



Cisco Unified Attendant Console Advanced Gebruikershandleiding

Versie 10.0.1
18 November, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren.
Adressen, telefoonnummers en faxnummers
worden vermeld op de website van Cisco:
www.cisco.com/go/offices.

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER VOORAFGAANDE AANKONDIGING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE BEWERINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN VERONDERSTELD ACCURAAAT TE ZIJN MAAR WORDEN AANGEBODEN ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS ZIJN ZELF VOLLEDIG VERANTWOORDELIJK VOOR DE TOEPASSING VAN DE PRODUCTEN.

DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VAN HET BIJBEHORENDE PRODUCT WORDEN BESCHREVEN IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT MEEGELEVERD EN ZIJN OP BASIS VAN DEZE VERWIJZING ONDERDEEL VAN DEZE VOORWAARDEN. INDIEN U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET KUNT VINDEN, NEEM DAN VOOR EEN AFSCHRIFT CONTACT OP MET UW VERTEGENWOORDIGER VAN CISCO.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie behelst de aanpassing van een programma dat werd ontwikkeld door de University of California, Berkeley (UCB) als onderdeel van de public domain-versie van het UNIX-besturingssysteem van UCB. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GARANTIEBEPALINGEN IN DIT DOCUMENT, WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS AANGEBODEN ALS ZODANIG, INCLUSIEF ALLE EVENTUELE DEFECTEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS VERWERPEN ELKE EXPLICIETE OF IMPLICIETE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT DIE VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN NIET-INBREUK OF TEN GEVOLGE VAN EEN HANDELSGEBRUIK, GEBRUIK OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR EVENTUELE INDIRECTE OF SPECIALE SCHADE, GEVOLGSCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERIVING OF VERLIES OF SCHADE AAN GEGEVENS TEN GEVOLGE VAN HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF HET ONVERMOGEN OM DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, het 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 en Welkom bij het Human Network zijn handelsmerken; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store en Flip Gift Card zijn dienstmerken; en Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, het Cisco Certified Internetwork Expert-logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het 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, het 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 en het WebEx-logo zijn geregistreerde handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of haar partners in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen.

Alle andere handelsmerken die in dit document of op de website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en een eventueel ander bedrijf. (0907R)

Eventuele in dit document gebruikte Internet Protocol (IP)-adressen zijn niet bedoeld als daadwerkelijk bestaande adressen. Eventuele voorbeelden, schermuitvoer, netwerktopologiediagrammen en andere afbeeldingen in dit document worden uitsluitend voor illustratieve doeleinden gebruikt. Het eventuele gebruik van daadwerkelijk bestaande IP-adressen in illustratieve inhoud is niet opzettelijk en is toevallig.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.



Voorwoord vii

HOOFDSTUK 1

Aan de slag 1-1

- Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap 1-1
- Het toetsenbord gebruiken 1-1
 - Toetsbeschrijvingen 1-2
 - Aanvullende functies 1-3
- Aanmelden 1-4
- Niet beschikbaar (F10) 1-7
- Interface 1-8
 - Menubalk 1-9
 - Wachrijen (F9) 1-9
 - Wachrijgesprekken (inkomend) (F8) 1-10
 - Telefoonboeken (F3) 1-11
 - Volledig telefoonboek 1-11
 - Persoonlijke telefoonboekgroepen (F4) 1-13
 - Persoonlijke telefoonboekgroepen maken 1-14
 - De gegevens van persoonlijke telefoonboekgroepen weergeven 1-16
 - Persoonlijke telefoonboekgroepen bewerken 1-16
 - Persoonlijke telefoonboekgroepen verwijderen 1-16
 - Contacten toevoegen aan een telefoonboek 1-18
 - Contactpersonen verwijderen uit telefoonboeken 1-19
 - Werkbalk Gesprekbeheer 1-19
 - Gespreksvoortgang (F5) 1-20
 - Actieve gesprekken (F7) 1-21
 - Geparkeerde gesprekken 1-22
 - Sneltoets (F6) 1-23
 - Een item aan het gedeelte Sneltoets toevoegen 1-24
 - Een item uit het gedeelte Sneltoets verwijderen 1-25
 - Een sneltoets bijwerken in het gedeelte Sneltoets 1-25
 - Statusbalk 1-25
- Regelmatige handelingen 1-26
 - Een nummer bellen 1-26
 - Contactpersonen zoeken in het telefoonboek 1-27
 - Lateraal zoeken (Ctrl-F2) 1-28

HOOFDSTUK 2

Cisco Unified Attendant Console aanpassen 2-1

- Algemeen 2-1
- Weergave 2-3
- Aanwezigheid 2-5
- Bellen 2-6
- Gesprekken doorverbinden 2-6
- Gesprek parkeren 2-7
- Dempen 2-7
- Tonen 2-8
- Telefoonboek 2-9
- Persoonlijke telefoonboekgroepen 2-11
- Wisselnummers 2-12
- Veldkoppen 2-13
- Secundaire sortering 2-14
- Zoeken met filter 2-15
- Logboekregistratie 2-16
- Geavanceerd 2-17

HOOFDSTUK 3

Cisco Unified Attendant Console gebruiken 3-1

- Gesprekken beantwoorden 3-2
 - Beantwoord volgende 3-2
 - Specifiek beantwoorden 3-3
 - Geforceerd gesprek 3-4
 - Doorverbinden vanuit het telefoonboek 3-4
 - Wisselnummers en aanwezigheidsstatus 3-5
 - Gesprekken beheren 3-6
- Gesprekken doorverbinden 3-7
 - Blind doorverbinden naar een bekend nummer 3-7
 - Blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek 3-8
 - Een consultdoorverbinding initialiseren 3-9
 - Consult doorverbinden naar een bekend nummer 3-9
 - Consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek 3-10
- Bellen 3-11
 - Intern bellen 3-12
 - Extern bellen 3-12
- Gesprekken in de wacht zetten 3-12
- Gesprekken in de wachtstand ophalen 3-13

Gesprekken dempen	3-14
Gesprekken parkeren	3-14
Geparkeerde gesprekken ophalen	3-15
Conferentiegesprekken	3-15
Een gesprek herstellen	3-16
Schakelen tussen gesprekken	3-16
Teruggekeerde gesprekken beheren	3-16
FAC's en CMC's opgeven	3-17
Geforceerde autorisatiecode (FAC)	3-18
Clientcode (CMC)	3-18
Gesprekken wissen	3-18
De Noodgevallenmodus gebruiken	3-19
E-mails verzenden	3-20
Gespreksstatus weergeven	3-20
Contactgegevens bekijken en gebruiken	3-22
E-mail naar contactpersonen versturen	3-23
Externe nummers bellen	3-23
Wisselnummers definiëren	3-23
Contactgegevens bewerken	3-24
Afwezigheidsbericht en contactgegevens toevoegen	3-24
Status van Cisco Unified Presence weergeven	3-26
Aanwezigheidsstatus van Microsoft weergeven	3-27

INDEX



Voorwoord

Deze handleiding geeft een beschrijving van de Cisco Unified Attendant Console-client: een Windows-toepassing die exclusief samenwerkt met Cisco Unified Communications Manager en die de functionaliteit van een telefooncentrale biedt op uw computer.

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u gesprekken vanuit meerdere wachtrijen beantwoorden en doorverbinden met de gewenste toestellen. U kunt ook gesprekken parkeren en ophalen en conferentiegesprekken opzetten.

Doel van deze handleiding

Deze handleiding beschrijft hoe u het volgende kunt doen:

- Cisco Unified Attendant Console configureren
- Cisco Unified Attendant Console gebruiken voor het starten, beantwoorden, in de wacht plaatsen, terughalen en doorverbinden van gesprekken en het opzetten van conferentiegesprekken

Voor wie is deze handleiding bedoeld?

Dit document is bedoeld voor de gebruikers van Cisco Unified Attendant Console en voor het personeel dat de gebruikers opleidt.

Organisatie

Deze handleiding bevat de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk	Titel	Beschrijving
1	Aan de slag	Dit hoofdstuk beschrijft de interface van Cisco Unified Attendant Console en legt uit hoe u de toepassing kunt starten en hoe u zich bij de toepassing kunt aanmelden.
2	Cisco Unified Attendant Console aanpassen	Dit hoofdstuk legt uit hoe u de toepassing kunt configureren en aan uw eigen wensen aanpassen.
3	Cisco Unified Attendant Console gebruiken	Dit hoofdstuk legt uit hoe u gesprekken kunt beantwoorden en wissen, notities kunt maken en hoe u gesprekken in de wacht kunt zetten en doorverbinden.

Conventies

In dit document worden de volgende conventies gebruikt:

Conventie	Betekenis
vetgedrukt lettertype	Opdrachten, sleutelwoorden en tekst die is ingevoerd door de gebruiker worden vetgedrukt weergegeven.
<i>schuingedrukt</i> lettertype	Documenttitels, nieuwe of benadrukte termen en argumenten waarvoor u waarden invoert, worden <i>schuingedrukt</i> weergegeven.
[]	Elementen die worden weergegeven tussen vierkante haken zijn optioneel.
{ x y z }	Vereiste alternatieve sleutelwoorden worden gegroepeerd tussen accolades en worden gescheiden door verticale balken.
[x y z]	Alternatieve sleutelwoorden die optioneel zijn, worden gegroepeerd tussen haken en worden gescheiden door verticale balken.
reeks	Een tekenreeks die niet is omringd door aanhalingstekens. Gebruik geen aanhalingstekens rond de reeks, anders worden de aanhalingstekens onderdeel van de reeks.
Courier-lettertype	Consolesessies en informatie op het scherm worden in het lettertype <i>Courier</i> weergegeven.
< >	Niet-afdrukbare tekens, zoals wachtwoorden, staan tussen punthaakjes (< >).
[]	Standaardreacties op systeemmeldingen staan tussen vierkante haken.
!, #	Een uitroepteken (!) of een hekje (#) aan het begin van een coderegel geeft een opmerking aan.



Opmerking

Betekent: *lezer let op.*



Tip

Betekent: *de volgende informatie helpt u bij het oplossen van een probleem.*



Voorzichtig

Betekent: *lezer pas op.* In deze situatie kunt u een actie uitvoeren die mogelijk kan leiden tot schade aan apparatuur of het verlies van gegevens.



Tijdbesparing

Betekent: *de beschreven handeling bespaart tijd.* U kunt tijd besparen wanneer u de betreffende handeling uitvoert.



Waarschuwing

Betekent: lezer wees gewaarschuwd. In deze situatie kunt u een actie uitvoeren die kan leiden tot lichamelijk letsel.

Documentatie ontvangen en een serviceverzoek indienen

Voor informatie over het ontvangen van documentatie, het indienen van een serviceverzoek en het verzamelen van aanvullende gegevens gaat u naar *What's New in Cisco Product Documentation*; deze pagina wordt maandelijks vernieuwd en bevat een lijst van alle nieuwe en herziene documentatie van Cisco :

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

Meld u aan voor de RSS-feed *What's New in Cisco Product Documentation* en stel in dat de inhoud rechtstreeks op uw bureaublad wordt weergegeven met een lezertoepassing. De RSS-feeds zijn een gratis service. Cisco ondersteunt momenteel RSS versie 2.0.





Aan de slag

Op Cisco Unified Attendant Console Advanced moet de relevante soft- en hardware voor telefonie zijn geïnstalleerd en geconfigureerd. Raadpleeg de *beheerders- en installatiehandleiding* van *Cisco Unified Attendant Console Advanced* voor meer informatie. Neem contact op met uw systeembeheerder om uw systeem te configureren.

Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap

Cisco Unified Attendant Console Advanced bevat toegankelijkheidsfuncties die het voor blinden en slechtzienden eenvoudiger maken de toepassing te gebruiken.

Met Cisco Unified Attendant Console Advanced hebt u de mogelijkheid om het uiterlijk van de toepassing aan te passen, waardoor het voor slechtziende gebruikers makkelijker wordt om het uiterlijk van de console aan te passen. Hierdoor kunnen gebruikers werken op de manier die zij het meest prettig vinden. Kies **Opties > Operatorinstellingen** of **Opties > Tekengrootte** in de menubalk om de instellingen van de console te openen. Zie [Hoofdstuk 2, “Cisco Unified Attendant Console aanpassen”](#) voor meer informatie.

U kunt de console zowel bedienen met de muis als met het toetsenbord. Veel bedieningselementen in de interface zijn pictogrammen. Wanneer u de muisaanwijzer hier boven plaatst, wordt er knopinformatie weergegeven.

U kunt Cisco Unified Attendant Console Advanced ook gebruiken met een schermlezerplug-in met de naam JAWS. De schermlezer biedt informatie over de status van de Attendant Console en over de tekst in de vensters van de Attendant Console.

Cisco Unified Attendant Console Advanced biedt ook contextafhankelijk Help. Voor hulp bij een specifiek venster of gedeelte drukt u op **F1**.


Voor meer informatie over het toegankelijkheidsprogramma van Cisco kunt u contact met ons opnemen via de volgende koppeling: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Het toetsenbord gebruiken

De meeste handelingen kunnen met de muis worden verricht, maar u kunt ook het toetsenbord gebruiken om handelingen voor gesprekbeheer te verrichten. [Tabel 1-1](#) geeft de functietoetsen weer die kunnen worden gebruikt om Cisco Unified Attendant Console Advanced te bedienen.

