer einen OBC. Das Konzept der OBCs besteht darin, dass bei Durchführung einer externen Anrufweiterleitung, die durch einen OBC geschützt ist, dieser OBC erst eingegeben werden muss, bevor der Anruf fortgesetzt werden kann. Wird ein falscher oder kein OBC eingegeben, schlägt der Anruf fehl. [Abbildung 3-2](#) zeigt das Dialogfeld „Code erforderlich“.

Abbildung 3-2 Dialogfeld „Code erforderlich“

CMC (Client Matter Code)

Kunden-Kostencodes (CMCs) dienen zur Bereitstellung zusätzlicher Funktionen zur Anrufaufzeichnung in Cisco Unified Communications Manager. Sie werden zur Aufzeichnung von Anrufen von verschiedenen Kunden verwendet.

Das Konzept der CMCs besteht darin, dass vor der Fortführung eines externen Anrufs oder einer Weiterleitung ein CMC-Code eingegeben werden muss. Die Aufzeichnungen der Anruferdetails werden zusammen mit den Anruferinformationen mit dem CMC-Code aktualisiert. Diese können anschließend zur Rechnungsstellung der Anrufe an verschiedene Kostenstellen verwendet werden.

Trennen von Anrufen

Um einen aktiven Anruf nach abgeschlossener Anfrage zu trennen, müssen Sie ihn aus dem Bereich **Aktive Anrufe** entfernen.

So trennen Sie einen Anruf mithilfe der Tastatur:

Schritt 1 Drücken Sie **F7**, um den Bereich **Aktive Anrufe** auszuwählen.

Schritt 2 Drücken Sie die **EINGABETASTE**.

So trennen Sie einen Anruf mithilfe der Maus:

Schritt 1 Klicken Sie im Bereich **Aktive Anrufe** auf einen entsprechenden Anruf.



Schritt 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Auflegen** aus.

Verwenden des Notfallmodus

In Cisco Unified Attendant Console können Sie den Notfallmodus für alle Warteschleifen festlegen. Wenn sich die Warteschlangen im Notfallmodus befinden, werden alle Anrufe automatisch an ein anderes Ziel umgeleitet, beispielsweise an den Nachtdienst oder die Sprachmitteilung. Diese Ziele werden von Cisco Unified Attendant Console konfiguriert.

So versetzen Sie eine Warteschlange mithilfe der Maus in den Notfallmodus:

Schritt 1 Wählen Sie im Hauptmenü **Optionen > Notfall**.

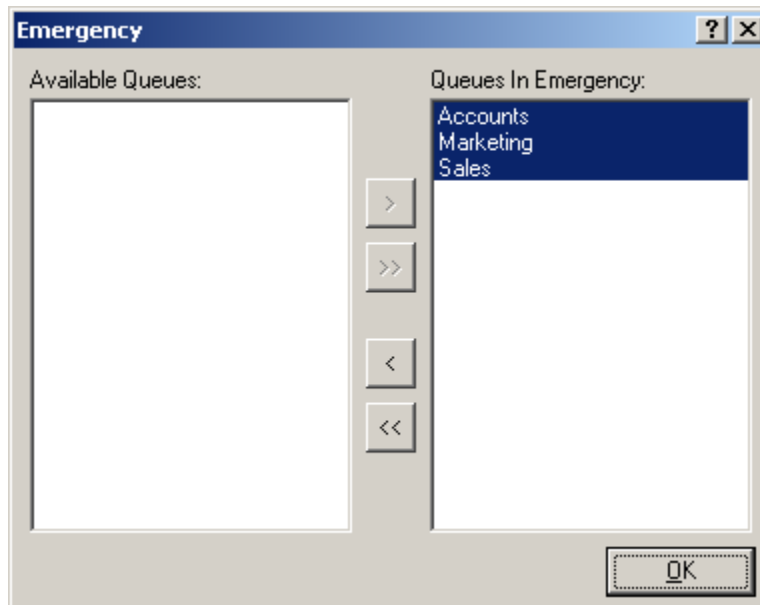
Schritt 2 Bewegen Sie die **verfügbaren Warteschlangen** in die Liste **Warteschlangen im Notfall**. Verwenden Sie zum Bewegen aller Warteschlangen die Schaltfläche . Mit der Schaltfläche  wählen Sie Warteschlangen in der Liste aus.