Toetsbeschrijvingen

Tabel 1-1 Toetsbeschrijvingen

Toetsnaam	Beschrijving
Pijl Omhoog	Omhoog verplaatsen naar het begin van een lijst.
Pijl Omlaag	Omlaag verplaatsen naar het einde van een lijst.
Pijl Links	Naar links door een lijst bladeren en het item links selecteren.
Pijl Rechts	Naar rechts door een lijst bladeren en het item rechts selecteren.
Tab	Van links naar rechts en van boven naar beneden verplaatsen door de onderdelen van de Console.
Shift-Tab	Van rechts naar links en van beneden naar boven verplaatsen door de onderdelen van de Console.
F1	Help weergeven.
F2	Wisselnummers, Veld Bezetlampje (BLV) en aanwezigheidsstatus. BLV toont de status van andere toestellen (bezet, gaat over, beschikbaar).
F3	Plaats de cursor in het eerste zoekveld in het gedeelte Telefoonboek.
Shift-F3	Alle zoekresultaten wissen die in het actieve telefoonboek worden weergegeven. Opmerking: U kunt de zoekresultaten ook wissen door op  te klikken.
F4	Hiermee kunt u een persoonlijke telefoonboekgroep maken.
Shift-F4	Een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep bewerken.
F5	Gedeelte Gesprekvoortgang.
F6	Gedeelte Sneltoets.
F7	Gedeelte Actieve gesprekken.
F8	Gedeelte Wachtrijgesprekken (Inkomende gesprekken).
F9	Gedeelte Wachtrijen.
F10	Niet beschikbaar.
F12	Contactgegevens.
Backspace	Hiermee worden cijfers gewist wanneer u een contactnummer invoert.
Insert	Terugbellen. Hiermee kunt u een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette lijn.
Delete	Herstellen. Een gesprek opnieuw proberen.
Page Down	Wachtstand/ophalen. Elk gesprek dat terugkeert in het gedeelte Gesprekvoortgang; bijvoorbeeld bij geen antwoord of een geparkeerd gesprek, kan op dezelfde wijze worden opgehaald.
Enter	Verbinden/wissen. Verbindt het gesprek of wist het gesprek, afhankelijk van de uitgevoerde handeling.
Plus (+)	Beantwoord volgende/schakelen. Hiermee beantwoordt u het volgende gesprek met de hoogste prioriteit of schakelt u tussen de bellende en gebelde partij wanneer een gesprek wordt aangeboden. Als in de wachtrij een geforceerd gesprek is ingesteld, wordt het gesprek naar het gebied Actieve gesprekken (F7) verplaatst zonder op de plustoets te drukken.

Tabel 1-1 *Toetsbeschrijvingen*

Toetsnaam	Beschrijving
Min (-)	Consult annuleren. Wanneer er een gesprek wordt aangeboden en de gebelde partij weigert, wordt de verbinding met de gebelde partij verbroken en wordt de bellende partij in het circuit gebracht.
Home	Gesprek parkeren. Druk hierop om een gesprek te parkeren op een parkeerlijn.
End	Conferentie. Hiermee kunt u de procedure voor een conferentiegesprek starten en partijen toevoegen.
Menu-toets	Het contextmenu voor het geselecteerde gedeelte van de interface van Cisco Unified Attendant Console Advanced weergeven. Gebruik de pijlen Omhoog en Omlaag om het betreffende item te markeren en druk op Enter om het te selecteren.
Spatiebalk	Het nummer verwijderen tijdens het kiezen van uitgaande lijnen.
Alt-<nummer>	Het geselecteerde <nummer> in het telefoonboek is een geheel getal tussen 1 en 10 waarmee het bijbehorende tabblad wordt geselecteerd.

Aanvullende functies

U kunt aanvullende handelingen uitvoeren met behulp van de **Ctrl**-toets in combinatie met andere toetsen. Deze functies worden uitgelegd in [Tabel 1-2](#).

Tabel 1-2 *Ctrl-toetsfuncties*

Toetsencombinatie	Functie
Ctrl-F2	De laterale zoekopdracht uitvoeren (kruistabel) binnen de telefoonboeken weergeven. U moet deze optie wel eerst inschakelen in de Operatorinstellingen.
Ctrl-F4	Een persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen.
Ctrl-F5	Geef mijn terugbelgesprekken weer
Ctrl-E	De wachtrijen gedwongen naar de noodgevallenmodus verplaatsen
Ctrl-I	Het dialoogvenster Aanmelden weergeven.
Ctrl-M	Een e-mail naar een toestelgebruiker sturen als deze een gesprek niet beantwoordt
Ctrl-O	De Attendant Console-operator afmelden bij het systeem.
Ctrl-Q	Het geluid van een gesprek dempen als bepaalde handelingen moeten worden uitgevoerd. U kunt deze optie instellen bij Operatorinstellingen en u kunt onder andere de volgende handelingen uitvoeren: <i>zoekopdrachten uitvoeren, numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen of telefoonboekschermen wijzigen of selecteren.</i>
Ctrl-R	Een gesprek terughalen.
Ctrl-T	Een contactpersoon toevoegen.
Ctrl-Tab en Ctrl-Shift-Tab	Selecteer het volgende of het vorige telefoonboektabblad en geef de contactgegevens weer.

Aanmelden

U moet zich aanmelden bij de toepassing met uw **Aanmeldnaam**, **Wachtwoord** en **Toestelnummer**. Iedere gebruiker heeft een unieke identificatie om zich aan te melden bij Cisco Unified Attendant Console Advanced. Door u aan te melden bij Cisco Unified Attendant Console Advanced, wordt u ook aangemeld bij Cisco Unified Attendant Server. Nadat u zich hebt aangemeld, kunt u zowel interne als externe gesprekken verwerken.

U kunt zich als volgt aanmelden bij Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- Stap 1** Druk op **Ctrl-I** of kies **Bestand > Aanmelding**. Hiermee opent u het venster **Aanmelding**. [Afbeelding 1-1](#) geeft het venster Aanmelding weer.

Afbeelding 1-1 Het venster Aanmelding

- Stap 2** Typ de **Aanmeldnaam** en het **Wachtwoord**.
- Stap 3** Selecteer **Bestaande apparaatgegevens gebruiken** om het toestelnummer te gebruiken dat u tijdens uw vorige sessie hebt gebruikt, of voer een **Toestelnummer** in.

Als u **Bestaande apparaatgegevens gebruiken** selecteert wanneer u zich bij de toepassing aanmeldt, worden eventuele aanwezige duplicaten in Cisco Unified Communications Manager genegeerd en wordt het dialoogvenster in [Afbeelding 1-2 op pagina 1-6](#) niet weergegeven. Als u een ander nummer wilt gebruiken, deselecteert u **Bestaande apparaatgegevens gebruiken** en voert u een **Toestelnummer** in.

- Stap 4** Klik op **Aanmelding**.

Tabel 1-3 beschrijft de velden die in het venster *Aanmelding* worden weergegeven.

Tabel 1-3 Velden in het venster *Aanmelding*

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Aanmeldnaam	OPERATOR1	Hier moet u een aanmeldnaam opgeven om u aan te melden bij de toepassing.
Wachtwoord	***	Het wachtwoord is vereist om u veilig aan te melden.
Toestel	1000	Geef het toestelnummer op dat u gebruikt om gesprekken mee af te handelen.

Als u zich aanmeldt bij een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Advanced, die beschikt over een (primaire) uitgeverserver en een (secundaire) abonneeserver, maakt de toepassing verbinding met de laatst gebruikte server. Wanneer de standaarduitgeverserver uitvalt, schakelt de toepassing over op de abonneeserver zodra er geen actieve gesprekken meer zijn. Als de toepassing bij het aanmelden geen verbinding kan maken met de uitgeverserver, wordt er aangegeven dat u wordt aangemeld bij de abonneeserver. Indien de toepassing zich bij geen van beide servers kan aanmelden, wordt er een foutmelding weergegeven.



Opmerking

Wanneer u bent aangemeld bij de abonneeserver, kunt u de volgende handelingen niet uitvoeren:

- De gebruikersvoorkeuren wijzigen.
- Contactpersonen in het telefoonboek maken, bijwerken of verwijderen, waaronder contactpersonen in het veld Bezetlampje (BLV) of in persoonlijke telefoonboekgroepen. Ook kunt u geen persoonlijke telefoonboekgroepen maken, bijwerken of verwijderen.

Als de uitgever beschikbaar wordt terwijl u bent aangemeld bij de abonnee, wordt u gevraagd of u zich wilt aanmelden bij de uitgever of aangemeld wilt blijven bij de abonnee. Als de abonnee uitvalt terwijl u daarop bent aangemeld en als de uitgever beschikbaar is, wordt een melding weergegeven dat u wordt aangemeld bij de uitgever.

Het toestelnummer dat tijdens het aanmelden moet worden opgegeven, moet het **Primaire nummer** van een apparaat zijn. Het is mogelijk dat hetzelfde toestelnummer is geconfigureerd als primair nummer voor een ander apparaat op een andere partitie. Om onderscheid te kunnen maken tussen de twee apparaten op hetzelfde toestelnummer, kan het MAC-adres worden gebruikt om elk apparaat te identificeren. Een MAC-adres is een unieke identificatie voor elk apparaat.

Als het ingevoerde toestelnummer van de operator tijdens het aanmelden in meerdere partities aanwezig is of binnen dezelfde partitie in Cisco Unified Communications Manager wordt gedeeld, en u hebt **niet Bestaande apparaatgegevens gebruiken** geselecteerd, verschijnt het venster **Dubbel apparaat**. U kunt een MAC-adres selecteren, de relevante details voor het telefoonboeknummer bekijken en het juiste apparaat selecteren, zoals wordt weergegeven in [Afbeelding 1-2](#).

Afbeelding 1-2 Het venster *Dubbel apparaat* met informatie over het geselecteerde apparaat

Duplicate Device

There is more than one device configured with your login extension.
Please select your local device:

MAC Address: SEP00141C48DDD9

Directory Number: 5351

Description: Auto 5351

Route Partition: FACAccess

Calling Search Space: FACAccess

OK Cancel

Als u een MAC-adres selecteert, wordt de volgende informatie voor het geselecteerde MAC-adres als geconfigureerd weergegeven in Cisco Unified Communications Manager. Deze informatie wordt beschreven in [Tabel 1-4](#).

Tabel 1-4 Velden in het venster *Dubbel apparaat*

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
MAC-adres	SEP00141C48DDD9	Dit veld omschrijft het MAC-adres. Dit is de unieke identificatie voor een apparaat. Als tijdens het aanmelden meerdere instanties voor het opgegeven telefoonboeknummer in Cisco Unified Communications Manager voorkomen, wordt het MAC-adres gebruikt om het relevante apparaat te identificeren.
Telefoonboeknummer	5351	Het nummer dat wordt gebruikt door de operator om zich aan te melden.
Beschrijving	Auto5351	Dit veld geeft een beschrijving van het apparaat weer.
Partitie voor route	FAC-toegang	De partitie voor route waarop het toestel is geconfigureerd.
Zoekruimte voor bellen	FAC-toegang	De zoekruimte voor bellen waarop het toestel is geconfigureerd.

Als het toestel eenmaal is geselecteerd, start de toepassing met het geselecteerde nummer. Het geselecteerde toestel wordt gebruikt voor opeenvolgende sessies vanaf dezelfde computer.

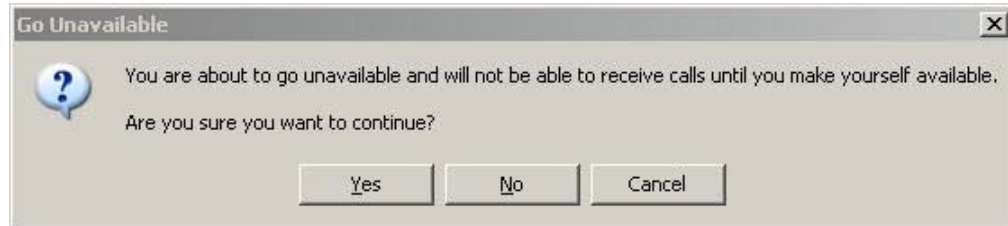

Opmerking

Gedeelde lijnen worden NIET ondersteund als telefoons van operators.

Niet beschikbaar (F10)

U kunt een pauze nemen door gedurende een bepaalde tijd onbeschikbaar te zijn. Gesprekken worden nog steeds op de console weergegeven, maar u kunt ze niet beantwoorden. De sneltoets voor het inschakelen van Niet beschikbaar is F10. [Afbeelding 1-3](#) geeft het venster **Niet beschikbaar** weer dat verschijnt wanneer u op **F10** drukt.

Afbeelding 1-3 Het venster **Niet beschikbaar**

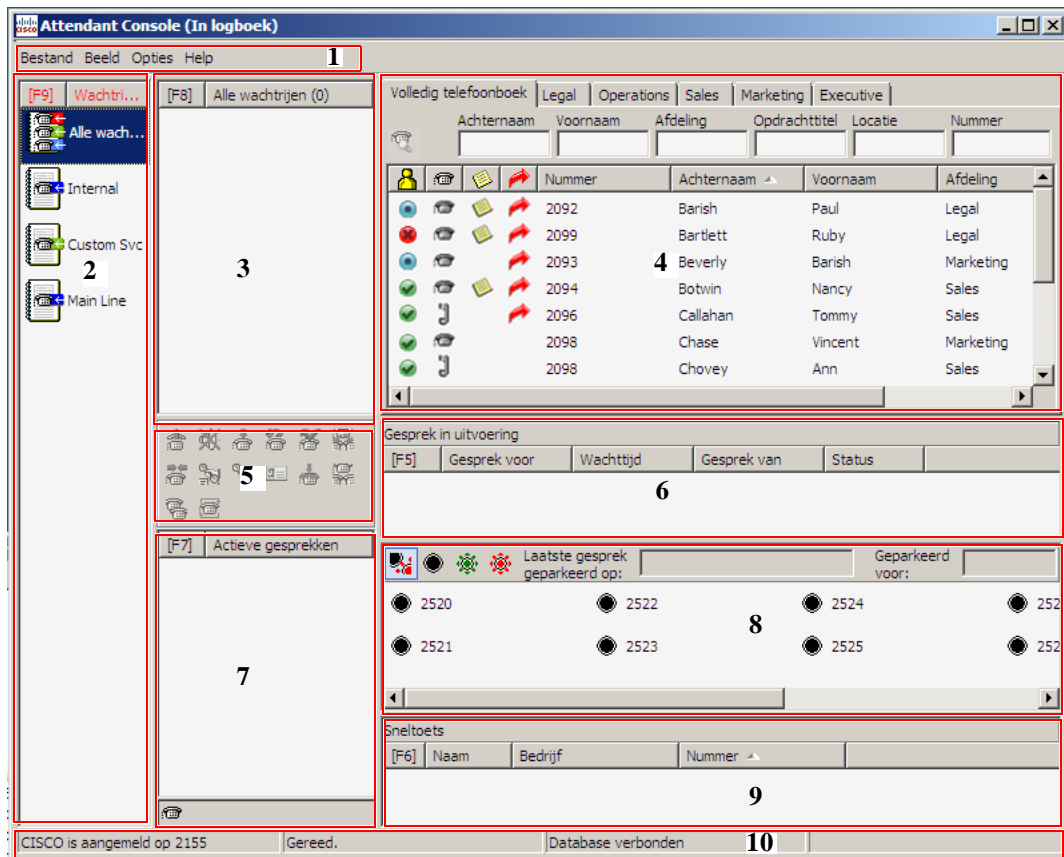


Als u weer beschikbaar wilt worden, klikt u op **Beschikbaar (F10)**.

Interface

Afbeelding 1-4 geeft de interface van Cisco Unified Attendant Console Advanced weer.

Afbeelding 1-4 Lay-out van Cisco Unified Attendant Console Advanced



Legenda voor afbeelding:

1. Menubalk
2. Wachtrijen (F9)
3. Wachtrijgesprekken (inkomend) (F8)
4. Telefoonboeken (F3)
5. Werkbalk Gesprekbeheer
6. Gespreksvoortgang (F5)
7. Actieve gesprekken (F7)
8. Geparkeerde gesprekken
9. Sneltoets (F6)
10. Statusbalk.

Menubalk

Tabel 1-5 geeft een beschrijving van de menubalk.

Tabel 1-5 **Menuopties**

Funcienaam	Beschrijving
Bestand	
Aanmelden	Gebruikt voor aanmelden.
Afmelding	Afmelden bij Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Afsluiten	De toepassing sluiten.
Tonen	
Werkbalken	De werkbalk <i>Gesprekbeheer</i> in- of uitschakelen.
Wachtrijen	<i>Alle wachtrijen tonen</i> of <i>Individuele wachtrijen tonen</i> .
Sneltoets	Het gedeelte <i>Sneltoets</i> in- en uit schakelen.
Gesprekken parkeren	Het gedeelte <i>Geparkeerde gesprekken</i> in- en uitschakelen.
Begroetingsweergave	Het venster <i>Begroeting</i> in- of uitschakelen.
Geef mijn terugbelgesprekken weer	De weergave van terugbelgesprekken in- of uitschakelen. De sneltoetscombinatie voor deze functie is Ctrl-F5.
Opties	
Operatorinstellingen	Het venster <i>Operatorinstellingen</i> voor het aanpassen van Cisco Unified Attendant Console Advanced openen.
Noodgeval	Alle wachtrijen op de noodgevallenmodus instellen. Alle gesprekken worden doorgestuurd naar een vooraf geconfigureerde bestemming.
Zoeken met filter	Zoeken met EN inschakelen.
Tekengrootte	De tekengrootte voor de interface wijzigen.
Help	
Inhoud	Help weergeven.
Zoeken op sleutelwoord	Het Help-bestand doorzoeken via sleutelwoorden.
Afbeeldingen	De in de interface gebruikte pictogrammen weergeven.
Info	De versie en de copyrightgegevens van Cisco Unified Attendant Console Advanced weergeven.






Wachtrijen (F9)

Het gedeelte Wachtrijen toont de wachtrijen die beschikbaar zijn voor de aangemelde operators. Voor elke wachtrij wordt een pictogram weergegeven. Wanneer een inkomend gesprek in de wachtrij wordt geplaatst, wordt het aantal te beantwoorden gesprekken weergegeven. De beller hoort een beltoon totdat het gesprek wordt beantwoord.

In de standaardconfiguratie biedt de Attendant Console alle inkomende gesprekken aan alle aangemelde operators aan. U kunt Cisco Unified Attendant Console Administration echter ook zo configureren dat gesprekken in een keten worden doorgegeven aan aangemelde attendants. De operators hoeven niet op de toets Beantwoord volgende te drukken om het gesprek in het gedeelte Actieve gesprekken F7 te laten weergeven.

Tabel 1-6 geeft een beschrijving van de pictogrammen die worden weergegeven in het gedeelte Wachtrijen (F9) van het scherm.

Tabel 1-6 Pictogrammen in het gedeelte Wachtrijen

Pictogrammen	Typen wachtrij
	Wachtrij waarvoor geforceerd afleveren is ingesteld.
	Wachtrij die actief is en gereed voor het ontvangen van gesprekken.
	Wachtrij in de nachtdienst.
	Wachtrij in de noodgevallenmodus.
	Alle wachtrijen in noodgevallenmodus.

Als u met de rechtermuisknop op een gesprek in het gedeelte *Wachtrijen* klikt, hebt u ook toegang tot deze functies.

Druk op Ctrl-E om alle wachtrijen naar de noodgevallenmodus te verplaatsen.


Wachtrijgesprekken (inkomend) (F8)

Dit gedeelte bevat de gesprekken die zich in wachtrijen bevinden, en de volgende informatie:

- Naam van de beller
- Nummer van de beller
- De tijd die is verstreken sinds het gesprek in de wachtrij staat.
- Naam van de wachtrij (optioneel)

In Tabel 1-7 worden de functies beschreven die u met het toetsenbord kunt uitvoeren op gesprekken in dit onderdeel.

Tabel 1-7 Functietoetsen voor het gedeelte Wachtrijgesprekken (inkomend)

Toets	Functie
Plus (+)	Hiermee beantwoordt u het volgende inkomende gesprek.
	 <p>Opmerking Als in de wachtrij een geforceerd gesprek is ingesteld, is deze knop niet nodig om het gesprek te verplaatsen naar het gedeelte Actieve gesprekken (F7).</p>
Enter	Druk hierop om het inkomende gesprek te beantwoorden.

Deze functies kunnen ook worden uitgevoerd via het contextmenu dat wordt weergegeven wanneer u met de rechtermuisknop klikt.

Telefoonboeken (F3)

Er zijn twee soorten telefoonboeken in Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- **Volledig telefoonboek:** hier worden alle contactpersonen weergegeven die beschikbaar zijn in Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **Persoonlijke telefoonboeken:** deze telefoonboeken kunnen worden aangepast zodat deze een deel van het Volledige telefoonboek weergeven. Alleen de gebruiker die een persoonlijke telefoonboekgroep heeft gemaakt, kan de groep bewerken, verwijderen delen en het delen ongedaan maken.

Volledig telefoonboek

Cisco Unified Attendant Console Advanced heeft een telefoonboekgedeelte waar contactgegevens makkelijk kunnen worden opgezocht. De eerste map die wordt weergegeven, heet Volledig telefoonboek. Hierin staan alle contactpersonen die zijn geregistreerd in Cisco Unified Attendant Console Advanced. Hier kunnen zowel interne als externe contactpersonen staan.

Bepaalde aspecten van het telefoonboek worden geconfigureerd via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, maar de basisgegevens die normaal gesproken worden weergegeven in de kolommen van de tabel, bevatten in elk geval contactgegevens, waaronder:

- Voornaam
- Achternaam
- Locatie
- Afdeling
- Nummer

Dit zijn de standaardinstellingen, maar deze kunnen worden gewijzigd. In [Afbeelding 1-5](#) wordt een voorbeeld gegeven van het volledige telefoonboek.

Afbeelding 1-5 Volledig telefoonboek

	Achternaam	Voornaam	Afdeling	Opdrachtstitel	Locatie	Nummer
	Barish	Paul	Legal			2092
	Bartlett	Ruby	Legal			2099
	Beverly	Barish	Marketing			2093
	Botwin	Nancy	Sales			2094
	Callahan	Tommy	Sales			2096
	Chase	Vincent	Marketing			2098
	Chovey	Ann	Sales			2098





















U kunt het formaat van de kolommen van het telefoonboek wijzigen door de randen te verslepen, of u verplaatst de kolommen horizontaal door de kolomkoppen te slepen en neer te zetten. Dit geldt ook voor persoonlijke telefoonboekgroepen, die worden beschreven in [Persoonlijke telefoonboekgroepen \(F4\)](#), pagina 1-14.

Handelingen voor gesprekkebeheer kunnen op de volgende manier worden uitgevoerd op de contactpersonen in een van de telefoonboeken:


- Selecteer met de muis een contactpersoon in het telefoonboek en klik vervolgens op een van de bedieningselementen die worden beschreven in [Werkbalk Gesprekkebeheer, pagina 1-19](#).
- Klik met de rechtermuisknop op een contactpersoon en maak uw keuze in het menu.
- Gebruik de sneltoetsen die worden beschreven in [Het toetsenbord gebruiken, pagina 1-1](#).

[Tabel 1-8](#) beschrijft de kolominformatie die wordt weergegeven voor elke contactpersoon in het gedeelte Telefoonboek. [Tabel 1-9](#) beschrijft de functies van de toetsen die kunnen worden gebruikt in het gedeelte Telefoonboek.

Tabel 1-8 Pictogrammen voor contacten in het gedeelte Telefoonboek

Kolomkop	Beschrijving
	De aanwezigheidsstatus van de contactpersoon. Voor meer informatie over de pictogrammen in deze kolom, zie Aanwezigheidsstatus van Microsoft weergeven, pagina 3-27 of Status van Cisco Unified Presence weergeven, pagina 3-26 , waar van toepassing.
	De telefoonstatus van de contactpersoon; een van de volgende: <ul style="list-style-type: none"> •  = Op de haak •  = Actief •  = Niet beschikbaar •  = Inkomend Deze kolom geeft ook het type contactnummer aan dat wordt gebruikt:  (mobiel),  (zakelijk),  (thuis),  (fax) of  (pieper).
	 = De contactpersoon heeft enkele notities bijgevoegd.
	Assistent, Alternatieve contactpersonen of extra Contactnummers. <ul style="list-style-type: none"> •  = De contactpersoon heeft een Assistent aan zijn of haar Wisselnummers toegevoegd. Dit pictogram heeft prioriteit boven de pictogrammen voor Alternatieve contactpersonen  en Wisselnummers . Zie Wisselnummers definiëren, pagina 3-23 voor meer informatie. •  = De contactpersoon heeft een of meer Alternatieve contactpersonen (maar geen Assistent) aan zijn of haar Wisselnummers toegevoegd. Dit pictogram heeft prioriteit boven de pictogrammen voor Contactnummers . •  = De contactpersoon heeft twee of meer van de volgende extra Contactnummers: <ul style="list-style-type: none"> – Mobiel – Zakelijk 1 – Zakelijk 2 – Thuis – Pieper – Fax Dit pictogram wordt niet weergegeven als de contactpersoon een Assistent of Alternatieve contactpersonen heeft.

Tabel 1-9 Toetsen voor functies binnen een telefoonboek

Toets	Functie
Pijl Omhoog	Omhoog verplaatsen naar het begin van een lijst.
Pijl Omlaag	Omlaag verplaatsen naar het einde van een lijst.
Pijl Links	Naar links door een lijst bladeren en het item links selecteren.
Pijl Rechts	Naar rechts door een lijst bladeren en het item rechts selecteren.
Page Down	Het geselecteerde gesprek in de wacht zetten/ophalen.
Enter	Geselecteerd nummer bellen/Actief gesprek beëindigen/Geselecteerd nummer in de wacht ophalen.
Tab	Van links naar rechts en van boven naar beneden verplaatsen door de onderdelen van de Console.
Shift-Tab	Van rechts naar links en van beneden naar boven verplaatsen door de onderdelen van de Console.
F2	Hiermee open u het veld Bezetlampje (BLV), Aanwezigheidsstatus en Wisselnummers.
F4	Hiermee kunt u een persoonlijke telefoonboekgroep maken.
F12	Contactgegevens openen.
Shift-F3	Alle zoekresultaten wissen die in het actieve telefoonboek worden weergegeven. Opmerking: U kunt de zoekresultaten ook wissen door op  te klikken.
Shift-F4	Een bestaande persoonlijke telefoonboekgroep bewerken.
Ctrl-F2 (afhankelijk van operatorinstellingen - zie Zoeken met filter, pagina 2-15)	Open een laterale zoekopdracht naar alternatieve collega's van het geselecteerde contact. De zoekopdracht wordt uitgevoerd binnen de categorie die is ingesteld in de voorkeuren. Wanneer het venster Laterale zoekopdracht wordt geopend, bevat de titelbalk de gegevens van de kolom in het telefoonboek waarin is gezocht en de gegevens van het geselecteerde contact in die kolom. U kunt het venster Lateraal zoeken naar wens verplaatsen of de vorm wijzigen.
Ctrl-F4	Een persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen.
Ctrl-Tab en Ctrl-Shift-Tab	Het volgende of het vorige telefoonboektabblad selecteren en de contactgegevens weergeven.
Alt-<nummer>, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10	Een specifiek telefoonboek weergeven. U kunt deze methode alleen gebruiken voor de eerste tien telefoonboektabbladen. Voorbeeld: Als u vijf telefoonboeken hebt en u drukt op Alt-2 , wordt het tweede telefoonboektabblad weergegeven. Als u op Alt-4 drukt, wordt het vierde telefoonboektabblad weergegeven.

Persoonlijke telefoonboekgroepen (F4)

Met Persoonlijke telefoonboekgroepen kan de Cisco Unified Attendant Console Advanced-operator aangepaste telefoonboeken met specifieke contactpersonen maken, waardoor het eenvoudiger wordt om te navigeren door het volledige telefoonboek. U kunt maximaal 100 persoonlijke telefoonboekgroepen maken, die u allemaal kunt delen met andere operators. Voor meer informatie over het delen van persoonlijke telefoonboekgroepen, zie [Persoonlijke telefoonboekgroepen, pagina 2-11](#).



Opmerking

Houd rekening met de volgende punten:

- Als u een installatie met herstellervermogen van Cisco Unified Attendant Console Advanced hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om persoonlijke telefoonboekgroepen te maken, verwijderen, bewerken, delen of het delen ongedaan te maken.
- Elke contactpersoon in een persoonlijke telefoonboekgroep of in het volledige telefoonboek gebruikt één eenheid van uw contactlicentie. Cisco Unified Attendant Console Advanced ondersteunt maximaal 100.000 contactpersonen.