Schritt 3 Klicken Sie im Dialogfeld „Notfallmodus“ auf **Ja**, wenn Sie alle Warteschlangen in den Notfallmodus versetzen möchten.

Schritt 4 Klicken Sie auf **OK**, um den Vorgang abzuschließen.

Sie können Warteschlangen auch mittels Tastaturbefehlen in den Notfallmodus versetzen. Wählen Sie den Warteschlangenbereich aus, und drücken Sie STRG-E. Das folgende Fenster wird angezeigt. Klicken Sie auf **OK**, um fortzufahren. [Abbildung 3-3](#) zeigt ein Beispiel für den Notfallmodusbildschirm mit Warteschlangen im Notfallmodus.

Abbildung 3-3 Warteschlangen im Notfallmodus



So heben Sie den Notfallmodus für Warteschlangen auf:

-
- Schritt 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Warteschlange und wählen Sie **Notfall** aus.
- Schritt 2** Klicken Sie auf **OK**, um den Vorgang abzuschließen.
-

Senden von E-Mails

Wenn Sie einen Anruf an eine Nebenstelle weiterleiten und er nach einer Zeitüberschreitung zurückkehrt, können Sie der nicht erreichbaren Person eine E-Mail senden und ihr wichtige Informationen zum Anruf mitteilen. Der Kurzbefehl für das Senden einer E-Mail lautet STRG-M. Sie können auch mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt klicken und im untergeordneten Menü für den **Kontakt** die Option „E-Mail senden“ auswählen.



Hinweis

In den Kontaktdetails für Cisco Unified Attendant Console muss eine E-Mail-Adresse angegeben sein.

Anzeigen des Anrufstatus

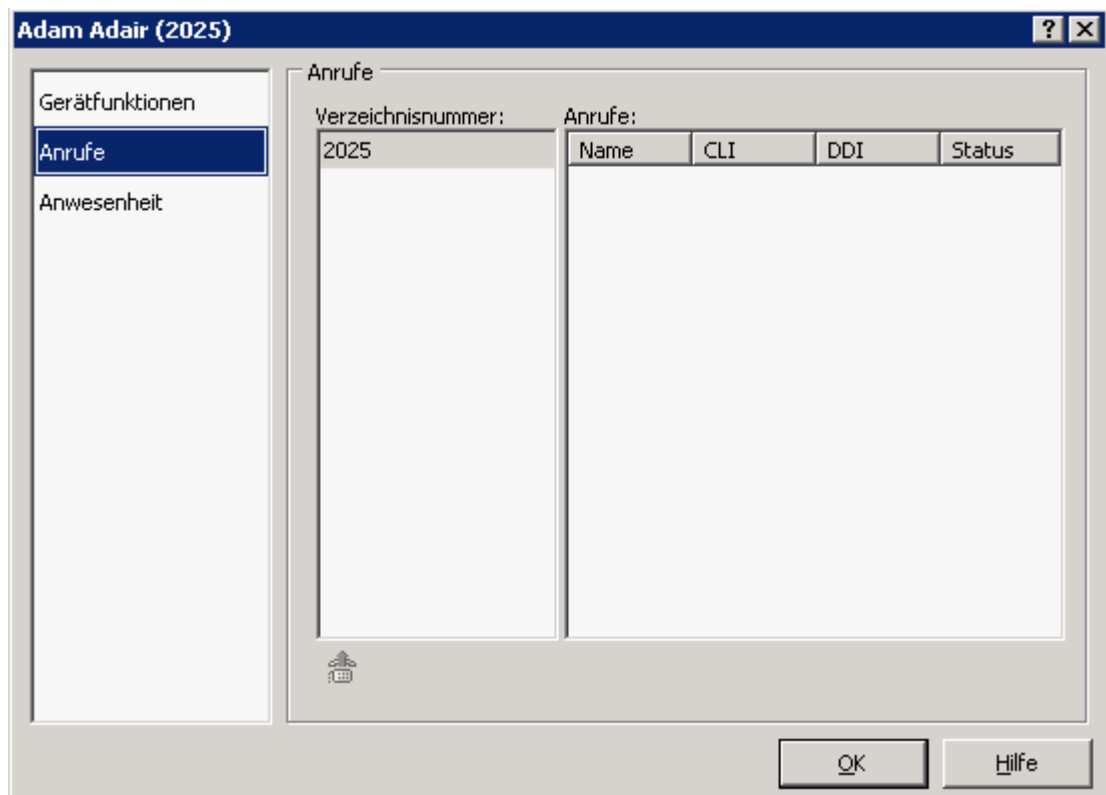
Der Anrufstatus informiert darüber, was derzeit mit dem Anruf geschieht: Er kann „Ruf“, „Gehalten“, „Verbunden“ oder „Besetzt“ lauten.