De gebruiker die een persoonlijke telefoonboekgroep maakt, wordt de *eigenaar* van die groep genoemd. Alleen de eigenaar van een persoonlijke telefoonboekgroep kan de groep wijzigen, verwijderen, delen of het delen ongedaan maken. Het eigenaarschap van persoonlijke telefoonboekgroepen kan niet worden overgedragen aan andere gebruikers. De eigenaar van de persoonlijke telefoonboekgroep en alle gebruikers waarmee de groep wordt gedeeld, kunnen handmatig toegevoegde contactpersonen in de groep toevoegen, verwijderen en bewerken.

Als u wilt overschakelen tussen de persoonlijke telefoonboeken, kunt u de kop van het tabblad selecteren. Ook kunt u **Ctrl-Tab** en **Ctrl-Shift-Tab** gebruiken om het volgende of vorige telefoonboek te selecteren. U kunt ook direct naar een van de eerste tien tabbladen gaan door op **Alt-<nummer>** te drukken, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10.

Persoonlijke telefoonboekgroepen maken



Opmerking

U kunt tot 100 Persoonlijke telefoonboekgroepen maken.

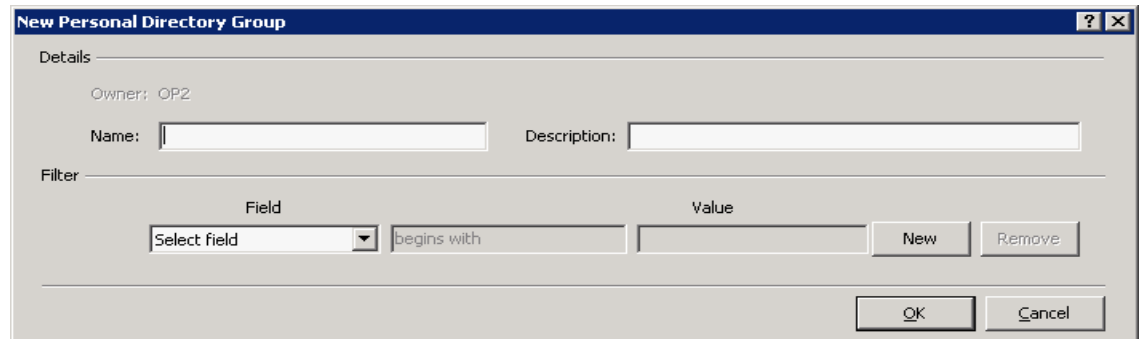
U kunt als volgt een persoonlijke telefoonboekgroep maken:

Stap 1 Selecteer het telefoonboekgedeelte en voor een van de volgende handelingen uit:

- Druk op **F4**
- Klik met de rechtermuisknop en kies **Persoonlijke telefoonboekgroep > Nieuw**.

Het dialoogvenster **Nieuwe persoonlijke telefoonboekgroep** wordt weergegeven (Afbeelding 1-6).

Afbeelding 1-6 Het dialoogvenster *Nieuwe persoonlijke telefoonboekgroep*



- Stap 2** Geef een nuttige **Naam** en **Beschrijving** voor de groep op.
- Stap 3** Selecteer een **Veld** waarop u de contactpersonen kunt filteren.
- Stap 4** Selecteer de vergelijking die u wilt maken:
- **begint met**
 - **bevat**
 - **eindigt op**
 - **is gelijk aan**
 - **is groter dan of gelijk aan** (alleen velden met numerieke gegevens)
 - **is kleiner dan of gelijk aan** (alleen velden met numerieke gegevens)
- Stap 5** Voer een **Waarde** in op basis waarvan u de veldgegevens wilt vergelijken.
Bijvoorbeeld: Veld: **Achternaam**, vergelijking: **begint met**, en Waarde: **K**, stelt een telefoonboek samen met contactpersonen waarvan de achternaam begint met een K.
- Stap 6** Klik op **Nieuw** om meer criteria toe toevoegen (maximaal drie). Klik op **Verwijderen** om criteria te verwijderen.
- Stap 7** Klik op **OK** om de persoonlijke telefoonboekgroep te maken.

**Opmerking**

Houd rekening met de volgende punten:

- Als u een telefoonboek maakt waarin het veld **Nummer** wordt gebruikt om op te filteren, wordt de ingevoerde waarde toegepast op *alle* geïndexeerde nummervelden (bijvoorbeeld Hoofdtoestelnummer, Zakelijk 1, Zakelijk 2 en Mobiel) en worden alle contactpersonen weergegeven die aan de criteria voldoen. Doordat het telefoonboek alleen het hoofdtoestelnummer of het alternatieve nummer (zoals gedefinieerd bij **tabblad Operatorinstellingen > Algemeen en Prioriteit nummers interne contactpersonen**) weergeeft, kan het lijken alsof uw persoonlijke telefoonboekgroep inconsistente resultaten bevat. Dit geeft aan dat de contactpersoon een ander genummerd veld heeft dat aan de criteria voldoet.

Als een contactpersoon bijvoorbeeld het primaire nummer **22222** heeft en een Zakelijk 1 nummer **1111** heeft, geeft het volledige telefoonboek **22222** weer. Als Zakelijk 1 een geïndexeerd veld is en u maakt een persoonlijke telefoonboekgroep met **Nummer is gelijk aan 2222** of **Nummer is gelijk aan 1111**, dan wordt de contactpersoon weergegeven met het nummer **22222**.

- Nadat u een persoonlijke telefoonboekgroep hebt gedeeld, kunt u de criteria die u hebt gebruikt om de groep te maken niet meer wijzigen.

De gegevens van persoonlijke telefoonboekgroepen weergeven

Als u de gegevens van een persoonlijke telefoonboekgroep wilt weergeven, bijvoorbeeld de eigenaar en het filter, gaat u als volgt te werk:

Stap 1 Selecteer de persoonlijke telefoonboekgroep.

Stap 2 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Druk op **Shift-F4**
- Klik met de rechtermuisknop en selecteer **Persoonlijke telefoonboekgroep > Details**.

Het dialoogvenster **Details persoonlijke telefoonboekgroep** wordt weergegeven. Klik op **Annuleren** om het te sluiten.

Persoonlijke telefoonboekgroepen bewerken

Alleen de eigenaar van een persoonlijke telefoonboekgroep kan de criteria waarmee de groep werd gemaakt, aanpassen. Als u een persoonlijke telefoonboekgroep hebt gedeeld, kunt u deze aanpassen.

U kunt als volgt een persoonlijke telefoonboekgroep aanpassen:

Stap 1 Geef de Details persoonlijke telefoonboekgroep weer.

Stap 2 Wijzig in het dialoogvenster **Details persoonlijke telefoonboekgroep** de gewenste criteria en klik vervolgens op **OK**.

Persoonlijke telefoonboekgroepen verwijderen

Alleen de eigenaar van een persoonlijke telefoonboekgroep kan de groep verwijderen. Als u een persoonlijke telefoonboekgroep verwijderd, is deze niet langer in het systeem aanwezig: Als u probeert een persoonlijke telefoonboekgroep te verwijderen waaraan u handmatig contactpersonen hebt toegevoegd, wordt u de mogelijkheid geboden deze naar het volledige telefoonboek te verplaatsen in plaats van ze te verwijderen.

U kunt als volgt een persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen:

Stap 1 Selecteer de persoonlijke telefoonboekgroep.

Stap 2 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Druk op **Ctrl-F4**.
- Klik met de rechtermuisknop en selecteert **Persoonlijke telefoonboekgroep > Verwijderen**.

Het dialoogvenster **Persoonlijke telefoonboekgroep verwijderen** wordt weergegeven. De contactpersonen in de persoonlijke telefoonboekgroep worden weergegeven. De personen met alternatieve nummers staan bovenaan.

Het dialoogvenster vraagt u te bevestigen dat u de persoonlijke telefoonboekgroep wilt verwijderen. Als de groep wordt gedeeld, bevat het dialoogvenster ook een waarschuwing dat de groep met andere gebruikers wordt gedeeld en dat de groep ook van hun scherm wordt verwijderd als u doorgaat.

Stap 3 Als uw persoonlijke telefoonboekgroep geen handmatig toegevoegde contactpersonen bevat, gaat u verder met [Stap 5](#).

Als u handmatig contactpersonen hebt toegevoegd aan de persoonlijke telefoonboekgroep *die niet in een andere persoonlijke telefoonboekgroep voorkomen*, wordt u hiervoor gewaarschuwd en wordt u de mogelijkheid geboden de contactpersonen naar het volledige telefoonboek te verplaatsen voordat de persoonlijke telefoonboekgroep wordt verwijderd.

Stap 4 Als u de persoonlijke telefoonboekgroep en alle bijbehorende contactpersonen wilt verwijderen, selecteert u **Contactpersonen verwijderen**.

Als u contactpersonen naar het volledige telefoonboek wilt verplaatsen voordat de persoonlijke telefoonboekgroep wordt verwijderd, doet u het volgende:

- a. Selecteer **Contactpersonen naar het volledige telefoonboek verplaatsen**.

De handmatig toegevoegde contactpersonen worden in een lijst weergegeven. Standaard zijn ze allemaal geselecteerd om te verplaatsen naar het volledige telefoonboek.

- b. Selecteer elke contactpersoon die u naar het volledige telefoonboek wilt verplaatsen en deselecteer (vinkje verwijderen) de contactpersonen die u niet wilt verplaatsen.



Opmerking

Als u *alle* contactpersonen deselecteert, moet u enkele contactpersonen selecteren om te verplaatsen of selecteert u **Contactpersonen verwijderen** voordat u doorgaat.

Stap 5 Klik op **Ja**.

- Als u *geen* contactpersonen handmatig hebt toegevoegd aan de persoonlijke telefoonboekgroep, wordt de groep verwijderd.
- Als u *er niet voor hebt gekozen handmatig toegevoegde contactpersonen naar het volledige telefoonboek te verplaatsen*, worden de contactpersonen en de persoonlijke telefoonboekgroep verwijderd.
- Als u *ervoor hebt gekozen handmatig toegevoegde contactpersonen naar het volledige telefoonboek te verplaatsen*, worden de contactpersonen verplaatst en wordt de persoonlijke telefoonboekgroep verwijderd.

Alle gebruikers waarmee de persoonlijke telefoonboekgroep werd gedeeld, krijgen een melding op hun scherm dat de groep is verwijderd. Als de persoonlijke telefoonboekgroep op het scherm van een gebruiker werd weergegeven, wordt de groep van zijn of haar console verwijderd.

**Opmerking**

U kunt een persoonlijke telefoonboekgroep ook verwijderen vanuit het dialoogvenster **Details persoonlijke telefoonboekgroep** dat wordt weergegeven wanneer u een groep bewerkt. Klik op **Verwijderen** en ga daarna verder met de vorige procedure uit [Stap 3](#).

Contacten toevoegen aan een telefoonboek

U kunt nieuwe contactpersonen maken in elk telefoonboek dat wordt weergegeven: volledig of persoonlijk. Contactpersonen die aan het volledige telefoonboek worden toegevoegd, zijn beschikbaar voor alle operators. Contactpersonen die aan een persoonlijke telefoonboekgroep zijn toegevoegd, zijn alleen beschikbaar voor de eigenaar (maker) van de groep en alle andere operators waarmee de groep is gedeeld. De eigenaar van een persoonlijke telefoonboekgroep en alle gebruikers waarmee de groep is gedeeld, kunnen contactpersonen toevoegen, verwijderen en bewerken; de wijzigingen zijn zichtbaar voor alle gebruikers waarmee de persoonlijke telefoonboekgroep is gedeeld.

U kunt een contactpersoon in een volledig telefoonboek of een persoonlijke telefoonboekgroep selecteren en slepen naar het tabblad van een eerder gemaakte persoonlijke telefoonboekgroep, ongeacht of deze overeenkomt met de criteria die voor die groep zijn ingesteld. Contactpersonen die aan persoonlijke telefoonboekgroepen zijn toegevoegd, kunnen niet naar het volledige telefoonboek worden geslept.

**Opmerking**

Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Advanced hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om contacten toe te voegen, te verwijderen of te wijzigen.

U kunt als volgt een contactpersoon in het telefoonboek maken:

Stap 1 Selecteer het vereiste telefoonboekdeelvenster door op de betreffende combinatie **Alt-<nummer>** te drukken of door op het tabblad te klikken.

Stap 2 Doe waar van toepassing het volgende:

- Als u zich in een actief gesprek bevindt, drukt u op **F12**.
- Als u zich niet in een actief gesprek bevindt, drukt u op **Ctrl-T** of klikt u met de rechtermuisknop in het telefoonboekdeelvenster en selecteert u vervolgens **Contactpersoon toevoegen**.

Het venster **Contactgegevens** wordt weergegeven.

- Stap 3** Geef de contactgegevens op, inclusief het **Type contactpersoon: interne contactpersoon** (de standaardinstelling) of **externe contactpersoon**. Externe contactpersonen hebben geen toestelnummergegevens. Als het gesprek actief was, wordt het contactnummer automatisch ingevoegd op het tabblad **Contactnummers**. Als de beller een intern nummer is, wordt het nummer ingevoegd als het **Hoofdtoestelnummer**; als de beller een extern nummer is, wordt het nummer ingevoegd als **Zakelijk 1** nummer. Voer een ander relevant contactnummer in, zoals het thuisnummer of mobiele nummer van de contactpersoon.



Opmerking

U kunt het Type contactpersoon niet meer wijzigen nadat u de contactpersoon hebt gemaakt.

- Stap 4** Klik op **OK** om de contactpersoon in het geselecteerde telefoonboek op te slaan.

Als u een persoonlijke telefoonboekgroep gebruikte, kunnen alleen u en alle operators waarmee u de persoonlijke telefoonboekgroep hebt gedeeld de contactpersoon gebruiken. Voor meer informatie over het delen van persoonlijke telefoonboekgroepen, zie [Persoonlijke telefoonboekgroepen, pagina 2-11](#).

Contactpersonen verwijderen uit telefoonboeken

U kunt handmatig toegevoegde contactpersonen uit elk telefoonboek verwijderen. U kunt geen contactpersonen verwijderen die van Cisco Unified Communications Manager komen.



Opmerking

Als u een contactpersoon uit een telefoonboek verwijdert, wordt de contactpersoon permanent uit het systeem verwijderd.

U kunt als volgt een contactpersoon verwijderen:

- Stap 1** Selecteer de contactpersoon en druk op **Ctrl-D** of klik met de rechtermuisknop en selecteer **Wis contact**. Er wordt een bevestigingsvenster weergegeven.
- Stap 2** Klik op **Ja** om de contactpersoon uit het telefoonboek te verwijderen.

Werkbalk Gesprekbeheer

De werkbalk Gesprekbeheer bevindt zich tussen de onderdelen Wachtrijgesprekken en Actieve gesprekken. In deze balk worden de pictogrammen weergegeven van alle Gesprekbeheerhandelingen die beschikbaar zijn. In [Afbeelding 1-7](#) ziet u een voorbeeld van de werkbalk voor Gesprekbeheer waarin enkele items wel beschikbaar zijn en sommige items niet beschikbaar zijn.

Afbeelding 1-7 Werkbalk Gesprekbeheer



Tabel 1-10 geeft een beschrijving van de pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer.

Tabel 1-10 Pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer

Functienaam	Pictogram	Beschrijving
Gesprek beantwoorden		Klik om een inkomend gesprek te beantwoorden (geen wachtrijgesprek).
Gesprek dempen		Klik hierop om een gesprek te dempen. Het gesprek wordt lokaal in de wacht geplaatst (op de handset) en de beller hoort de ingestelde muziek.
Gesprek wissen		Klik om een actief gesprek te wissen.
Gesprek doorverbinden		Klik hierop om een gesprek met consult in de wachtrij door te verbinden.
Gesprek ophalen		Klik om een gesprek in de wachtstand op te halen.
Schakel gesprek		Klik hierop om te schakelen tussen <i>actieve</i> gesprekken en gesprekken die <i>in de wacht</i> gezet zijn.
Herstellen		Klik om een handeling die eerder op het gesprek werd uitgevoerd te herhalen.
In de wacht met opmerkingen		Klik om opmerkingen toe te voegen aan het huidige gesprek voordat u het gesprek in de wacht zet. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Opmerking De opmerkingen die u maakt, zijn voor uw eigen gebruik en worden niet doorgezonden met het gesprek.</p> </div>
Wachtstand		Klik om een specifiek gesprek rechtstreeks in de wachtstand te plaatsen.
Contacteigenschappen		Klik om de contactgegevens van de beller weer te geven.
Start conferentie		Klik om een consult en een conferentiegesprek te starten met een andere gebruiker.
Conferentie		Klik hierop om de partijen bij elkaar te brengen en de conferentie te starten.
Terugbellen		Klik om een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette lijn.
Gesprek parkeren		Klik om het gesprek op een parkeerapparaat te plaatsen.

U kunt met de rechtermuisknop op een gesprek in het gedeelte Actieve gesprekken klikken en een menuoptie kiezen om deze bewerkingen uit te voeren. U hebt ook toegang tot deze opties via het toetsenbord (zie [Hoofdstuk 1, "Het toetsenbord gebruiken"](#)).

Gespreksvoortgang (F5)

In het gedeelte Gespreksvoortgang worden twee typen gesprekken weergegeven:


- Gesprekken die in de wacht zijn gezet en die na een time-out terug zullen komen
- Gesprekken die zijn teruggekomen na een time-out vanwege van geen antwoord vanuit de stand:
 - Geparkeerd
 - Doorverbonden naar een toestel

De timers voor terugkomende gesprekken kunnen worden ingesteld via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

U kunt de gesprekken op de volgende manieren ophalen of herstellen vanuit het gedeelte Gespreksvoortgang:

- Selecteer met de muis een contactpersoon in het telefoonboek en klik vervolgens op een van de hulpmiddelen die worden beschreven in [Werkbalk Gesprekbeheer, pagina 1-19](#).
- Klik met de rechtermuisknop op een gesprek en kies een menuoptie.
- Gebruik de sneltoetsen die worden beschreven in [Het toetsenbord gebruiken, pagina 1-1](#).

De velden die worden weergegeven in het gedeelte Gespreksvoortgang worden hieronder beschreven.

Veld	Description
Gesprek voor	De beoogde ontvanger van het gesprek.
Wachttijd	De geschatte wachttijd van de beller.
Gesprek van	Het nummer van waar het gesprek is doorgeschakeld.
Status	Hiermee wordt aangegeven of het gesprek in de wacht is gezet, is geparkeerd bij een drukke lijn of dat het gesprek na een timeout is teruggekomen, wat wordt weergegeven als Timeout wachtstand, Parkeertimeout, Geen antwoord.
Label 	Er zijn opmerkingen bij het gesprek bijgesloten. Plaats de muis boven het gesprek om de opmerkingen weer te geven.

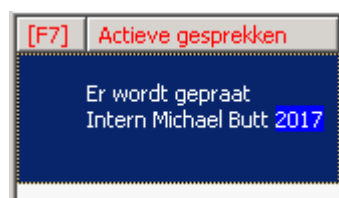
Actieve gesprekken (F7)

Het gedeelte Actieve gesprekken geeft gesprekken weer die worden verwerkt. U kunt gesprekgegevens bekijken zoals:

- Naam van de wachtrij
- Huidige status van het gesprek, namelijk In de wacht gezet, Bellen, Er wordt gepraat of Bezet

In [Afbeelding 1-8](#) wordt een voorbeeld gegeven van het gedeelte Actieve gesprekken.

Afbeelding 1-8 Gedeelte Actieve gesprekken



**Opmerking**

Als in Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration voor een wachtrij geforceerde gesprekken zijn geconfigureerd, hoeft u niet op **Plus** te drukken om het gesprek te beantwoorden. Het gesprek wordt automatisch weergegeven in het gedeelte Actieve gesprekken (F7) en de beller wordt opgenomen in het circuit.

In [Tabel 1-11](#) worden de toetsen weergegeven die u kunt gebruiken in het gedeelte Actieve gesprekken.

Tabel 1-11 Toetsen voor het afhandelen van gesprekken in het gedeelte Actieve gesprekken

Toets	Functie
Pijl Omhoog	Omhoog bladeren door de lijst met gesprekken.
Pijl Omlaag	Omlaag bladeren door de lijst met gesprekken.
Enter	Inkomend gesprek beantwoorden/verbonden gesprek wissen/doorverbinding met consult voltooien.
Page Down	Het geselecteerde gesprek in de wacht zetten/ophalen.
Insert	Terugbelgesprek.
Ctrl-F5	Geef mijn terugbelgesprekken weer
Plus (+)	Het gesprek met de eerstvolgende hoogste prioriteit beantwoorden. Dit is niet vereist als de wachtrij is geconfigureerd voor geforceerde gesprekken. De beller wordt direct verbonden.
Min (-)	Het consult doorverbinden annuleren.
End	Conferentie starten en alle partijen aan het conferentiegesprek toevoegen.
Delete	Een gesprek herstellen
F2	Wisselnummers, het veld Bezetlampje (BLV), en aanwezigheidsstatus weergeven.
Ctrl-F2	De laterale zoekopdracht uitvoeren (kruistabel) binnen de telefoonboeken weergeven. U moet deze optie wel eerst inschakelen in de Operatorinstellingen.
F12	Contactgegevens/Een contactpersoon toevoegen.
Home	Het beantwoorde gesprek op een apparaat parkeren.
Ctrl-M	Een e-mail naar een toestelgebruiker sturen als deze een gesprek niet beantwoordt.
Ctrl-Q	Het geluid van een gesprek dempen als bepaalde handelingen moeten worden uitgevoerd. U kunt deze optie instellen bij Operatorinstellingen en u kunt onder andere de volgende handelingen uitvoeren: <i>zoekopdrachten uitvoeren, numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen of telefoonboekschermen wijzigen of selecteren.</i>

U hebt ook toegang tot deze opties door met de rechtermuisknop op een gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken** te klikken en een menuoptie te kiezen.





Geparkeerde gesprekken

Het gedeelte Geparkeerde gesprekken geeft een lijst weer met apparaten voor het parkeren van gesprekken (virtuele apparaten waarmee gesprekken tijdelijk in de wacht kunnen worden gezet en vanaf elk ander toestel in het callcenter kunnen worden beantwoord).

U kunt het gedeelte Geparkeerde gesprekken verbergen of weergeven door **Weergave > Gesprek parkeren** te kiezen. Standaard worden alle apparaten weergegeven.


[Tabel 1-12](#) geeft een beschrijving van de opties die u kunt gebruiken voor het gedeelte Geparkeerde gesprekken.

Tabel 1-12 Opties voor Geparkeerde gesprekken

Optie	Functie
	Alle apparaten voor het parkeren van gesprekken weergeven.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergegeven die beschikbaar zijn voor u. Dit pictogram wordt weergegeven bij niet-gebruikte apparaten.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergegeven waarop u gesprekken hebt geparkeerd. Dit pictogram wordt weergegeven bij apparaten waarop u gesprekken hebt geparkeerd.
	Alleen apparaten voor het parkeren van gesprekken weergegeven waarop andere operators hun gesprekken hebben geparkeerd. Dit pictogram wordt weergegeven bij apparaten waarop anderen gesprekken hebben geparkeerd.

De volgende velden worden ook weergegeven:

- **Laatste gesprek geparkeerd op:** het nummer waar u het laatste gesprek hebt geparkeerd.
- **Geparkeerd voor:** wanneer een gesprek is teruggekeerd van een bezet toestel en u parkeert dat gesprek, bevat dit veld de naam van het contact waarvan het gesprek is teruggekaatst.

Een apparaat voor het parkeren van gesprekken met het pictogram  **Buiten bedrijf** geeft aan dat het geselecteerde apparaat momenteel buiten bedrijf is en niet kan worden gebruikt voor het parkeren van gesprekken.

U kunt de gesprekken op de volgende manieren parkeren of ophalen:



- Selecteer met de muis een apparaat voor het parkeren van gesprekken en klik op een pictogram op de [Werkbalk Gesprekbeheer, pagina 1-19](#)
- Klik met de rechtermuisknop op een apparaat en kies een menuoptie.
- Gebruik de sneltoetsen die worden beschreven in [Het toetsenbord gebruiken, pagina 1-1](#)

Sneltoets (F6)

Het gedeelte Sneltoets bevat een lijst met vaak gekozen nummers zodat u deze nummers snel kunt bellen.

[Afbeelding 1-9](#) geeft een voorbeeld weer van een naam in het gedeelte Sneltoets.

Afbeelding 1-9 Gedeelte Sneltoets

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

Handelingen voor gesprekbeheer kunnen op de volgende manier worden uitgevoerd:

- Selecteer met de muis een contact en klik op een pictogram op de [Werkbalk Gesprekbeheer, pagina 1-19](#).
- Gebruik de sneltoetsen die worden beschreven in [Het toetsenbord gebruiken, pagina 1-1](#).



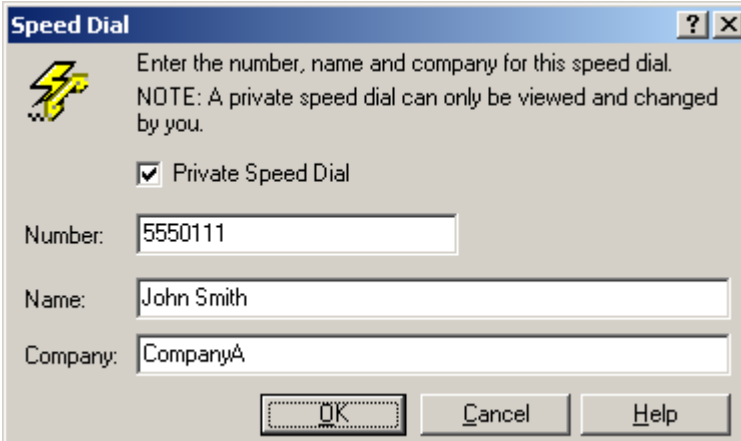
Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console Advanced hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver om sneltoetsnummers toe te voegen, te verwijderen of te wijzigen.

Een item aan het gedeelte Sneltoets toevoegen


U voegt als volgt een nummer toe aan het gedeelte Sneltoets:

- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op het gedeelte Sneltoets en kies **Voeg sneltoets toe**.
- Stap 2** Voer **het nummer, de naam en de bedrijfsnaam** van het contact. In [Afbeelding 1-10](#) wordt een voorbeeld weergegeven van het dialoogvenster Sneltoets.

Afbeelding 1-10 Het dialoogvenster Sneltoets



Speed Dial [?] [X]

 Enter the number, name and company for this speed dial.
NOTE: A private speed dial can only be viewed and changed by you.

Private Speed Dial

Number:

Name:

Company:

Tabel 1-13 geeft een beschrijving van de velden in het dialoogvenster Sneltoets (dat is weergegeven in Afbeelding 1-10).

Tabel 1-13 Velden in het dialoogvenster Sneltoets

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Sneltoets privé		Sneltoets privé kan alleen door u worden bewerkt en weergegeven. Andere gebruikers die zich aanmelden bij de toepassing kunnen de nummers waarvoor dit selectievakje is aangevinkt, niet zien. Als het selectievakje wordt uitgeschakeld, worden de nummers zichtbaar voor ALLE gebruikers.
Nummer	5550111	Contactnummer opslaan als sneltoets:
Naam	Jan Smit	Naam van contactpersoon.
Bedrijf	Bedrijf A	Naam van het bedrijf waar uw contactpersoon werkt.

Stap 3 Klik op **OK**.



Opmerking

U kunt een contactpersoon eenvoudig slepen en neerzetten vanuit het gedeelte telefoonboek naar het gedeelte **Sneltoets**.

Een item uit het gedeelte Sneltoets verwijderen

U verwijdert als volgt een nummer uit het gedeelte Sneltoets:

- Stap 1** Selecteer de sneltoets die u wilt verwijderen.
- Stap 2** Klik met de rechtermuisknop en kies **Wis sneltoets**.
- Stap 3** Klik op **Ja** om het verwijderen te bevestigen.

Een sneltoets bijwerken in het gedeelte Sneltoets

U kunt een nummer als volgt bijwerken in het gedeelte Sneltoets:

- Stap 1** Selecteer de sneltoets die u wilt bijwerken.
- Stap 2** Klik met de rechtermuisknop en kies **Bewerk sneltoets**.
- Stap 3** Wijzig waar nodig de **Naam**, het **Nummer** en het **Bedrijf**.
- Stap 4** Klik op **OK**.