Im Verzeichnis erhalten Sie Einblick in den Anrufstatus aller Geräte. Im Fenster Status haben Sie die Möglichkeit zum Prüfen des Status eines Kontakts, bevor Sie einen Anruf übermitteln oder ihn mit einem Konferenzanruf verbinden.

So zeigen Sie den Gerätestatus an:

- Schritt 1** Klicken Sie im **Verzeichnis** mit der rechten Maustaste auf den Kontakt und wählen Sie dann **Kontakt > Status > Anrufe** aus.


Der Anrufstatus des ausgewählten Kontakts wird angezeigt. Beispiel:



Die Spalte „Anrufe“ wird in [Tabelle 3-5](#) beschrieben.


Tabelle 3-5 Felder im Fenster „Anrufstatus“

Feld	Beispiel	Beschreibung
Name	Sebastian Schmidt	Name des Kontakts
CLI	2000	Von dieser Nummer aus wurde der Anruf getätigt.
DDI	1001	An diese Nummer wurde der Anruf getätigt.
Status	Im Gespräch	Der aktuelle Status des Anrufs.

Sie können einen beliebigen eingehenden Anruf auch durch Klicken auf die Schaltfläche  **Beantworten** annehmen.

Anzeigen und Verwenden von Kontaktdetails

Jedem Kontakt im Verzeichnis sind relevante Informationen zugeordnet, von denen einige im Bereich „Verzeichnis“ angezeigt werden. Wenn Sie zusätzliche Informationen für einen bestimmten Kontakt anzeigen möchten, wählen Sie ihn aus und führen dann eine der folgenden Aktionen aus:


- Klicken Sie auf  (Kontakteigenschaften).
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Kontakt > Kontaktdetails** aus.
- Drücken Sie **F12**.

Das Fenster Kontaktdetails wird angezeigt. Beispiel:

Abbildung 3-4 Fenster „Kontaktdetails“

Sie können die Informationen im Fenster „Kontaktdetails“ bearbeiten, sofern die entsprechenden Felder nicht ausgegraut sind.

Senden von E-Mails an Kontakte

Wenn sich in den **Kontaktdetails** die E-Mail-Adresse der Kontaktperson befindet, kann Cisco Unified Attendant Console über dieses Fenster eine E-Mail an den Kontakt senden. Das auf Ihrem Computer konfigurierte Mailprogramm wird geöffnet. Zum Schreiben einer E-Mail können Sie auf  klicken.

Wählen externer Nummern

Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontaktnummern**, um die externen Telefonnummern des Kontakts anzuzeigen. Es werden alle für den Kontakt festgelegten direkten Nummern angezeigt.

Wählen Sie eine Nummer aus und klicken Sie dann auf **Nummer verwenden**, um diese Nummer zu wählen.

Abbildung 3-5 Registerkarte „Kontaktnummern“

Festlegen von Alternativnummern

Sie können Alternativnummern für einen Kontakt festlegen:

- Ein **Assistent**.
- Eine beliebige Anzahl von **Alternativkontakten**.


Gehen Sie zum Hinzufügen einer Alternativnummer folgendermaßen vor:

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf die Registerkarte **Alternativnummern**.
- Schritt 2** Klicken Sie entweder unter **Assistent** oder **Alternative** auf **Hinzufügen**.
Das Dialogfeld **Auswählen** wird angezeigt.
- Schritt 3** Wählen Sie den Kontakt aus und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
- Schritt 4** Klicken Sie in **Kontaktdetails** auf **OK**.
-

Mithilfe der Steuerelemente können Sie Alternativnummern **löschen** oder **ersetzen**.