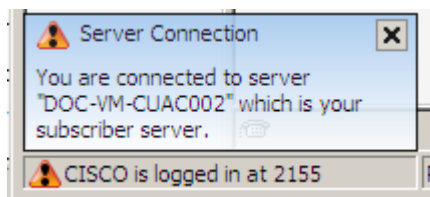
Statusbalk

De statusbalk is een gebied met informatie onder aan het venster van Cisco Unified Attendant Console Advanced. De statusbalk bevat afzonderlijke gedeelten met informatie over de huidige status van een bepaald aspect van de toepassing. De gedeelten bevatten de volgende informatie (van links naar rechts):

- Serververbinding.
- Status van de toepassing. Bijvoorbeeld **Gereed**.
- Databaseverbinding.

Wanneer u de muisaanwijzer op het gedeelte Serververbinding plaatst, wordt een bericht weergegeven als u geen verbinding meer hebt met de server of als u bent verbonden met de abonneeserver.

Bijvoorbeeld:



Ook wanneer u de muisaanwijzer op het gedeelte Databaseverbinding plaatst, wordt een bericht weergegeven als u bent verbonden met de abonneeserver.

In beide gevallen kunt u op het kruis klikken of tien seconden wachten om het bericht te sluiten.

Nadat u deze berichten hebt bekeken, wordt een pictogram met een uitroepteken weergegeven in het betreffende gedeelte van de statusbalk totdat de situatie niet meer van toepassing is.

Regelmatige handelingen

Dit onderdeel beschrijft de volgende handelingen die u regelmatig zult uitvoeren met Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- [Een nummer bellen](#)
- [Contactpersonen zoeken in het telefoonboek](#)
- [Lateraal zoeken \(Ctrl-F2\), pagina 1-28](#)

Een nummer bellen

In plaats van een contact in het telefoonboek te selecteren en te bellen, kunt u zelf ook met het toetsenbord een nummer kiezen om te bellen. Terwijl u typt, worden de cijfers weergegeven in het veld **Bellen** in het onderdeel **Actieve gesprekken**. [Tabel 1-14](#) bevat een overzicht van de beschikbare toetsen die u kunt gebruiken voor het bewerken van een gebeld nummer.

De volgende toetsen kunnen worden gebruikt:

Tabel 1-14 Geeft de toetsen op die worden gebruikt om het gebelde nummer te bewerken

Toets	Functie
Backspace	Hiermee worden cijfers gewist wanneer u een contactnummer invoert
Spatiebalk	Hiermee wordt het nummer tijdens het kiezen van uitgaande lijnen gewist.
Enter	Hiermee wordt het ingevoerde nummer gekozen.

Contactpersonen zoeken in het telefoonboek

Met de zoekfunctie van Cisco Unified Attendant Console Advanced kunt u in de telefoonboeken naar een bepaalde persoon zoeken op basis van ingestelde criteria. Deze functie is met name handig wanneer het zeer druk is op de console.

U kunt als volgt zoeken naar personen of nummers:

-
- Stap 1** Selecteer het telefoonboek waarin de gezochte contactpersoon staat. Dit kan het Volledige telefoonboek zijn of een persoonlijke telefoonboekgroep. Als u wilt overschakelen tussen de persoonlijke telefoonboeken, kunt u de kop van het tabblad selecteren. Ook kunt u **Ctrl-Tab** en **Ctrl-Shift-Tab** gebruiken om het volgende of vorige telefoonboek te selecteren. U kunt ook direct naar een van de eerste tien tabbladen gaan door op **Alt-<nummer>** te drukken, waarbij <nummer> een geheel getal is tussen 1 en 10.
- Stap 2** Wanneer het tabblad Telefoonboek is geselecteerd, verschijnt de cursor standaard in het eerste zoekvak. De cursor springt ook automatisch naar het eerste zoekvak als u begint te typen.
- Stap 3** U kunt willekeurige zoekcriteria selecteren. U kunt uw zoekactie op één van de volgende zaken baseren:
- Achternaam
 - Voornaam
 - Afdeling
 - Nummer
- Stap 4** Druk op de **Tab**-toets om van het ene naar het andere zoekvak te springen, of richt de cursor en klik met de muis op het relevante zoekvak.
- Stap 5** Geef een zoekwoord op.

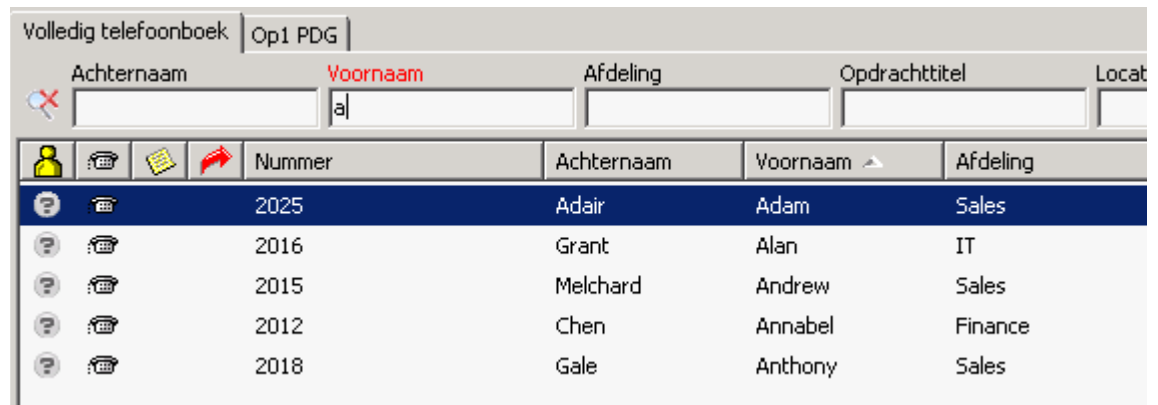


Opmerking

Als u zoeken met EN gebruikt, via **Opties > Voorkeuren > Zoeken met filter** en **Ik wil zoeken met EN**, of via **Opties > Zoeken met filter** en **Zoeken met EN**, kunt u zoekwoorden op twee plekken invoeren. Bijvoorbeeld: zoek op **Jan** in het veld **Voornaam** en op **Smit** in het veld **Achternaam**. In de resultaten worden dan alle contactpersoongegevens weergegeven die voldoen aan de criteria in **BEIDE** velden. Gegevens die voldoen aan slechts een van beide criteria worden uitgesloten.

- Stap 6** Druk op **Enter**.

Het geselecteerde telefoonboek filtert eventuele contactpersonen die niet overeenkomen met de opgegeven zoekwoorden eruit. Bijvoorbeeld:



- Stap 7** Zodra de betreffende persoon is gevonden, dubbelklikt u op de persoon of drukt u tweemaal op **Enter** om de contactpersoon te bellen.

Wanneer het gesprek is afgelopen, worden de zoekresultaten uit het telefoonboek gewist en wordt het volledige telefoonboek weer weergegeven. U kunt de Cisco Unified Attendant Console Advanced zodanig configureren dat zoekresultaten weergegeven blijven worden tijdens gesprekbeheergebeurtenissen, zoals het beantwoorden of beëindigen van een gesprek. Zie [Zoeken met filter, pagina 2-15](#) voor meer informatie.

Lateraal zoeken (Ctrl-F2)

Lateraal zoeken beschikt over een filterfunctie waarmee u kunt zoeken op specifieke criteria, zoals op afdeling, op voornaam of op achternaam. Deze functie kan in elk telefoonboek met contactpersonen worden gebruikt.

Als u een laterale zoekopdracht wilt uitvoeren, selecteert u een contact in een telefoonboek met behulp van de muis of het toetsenbord. Vervolgens start u de laterale zoekopdracht door te drukken op Ctrl-F2. Er wordt dan een uitgebreid zoekscherm weergegeven met alle contacten die overeenkomen met die in het onderdeel Laterale zoekopdracht.

Het formaat van het uitgebreide zoekscherm kan worden aangepast en het scherm kan worden verplaatst. Als u het formaat van het venster wijzigt, slaat Cisco Unified Attendant Console Advanced dit nieuwe formaat en de positie van het venster op.

U kunt het uitgebreide zoekvenster op elk willekeurig moment sluiten door op de toets ESC (Escape) te drukken of door te klikken op het pictogram voor het sluiten van een venster (x).

Als u een laterale zoekopdracht start, moet u eerst deze selectie voltooien of het uitgebreide zoekvenster sluiten voordat u doorgaat met andere functies binnen Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Als u het gewenste veld voor lateraal zoeken wilt instellen, moet u de criteria opgeven op het tabblad **Zoeken met filter** onder **Opties > Voorkeuren**. Als u Geen selecteert, wordt de functie uitgeschakeld.



Cisco Unified Attendant Console aanpassen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u zowel het uiterlijk als de functionaliteit van de toepassing aanpassen.

Als u de instellingen van console wilt openen, kiest u **Opties > Operatorinstellingen** in het hoofdmenu. Hiermee opent u het venster **Operatorinstellingen**.



Opmerking

U kunt de gebruikersvoorkeuren *alleen* wijzigen wanneer u met de uitgeverserver bent verbonden. U kunt de voorkeuren niet wijzigen wanneer u bent verbonden met de abonneeserver.

De tabbladen in het venster **Operatorinstellingen** worden hierna beschreven.

Algemeen

Op dit tabblad zijn de volgende instellingen beschikbaar:

- **Toepassing openen wanneer**

U kunt Cisco Unified Attendant Console zo instellen dat deze toepassing wordt geopend bij:

- **Wachtrijgesprekken wachten op beantwoording**
- **Mijn lokale apparaat gaat over** (als dit het apparaat is waarop u bent aangemeld)
- **Minimaliseren indien niet in gebruik**

Als een of beide van de eerste twee opties zijn ingeschakeld, wordt de toepassing op uw bureaublad geopend wanneer deze is geminimaliseerd. Met de derde optie wordt de toepassing geminimaliseerd wanneer er geen actieve gesprekken zijn of in de wachtrij staan.

- **Prioriteit nummers interne contactpersonen**

Deze lijst toont de volgorde waarin het type nummer van een interne contactpersoon wordt gekozen voor plaatsing in het veld Nummer. Als de contactpersoon geen nummer heeft van het type boven aan de lijst, wordt het volgende type nummer gebruikt, enzovoort.

U kunt deze lijst opnieuw rangschikken door een type nummer te selecteren en deze vervolgens te verplaatsen met behulp van de pijltjes omhoog en omlaag.

- **Prioriteit nummer externe contactpersoon**

Deze lijst toont de volgorde waarin het type nummer van een externe contactpersoon wordt gekozen voor plaatsing in het veld Nummer. Als de contactpersoon geen nummer heeft van het type boven aan de lijst, wordt het volgende type nummer gebruikt, enzovoort.

U kunt deze lijst opnieuw rangschikken door een type nummer te selecteren en deze vervolgens te verplaatsen met behulp van de pijltjes omhoog en omlaag.


Opmerking

Als u een telefoonboek maakt waarin het veld **Nummer** wordt gebruikt om op te filteren, wordt de ingevoerde waarde toegepast op *alle* geïndexeerde nummervelden (bijvoorbeeld Hoofdtoestelnummer, Zakelijk 1, Zakelijk 2 en Mobiel) en worden alle contactpersonen weergegeven die aan de criteria voldoen. Doordat het telefoonboek alleen het hoofdtoestelnummer of het alternatieve nummer (zoals gedefinieerd bij **tabblad Operatorinstellingen > Algemeen en Prioriteit nummers interne contactpersonen**) weergeeft, kan het lijken alsof uw persoonlijke telefoonboekgroep inconsistente resultaten bevat. Dit geeft aan dat de contactpersoon een ander genummerd veld heeft dat aan de criteria voldoet.

Als een contactpersoon bijvoorbeeld het primaire nummer **22222** heeft en een Zakelijk 1 nummer **1111** heeft, geeft het volledige telefoonboek **22222** weer. Als Zakelijk 1 een geïndexerd veld is en u maakt een persoonlijke telefoonboekgroep met **Nummer is gelijk aan 2222** of **Nummer is gelijk aan 1111**, dan wordt de contactpersoon weergegeven met het nummer **22222**.

[Afbeelding 2-1](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Algemeen.

Afbeelding 2-1 Tabblad Algemeen in het gedeelte Operatorinstellingen

Algemeen

Popup-applicatie als

- Wachtrijgesprekken die wachten op beantwoording
- Mijn lokale apparaat gaat over
- Minimaliseren indien niet in gebruik

Prioriteit nummers interne contactpersonen

Stel prioriteit in zodat wanneer een contactpersoon niet het eerste nummer in de lijst heeft, automatisch het eerstvolgende nummer wordt gebruikt.

Hoofdtoestel
Zakelijk 1
Zakelijk 2
Mobiel
Thuis
Pieper

Prioriteit nummer externe contactpersoon

Stel prioriteit in zodat wanneer een contactpersoon niet het eerste nummer in de lijst heeft, automatisch het eerstvolgende nummer wordt gebruikt.

Zakelijk 1
Zakelijk 2
Mobiel
Thuis
Pieper
Fax

Weergave

Op het tabblad **Weergave** kunt u het volgende instellen:

- **Volgorde van wachtrijen** – Als u de wachtrijen niet wilt sorteren in de volgorde waarop ze zijn gemaakt, raadpleegt u **Wachtrijen alfabetisch ordenen**.
- **Als een sectie wordt geselecteerd** – Met de instelling **Wijzig tekstkleur** kunt u voor het geselecteerde gebied de kleur van het lettertype wijzigen van de labels in Cisco Unified Attendant Console. Hierdoor wordt het eenvoudig om te zien welk gebied u hebt geselecteerd wanneer u de console gebruikt. Met de standaardinstelling wordt de tekst rood.
- **Geef gespreksinformatie weer**
 - Met de instelling **Toon verstuurplaatje** kunt u de naam van de wachtrij weergeven voor elk gesprek, evenals de standaarddetails. Dit is de standaardinstelling.
 - Met **Toon timeoutvoorwaarden** kunt u details weergeven over de reden waarom het gesprek is teruggekeerd naar de operator.
- **Bij het bellen** – Hiermee bepaalt u of het veld Bezetlampje (BLV)/aanwezigheidsbericht wordt weergegeven. **Aanwijzing als aanwezigheidsstatus niet is ingesteld** is standaard uitgeschakeld.
- **Bij slepen en neerzetten** – Met de optie **Een versleepbare afbeelding weergeven** kunt u een volledige afbeelding van het gesprek op het scherm weergeven wanneer u dit over het scherm sleept.
- **Tekengrootte** – Gebruik deze instelling om de grootte van de gebruikte tekens te wijzigen in de interface van Cisco Unified Attendant Console en het gebruik eenvoudiger te maken. U kunt kiezen uit **Standaard**, **Middel**, **Groot** of **Extra groot**. U kunt deze parameter ook instellen door in het menu van de hoofdtoepassing **Opties > Tekengrootte** te kiezen.
- **Herstelvermogen** – Schakel **Vragen wanneer servers worden gewisseld** in (de standaardinstelling) om te worden geïnformeerd wanneer servers worden gewisseld bij het uitvallen of herstellen van een server.