Bearbeiten von Kontaktdetails

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Kontaktdetails zu bearbeiten:

-
- Schritt 1** Wählen Sie den erforderlichen Verzeichnisbereich aus, indem Sie die entsprechende ALT-<Nummer>-Kombination drücken oder auf die Registerkarte klicken.
- Schritt 2** Wählen Sie einen Kontakt aus.
- Schritt 3** Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
- Drücken Sie **F12**.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Kontakt > Kontaktdetails** aus.
 - Klicken Sie auf  (Kontakteigenschaften).
- Das Fenster **K Kontaktdetails** wird angezeigt.
- Schritt 4** Bearbeiten Sie die Kontaktinformationen nach Bedarf.
- Schritt 5** Klicken Sie auf **OK**.
-

Hinzufügen einer Abwesenheitsnachricht und von Kontaktinformationen

Über die Registerkarte **Anmerkungen** können Sie **Abwesenheitsnachrichten** und **allgemeine Kontaktinformationen** hinzufügen. Abwesenheitsnachrichten sind kurze Hinweise, die erklären, warum die Nebenstelle nicht besetzt ist oder nicht gestört werden darf.

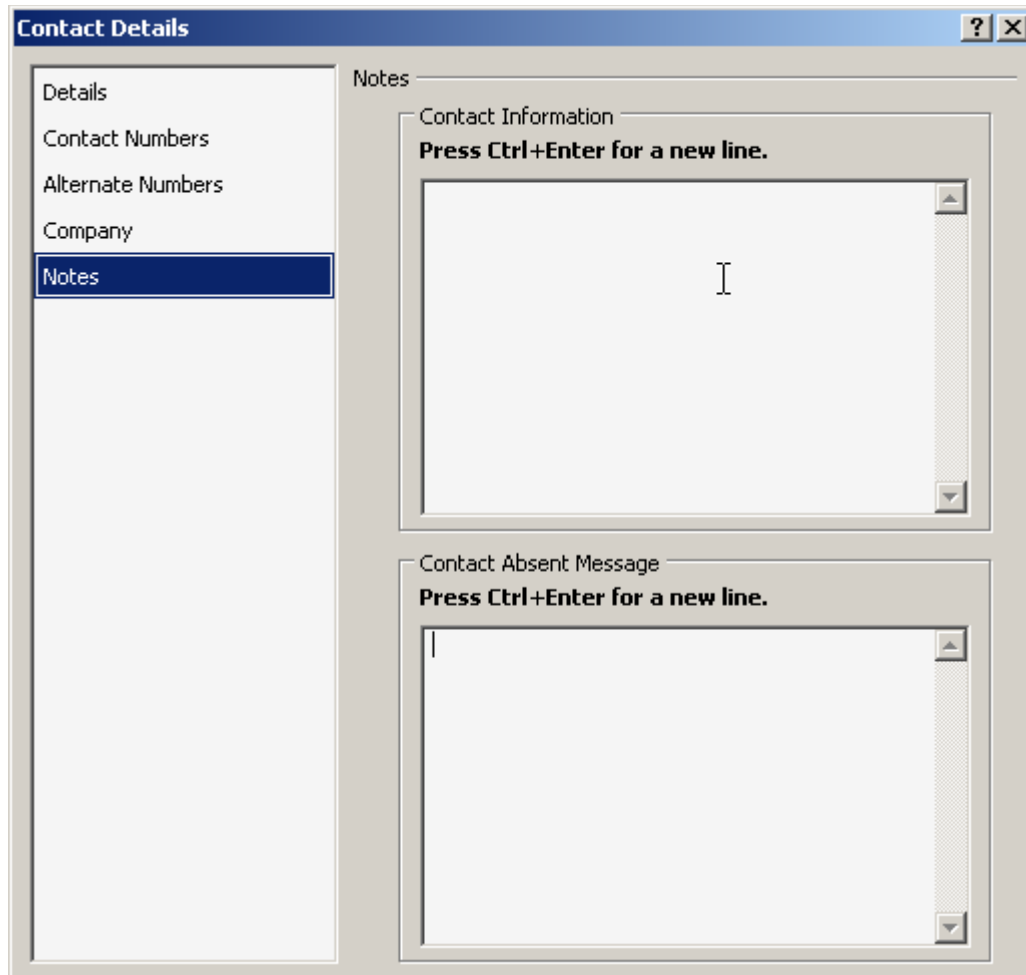
- **Kontaktinformationen:** Fügen Sie beliebigen Kontakten in den Verzeichnissen zusätzliche Informationen hinzu. Diese Informationen werden anschließend als Kurzinfo zu dem jeweiligen Kontakt angezeigt.
- **Abwesenheitsnachricht:** Fügen Sie mithilfe eines beliebigen Geräts im Bereich **Verzeichnis** eine Abwesenheitsnachricht hinzu.



Hinweis

Diese Informationen werden anschließend als Kurzinfo zu dem jeweiligen Kontakt angezeigt.

Abbildung 3-6 Registerkarte „Anmerkungen“ für Kontaktdetails



Anzeigen des Cisco Unified Presence-Status

Vermittler können CUP-Informationen (Cisco Unified Presence) für Teilnehmer mit IP-Telefonen in diesem Verzeichnisbereich anzeigen. Diese Informationen zeigen die Verfügbarkeit des Kontakts an. [Abbildung 3-7](#) zeigt ein Beispiel.

Abbildung 3-7 CUP-Informationen



Im Folgenden sind die Symbole für den Anwesenheitsstatus aufgeführt.









Symbol	Status	Beschreibung
	Abwesend	Der Anwesenheitsstatus ist „Abwesend“ bzw. „Bin gleich zurück“.
	Besetzt	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“.
	Bitte nicht stören	Der Anwesenheitsstatus ist „Bitte nicht stören“.
	Offline	Der Anwesenheitsstatus ist „Offline“.
	Online	Der Anwesenheitsstatus ist „Online“ (verfügbar).
	Unbekannt	Der Anwesenheitsstatus ist „Unbekannt“.
	Umgeleitet	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“.

Zur Anzeige des Anwesenheitsstatus als Text bewegen Sie den Mauszeiger über das Symbol für den Anwesenheitsstatus. Es werden auch weitere Informationen angezeigt, die für den Kontakt eingegeben wurden, z. B. das Datum der Rückkehr aus dem Urlaub.

Anzeigen des Microsoft-Anwesenheitsstatus

Cisco Unified Attendant Console kann Microsoft-Anwesenheitsinformationen für Kontakte anzeigen, die der lokalen Kopie von Microsoft Office Communicator hinzugefügt wurden.

Wenn der Status für einen Kontakt festgelegt wurde, wird ein entsprechendes Symbol im Bereich **Verzeichnis** angezeigt.

Symbol	Status	Beschreibung
	Abwesend	Der Anwesenheitsstatus ist „Abwesend, bzw.“ „Bin gleich zurück“.
	Besetzt	Der Anwesenheitsstatus ist „Besetzt“.
	Bitte nicht stören	Der Anwesenheitsstatus ist „Bitte nicht stören“ (Erreichbarkeitsstatus „Bitte nicht stören“).
	Inaktiv	Anwesenheitsstatus „Inaktiv“. Dieser Status wird automatisch von Communicator ausgelöst, wenn das Konto für eine bestimmte Zeit inaktiv war. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
	Besetzt (inaktiv)	Anwesenheitsstatus „Besetzt (inaktiv)“. Dieser Status wird automatisch von Communicator ausgelöst, wenn das Konto für eine bestimmte Zeit von „Besetzt“ in „Inaktiv“ gewechselt hat. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
	Offline	Der Anwesenheitsstatus ist „Offline“.
	Online	Der Anwesenheitsstatus ist „Online“ (Erreichbarkeitsstatus Verfügbar).
	Unbekannt	Der Anwesenheitsstatus ist „Unbekannt“ (Erreichbarkeitsstatus Unbekannt).