Afbeelding 2-2 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Weergave.

Afbeelding 2-2 Tabblad Weergave in het gedeelte Operatorinstellingen

Display

Queues order

- Sort queues alphabetically

When a section becomes selected

- Change font Colour

To this 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

Resilience

- Prompt when switching servers

Aanwezigheid

Op dit tabblad kan de operator de voorkeuren instellen voor de aanwezigheidsinformatie.

- **Standaard aanwezigheidsweergave** – Selecteer **Aanwezigheidsstatus Microsoft**, **Aanwezigheidsstatus Cisco** of **Geen**.
- **Aanwezigheidsgegevens Microsoft inschakelen** – Schakel dit selectievakje in om aanwezigheidsinformatie van Microsoft (van OCS en Lync) weer te geven en selecteer welk veld wordt gebruikt om de gegevens op te halen.

U kunt kiezen uit een van de volgende opties in de vervolgkeuzelijst: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Gebruikersveld 1**, **Gebruikersveld 2**, **Gebruikersveld 3** of **Gebruikersprofiel**.

- **Aanwezigheidsgegevens Cisco inschakelen** – schakel dit selectievakje in om de aanwezigheidsgegevens van Cisco Unified weer te geven en selecteer welk veld wordt gebruikt om de gegevens op te halen.

U kunt kiezen uit een van de volgende opties in de vervolgkeuzelijst: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Gebruikersveld 1**, **Gebruikersveld 2**, **Gebruikersveld 3** of **Gebruikersprofiel**.

[Afbeelding 2-3](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Aanwezigheid.

Afbeelding 2-3 Tabblad Aanwezigheid in het gedeelte Operatorinstellingen

Presence

Default Presence Display

Microsoft Presence Status

Cisco Presence Status

None

Enable Microsoft Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

Email

Enable Cisco Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

User Profile

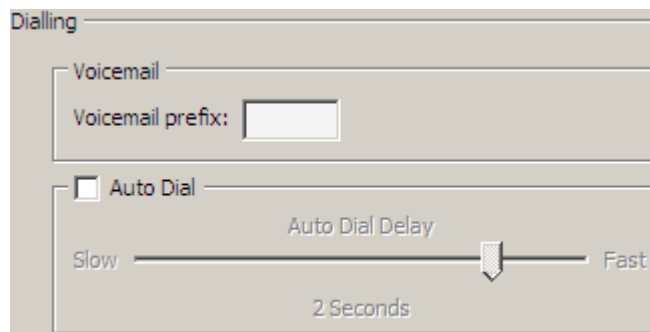
Bellen

Op dit tabblad zijn de volgende opties beschikbaar:

- **Voicemail-voorvoegsel** – Met deze optie kunt u een voorvoegsel opgeven waarmee het gesprek direct naar de voicemail van een toestelnummer wordt doorgestuurd wanneer u met de rechtermuisknop op een contactpersoon klikt en **Verbind door naar voicemail** selecteert.
- **Automatisch kiezen** – Met deze optie kunt u een intern of extern nummer automatisch kiezen na een bepaalde tijd. U kunt de tijdsduur voor Automatisch kiezen instellen. Geef het gewenste nummer op in het gebied onder Actieve gesprekken.

[Afbeelding 2-4](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Bellen.

Afbeelding 2-4 Tabblad Bellen in het gedeelte Operatorinstellingen



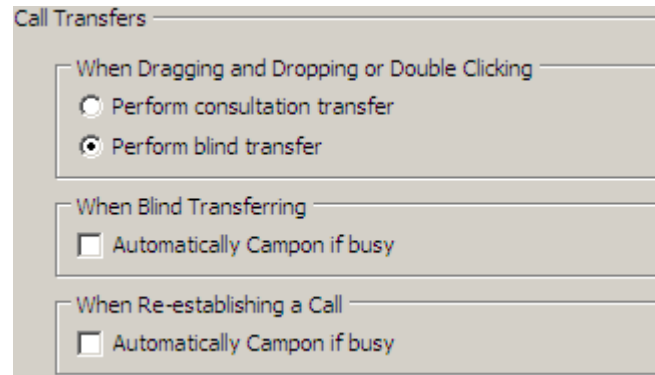
Gesprekken doorverbinden

Op dit tabblad zijn de volgende opties beschikbaar:

- **Bij slepen en neerzetten of dubbelklikken**
In dit gedeelte kunt u selecteren welke methode voor doorverbinden u wilt uitvoeren wanneer u een gesprek sleept en neerzet of wanneer u op een gesprek dubbelklikt. U kunt op een keuzerondje klikken en een van de volgende opties kiezen:
 - **Gesprek in consult doorverbinden**
 - **Blind doorverbinden** (is standaard ingeschakeld)
- **Bij blind doorverbinden**
Tijdens het blind doorverbinden van een gesprek, kunt u **Automatisch terugbellen bij bezet** selecteren. Hiermee wordt het gesprek automatisch in de wacht geplaatst bij het toestel totdat dit beschikbaar is, waardoor gesprekken sneller kunnen worden behandeld.
- **Bij herstellen van een gesprek**
Tijdens het herstellen van een gesprek, kunt u **Automatisch terugbellen bij bezet** selecteren. Hiermee wordt het gesprek automatisch in de wacht geplaatst bij het toestel totdat dit beschikbaar is, waardoor gesprekken sneller kunnen worden behandeld.

Afbeelding 2-5 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Doorverbonden gesprekken.

Afbeelding 2-5 Tabblad Gesprekken doorverbinden in het gedeelte Operatorinstellingen

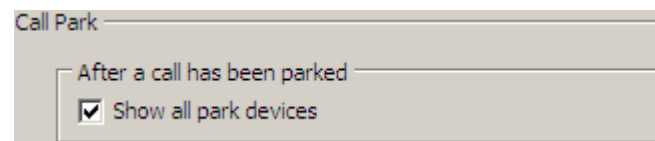


Gesprek parkeren

Op dit tabblad wordt een selectievakje weergegeven. Wanneer u het selectievakje aanvinkt nadat een gesprek is geparkeerd, worden alle parkeerapparaten in het gedeelte Gesprek parkeren weergegeven.

Afbeelding 2-6 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Gesprek parkeren.

Afbeelding 2-6 Tabblad Gesprek parkeren in het gedeelte Operatorinstellingen



Dempen

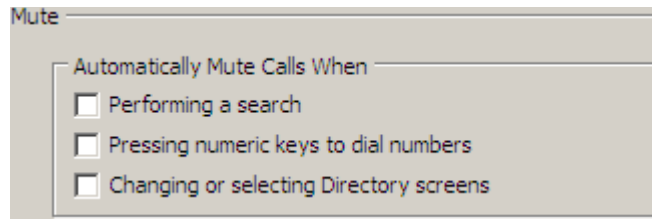
In dit gedeelte kunt u het automatisch dempen van gesprekken inschakelen. U kunt kiezen uit de volgende opties:

- **Een zoekopdracht uitvoeren** – Als u dit selectievakje inschakelt, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator in een van de zoekvelden klikt.
- **Numerieke toetsen gebruiken om nummers te kiezen** – Als u dit selectievakje inschakelt, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator een nummer belt.
- **Telefoonboekschermen wijzigen of selecteren** – Als u dit selectievakje inschakelt, wordt een gesprek automatisch gedempt wanneer de operator op een telefoonboek klikt.

Wanneer een van deze opties is geselecteerd, wordt een gesprek lokaal in de wacht gezet (op de handset) en krijgt de beller de muziek van de wachtstand te horen.

Afbeelding 2-7 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Gedempt.

Afbeelding 2-7 Tabblad Gedempt in het gedeelte Operatorinstellingen



Tonen

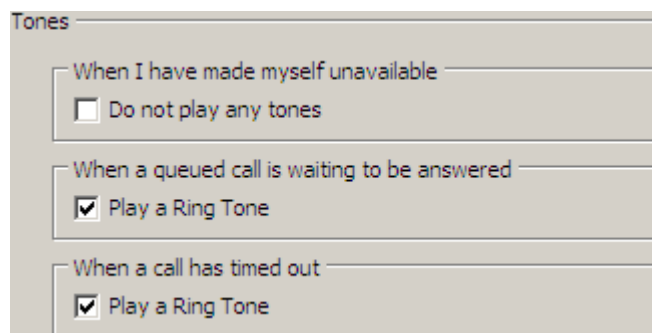
In dit gedeelte kunt u Tonen in- of uitschakelen, afhankelijk van bepaalde gebeurtenissen. De Tonen worden gemaakt door de Attendant Console wanneer de gebeurtenissen zich voordoen.

Op dit tabblad zijn de volgende opties beschikbaar:

- **Als ik mezelf niet-beschikbaar heb gemaakt** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel geen tonen af**. Schakel deze optie in om te voorkomen dat de toepassing een toon afspeelt wanneer u tijdelijk afwezig bent bij uw Attendant Console.
- **Wanneer een gesprek in de wachtrij moet worden beantwoord** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel een beltoon af**. Schakel deze optie in om een beltoon af te spelen wanneer een gesprek in de wachtrij staat.
- **Als er een timeout voor een gesprek is opgetreden** – Deze optie heeft het selectievakje **Speel een beltoon af**. Schakel dit selectievakje in om een toon af te spelen wanneer een gesprek terugkeert vanuit het gedeelte Gespreksvoortgang of Gesprekken parkeren.

Afbeelding 2-8 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Tonen.

Afbeelding 2-8 Tabblad Tonen in het gedeelte Operatorinstellingen



Telefoonboek

Op het tabblad Telefoonboek kunt u instellen hoe contactinformatie wordt weergegeven in het gedeelte Telefoonboek van Cisco Unified Attendant Console. Het bevat de volgende gedeelten:

- **Telefoonboekgroepen** – Hier kunt u instellen hoe een specifiek telefoonboek moet worden weergegeven. Dit kunt u in één keer doen door het selectievakje naast **Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen** in te schakelen en vervolgens een telefoonboek te selecteren waarvan de parameters op alle overige telefoonboeken moeten worden toegepast. Als er meerdere telefoonboeken zichtbaar zijn en u de positie of breedte van een kolom in het ene telefoonboek wijzigt, wordt deze wijziging onmiddellijk op alle andere telefoonboeken toegepast.

Als **Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen** niet is ingeschakeld, kunt u een telefoonboek selecteren uit de tabel en vervolgens het geselecteerde telefoonboek onafhankelijk van de andere telefoonboeken configureren.

In deze lijst kunt u ook aanpassen in welke volgorde de telefoonboeken worden weergegeven. Dit kunt u doen door een telefoonboek te selecteren en deze te verplaatsen met de pijltjes omhoog en omlaag.



Opmerking

Inhoud van een telefoonboek maken of bewerken wordt meestal gedaan in het gedeelte Telefoonboek van Cisco Unified Attendant Console.

- **Standaard weergavevolgorde** – De gegevens in dit contactgegevensveld worden gebruikt om de contactpersonen te sorteren wanneer ze in het telefoonboek worden weergegeven. U kunt kiezen uit **Afdeling**, **Voornaam**, **Functie**, **Achternaam** (de standaardinstelling), **Locatie**, **Nummer** en **Gebruikersveld 1**.



Opmerking

Als u de **Standaard weergavevolgorde** wijzigt, worden de wijzigingen pas op uw scherm weergegeven nadat u zich bij Cisco Unified Attendant Console hebt afgemeld en u opnieuw hebt aangemeld.

- **Toon de volgende informatie** – Selecteer de contactgegevensvelden die u in het telefoonboek wilt weergeven. De volgorde waarin de velden vermeld worden, is gelijk aan de volgorde waarin ze worden weergegeven. Als u de weergavevolgorde wilt wijzigen, selecteert u elk relevante veld en gebruikt u de pijltjes omhoog en omlaag om de positie in de lijst te wijzigen.
- **Zoeken gebaseerd op** – Geef aan hoeveel en welke zoekvelden moeten worden gebruikt om de gegevens van een contactpersoon in het interne telefoonboek te zoeken. Gebruik **Geef het volgende aantal zoekvelden weer op het scherm** om maximaal zes velden weer te geven.

[Afbeelding 2-9](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Intern telefoonboek.