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Anwesenheitsstatus anzuzeigen:

-
- Schritt 1** Wählen Sie einen Kontakt in einem Verzeichnis aus.
 - Schritt 2** Zeigen Sie auf ein Anwesenheitsstatussymbol.
 - Schritt 3** Die Anwesenheitsstatusdetails werden angezeigt.
-

Sie können auch auf ein Kontaktsymbol zeigen, um ein Pop-up-Fenster mit weiteren möglicherweise für den Status verfügbaren Informationen zu öffnen. Bei einem Urlaub wird beispielsweise das Datum der Rückkehr angezeigt.



A

- Aktualisieren von Kurzwahlnummern [1-27](#)
- Alternativnummern [2-12](#), [3-24](#)
- Anzeigen [2-3](#)
- Arbeiten mit Attendant Console
 - Abrufen von auf Warten gestellten Anrufen [3-15](#)
 - Anrufe auf Warten stellen [3-14](#)
 - Anrufe beantworten [3-2](#)
 - Anrufe umschalten [3-16](#)
 - Anruf halten [3-12](#)
 - Anruf trennen [3-19](#)
 - Erneutes Verbinden eines Anrufs [3-16](#), [3-22](#)
 - Gehaltenen Anruf abrufen [3-13](#)
 - Konferenzanruf [3-15](#)
 - Ruf übermitteln [3-7](#)
 - Senden von E-Mails [3-20](#)
 - Tätigen eines Anrufs [3-11](#)
- Attendant Console
 - Allgemein [2-1](#)
 - Anrufe in Warteschlange [2-7](#)
 - Anrufweiterleitungen [2-6](#)
 - Anzeigen [2-3](#)
 - Filtersuche [2-15](#)
 - Kopfzeilen der Felder [2-13](#)
 - Persönliche Gruppenverzeichnisse [2-10](#)
 - Sekundäre Sortierung [2-14](#)
 - Stumm schalten [2-7](#)
 - Töne [2-8](#)
 - Verzeichnis [2-8](#)
- Automatische Bereitstellung [2-6](#)

B

- Belegtlampenfeld (BLF) [1-2](#)
- Benutzeroberfläche
 - Aktive Anrufe [1-23](#)
 - Alle Warteschlangen [1-11](#)
 - Anrufe in Warteschlange [1-24](#)
 - Externes Verzeichnis [1-15](#)
 - Menüleiste [1-10](#)
 - Persönliches Telefonbuch [1-25](#)
 - Rückfallliste [1-22](#)
 - Symbolleiste [1-21](#)
 - Verzeichnisse [1-12](#)
 - Warteschlangen [1-11](#)

C

- Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)

D

- Direkte Weiterleitung [2-17](#)

E

- Erneutes Verbinden von Anrufen [3-21](#)
- Erste Schritte
 - „Nicht verfügbar“ aktivieren [1-8](#)
 - Anmelden [1-5](#)
 - Benutzeroberfläche [1-9](#)
- Externes Verzeichnis [1-15](#)

H

Hinzufügen von Kurzwahlen [1-26](#)

I

Installation von Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

K

Kontaktdetails (Kontakteigenschaften) [3-22](#)

Kontakte, hinzufügen [1-19](#)

Kontaktnummern [1-14, 1-20, 3-24](#)

L

Löschen von Kurzwahlnummern [1-27](#)

O

OBC- und CMC-Einstellungen [3-11](#)

Option „Fortgeschritten“ [2-17](#)

P

persönliche Gruppenverzeichnisse
freigeben [2-10](#)

R

Ruf übermitteln [3-20](#)

Direkt [2-17](#)

Extern ohne Rücksprache [3-7, 3-9](#)

Intern mit Rücksprache [3-9](#)

S

Steuerelemente für zurückgekehrte Anrufe [3-17](#)

Suchen nach Kontakten [1-28](#)

T

Tätigen eines externen Anrufs [3-12](#)

Tätigen eines internen Anrufs [3-12](#)

U

Übermitteln ohne Rücksprache [2-6](#)

V

Verwenden des Notfallmodus [3-19](#)

W

Wahlvorgang läuft

Automatische Wahl [2-5](#)

Nummer [1-28](#)

Sprachmitteilungspräfix [2-5](#)

Wiederherstellen eines Anrufs [2-6](#)

Z

Zugänglichkeit für körperbehinderte Benutzer [1-1](#)