Afbeelding 2-9 Tabblad Telefoonboek in het gedeelte Operatorinstellingen

Telefoonboek

Telefoonboekgroepen

Alle telefoonboekgroepen gebruiken dezelfde instellingen

Volledig telefoonboek
Op1 PDG

Standaard weergavevolgorde

Achternaam

Toon de volgende informatie

Standaard aanwezigheidspictogram
 Pictogram Telefoonstatus
 Pictogram Opmerkingen
 Pictogram Alternatieven
 Nummer
 Achternaam
 Voornaam
 Afdeling
 Opdrachtitel
 Aansprektitel

Zoeken gebaseerd op

Geef het volgende aantal zoekvelden weer op het scherm: 6

Zoek in 1: Achternaam

Zoek in 2: Voornaam

Zoek in 3: Afdeling

Zoek in 4: Opdrachtitel

Zoek in 5: Locatie

Zoek in 6: Nummer

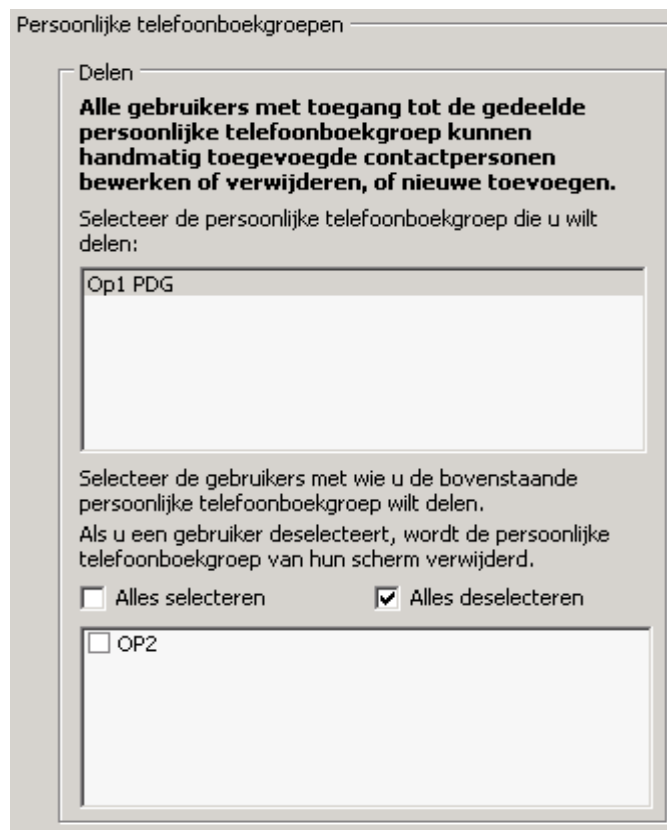
Persoonlijke telefoonboekgroepen

Op het tabblad Persoonlijke telefoonboekgroep kunt u persoonlijke telefoonboekgroepen delen met andere operators in uw gemeenschap. Voor meer informatie over persoonlijke telefoonboekgroepen, zie [Persoonlijke telefoonboekgroepen \(F4\), pagina 1-14](#).

Het tabblad Persoonlijke telefoonboekgroepen is alleen beschikbaar wanneer aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- U hebt ten minste één persoonlijke telefoonboekgroep gemaakt.
- Als u een installatie met herstelvermogen van Cisco Unified Attendant Console hebt, moet u zijn aangemeld bij de uitgeversserver. Het tabblad is niet zichtbaar wanneer u bent verbonden met de abonneeserver.
- Er bevindt zich ten minste één andere operator in dezelfde gemeenschap waarmee u de persoonlijke telefoonboekgroep kunt delen.

Afbeelding 2-10 Tabblad Persoonlijke telefoonboekgroep in het gedeelte Operatorinstellingen



Het tabblad geeft lijsten weer met:

- Persoonlijke telefoonboekgroepen die kunnen worden gedeeld
- Operators waarmee persoonlijke telefoonboekgroepen kunnen worden gedeeld

U kunt als volgt een persoonlijke telefoonboekgroep delen:

- Stap 1** Selecteer de groep in de bovenste lijst.
- Stap 2** In de onderste lijst schakelt u de selectievakjes in van de gebruikers met wie u de groep wilt delen. U kunt zo nodig de selectievakjes van alle gebruikers in- of uitschakelen (wissen).

**Opmerking**

Om het delen van een persoonlijke telefoonboekgroep met een bepaalde gebruiker te beëindigen, schakelt u het selectievakje naast de naam uit.

- Stap 3** Klik op **OK** of **Toepassen** (als u op **OK** klikt, wordt het tabblad gesloten).
Er wordt een bericht op alle overige actieve consoles weergegeven om de attendants te informeren wanneer een persoonlijke telefoonboekgroep is gedeeld of niet langer wordt gedeeld.

Wisselnummers

Op het tabblad Wissel nummers kunt u bepalen hoe de gegevens van eventuele alternatieve nummers van een contactpersoon moeten worden weergegeven. Het tabblad wordt weergegeven in [Afbeelding 2-11](#).

Afbeelding 2-11 Tabblad *Wissel nummers* in het gedeelte *Operatorinstellingen*

Met de instelling **Toon de volgende informatie** kunt u bepalen welke informatie er van de contactpersoon wordt weergegeven. Schakel de selectievakjes in om de informatie te selecteren. Gebruik de pijltjes omhoog en omlaag om de volgorde van de gegevens te bepalen.

Wissel volgorde nummerweergave – Gebruik de pijltjes omhoog en omlaag om de volgorde van de gegevens te bepalen. Stel dit in op dezelfde volgorde die ook in het gedeelte Telefoonboek wordt gebruikt.

Veldkoppen

U kunt de tekst van de **Veldkoppen** die in de toepassing worden weergegeven, wijzigen door een nieuwe **Tekstweergave** in te voeren om de **Standaardtekst** te vervangen.

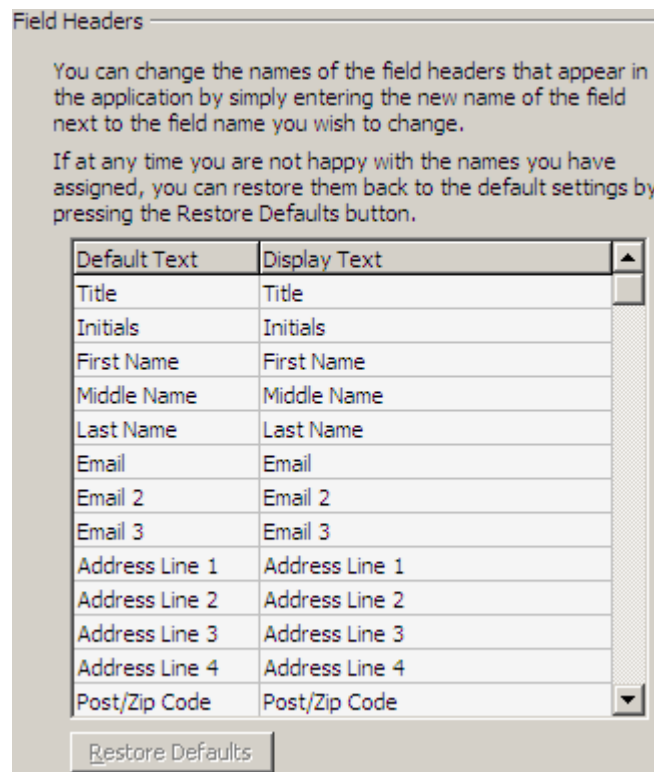
U kunt de **Tekstweergave** van de **Veldkoppen** wijzigen door de volgende stappen uit te voeren:

-
- Stap 1** Selecteer de tekst in de kolom **Tekstweergave**. Oorspronkelijk is dit gelijk aan de **Standaardtekst**.
 - Stap 2** Voer de nieuwe **Tekstweergave** in.
 - Stap 3** Klik op **OK**.
-

Klik op de knop **Herstel standaardinstellingen** om de standaardinstellingen te herstellen.

[Afbeelding 2-12](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Veldkoppen.

Afbeelding 2-12 Tabblad Veldkoppen in het gedeelte Operatorinstellingen



Secundaire sortering



Opmerking

Dit tabblad wordt alleen ingeschakeld wanneer u bent afgemeld bij Cisco Unified Attendant Console: u kunt de secundaire sorteerparameters niet wijzigen terwijl u bent aangemeld.

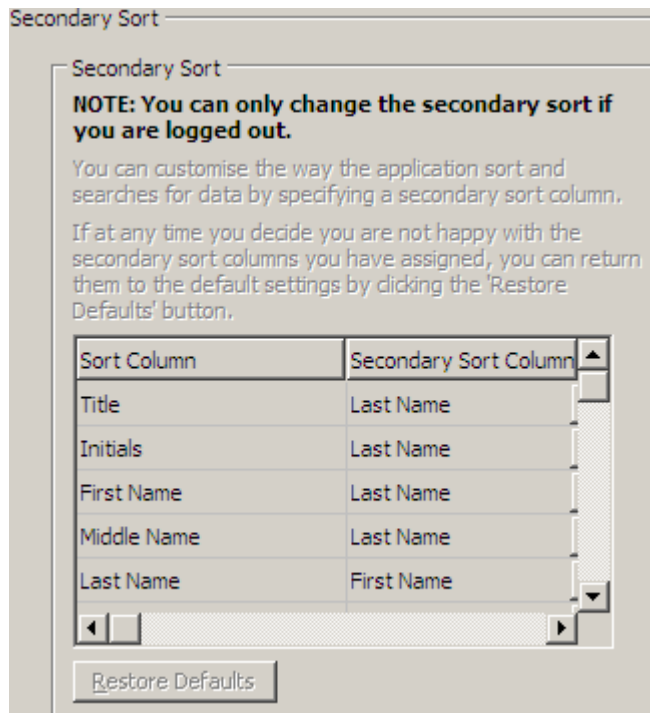
U kunt de manier waarop Cisco Unified Attendant Console gegevens zoekt en sorteert, aanpassen door een **secundaire sorteerkolom** op te geven (de kolom is standaard ingesteld op **Voornaam**). Indien nodig kunt u de standaardinstellingen herstellen. Met de knop **Herstel standaardinstellingen** wordt actief wanneer er een waarde in de **Secundaire sorteerkolom** wordt gewijzigd.

U kunt de waarden in de secundaire sorteerkolom wijzigen door de volgende stappen te volgen:

- Stap 1** Klik op een waarde in de **secundaire sorteerkolom**.
- Stap 2** Er wordt een vervolgkeuzemenu weergegeven met verschillende waarden die in verband staan met de waarden in de sorteerkolom.
- Stap 3** Kies een waarde om de vorige waarde te vervangen.
- Stap 4** Herhaal stap 1-3 om meer dan één waarde te vervangen.
- Stap 5** Klik op **OK**.

[Afbeelding 2-13](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Secundaire sortering.

Afbeelding 2-13 Voorbeeld van het tabblad Secundaire sortering in het gedeelte Operatorinstellingen



Zoeken met filter

Wanneer u zoekt in een van de zoekvelden binnen in een telefoonboek, kunt u opgeven hoe de zoekresultaten op het scherm worden weergegeven. Op dit tabblad kunt u die voorkeuren instellen door de volgende opties te selecteren:

- **Tijdens gesprekbeheer**

Selecteer **Bestaande zoekopdracht in telefoonboek behouden** om de zoekresultaten te behouden tijdens gesprekbeheergebeurtenissen. Als u deze optie niet selecteert, worden bij gesprekbeheergebeurtenissen (zoals gesprek beantwoord, nieuw gesprek rechtstreeks naar toestelnummer van operator en gesprek beëindigd) de zoekresultaten gewist en wordt het volledige telefoonboek opnieuw weergegeven. Wanneer u deze optie selecteert, moet u op Shift + F3 drukken om de zoekresultaten te wissen.

- **Zoeken met EN**

Met deze optie kan de Attendant twee criteria tegelijk selecteren en zoeken op contactpersonen die aan beide criteria voldoen. Bijvoorbeeld: zoek op *Jan* in het veld **Voornaam** en op *Smit* in het veld **Achternaam**. In de resultaten worden vervolgens alle contactpersoongegevens weergegeven die aan de criteria in BEIDE velden voldoen. Gegevens die aan slechts een van beide criteria voldoen, worden uitgesloten.

Schakel het selectievakje **Ik wil zoeken met EN** in om deze functie in te schakelen.



U kunt deze functie ook vanuit het menu **Opties** inschakelen door **Zoeken met filteren** te selecteren en **Zoeken met EN** in te schakelen.

- **Wanneer u zoekt met filter**

- **Druk op Enter om te zoeken** – Als u bepaalde informatie in een van de zoekvelden hebt opgegeven, zorgt deze optie ervoor dat u de zoekopdracht met **Enter** kunt starten.
- **Zoeken na iedere toetsaanslag** – Met deze optie worden de zoekresultaten met elke toetsaanslag vernieuwd terwijl u een zoekwaarde in het zoekveld invoert. Dit is de standaardinstelling. Deze optie wordt uitgeschakeld als u **Ik wil zoeken met EN** selecteert.
- **Zoeken na een korte vertraging** – Als deze optie is geselecteerd en u informatie in het zoekveld opgeeft, worden de zoekresultaten weergegeven binnen het aantal seconden dat u in het gedeelte **Zoekvertraging** opgeeft.

- **Laterale zoekopdracht**

Met Laterale zoekopdracht kunt u naar een alternatieve contactpersoon zoeken door op Ctrl + F2 te drukken. U kunt kiezen uit **Geen**, **Voornaam**, **Achternaam**, **Gebruikersveld 1**, **Functie**, **Locatie**, **Afdeling** of **Nummer**. Als u **Geen** selecteert, wordt lateraal zoeken uitgeschakeld.

[Afbeelding 2-14](#) geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Zoeken met filter.

Afbeelding 2-14 Tabblad Zoeken met filter in het gedeelte Operatorinstellingen

Zoeken met filter

Tijdens gesprekbeheer

Bestaande zoekopdracht in telefoonboek behouden

Zoeken met EN

Als u EN gebruikt bij zoeken, kunt u in meerdere velden tegelijk zoeken. U kunt bijvoorbeeld zoeken naar Voornaam EN Achternaam.

Ik wil zoeken met EN

Wanneer u zoekt met filter

Druk op Enter om te zoeken

Zoeken na iedere toetsaanslag

Zoeken na een korte vertraging

Zoekvertraging

1 ————— 5
 Seconden
 2 Seconden

Laterale zoekopdracht

Druk op de toets Ctrl+F2 en voer een Laterale zoekopdracht uit op de volgende kolom:

Geen

Logboekregistratie

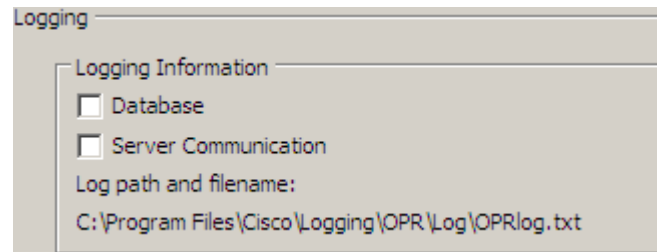
Hiermee schakelt u logboekregistratie in en uit. Gebruik de selectievakjes om logboekregistratie in te stellen voor:

- **Database:** hiermee schakelt u logboekregistratie van databaseactiviteiten binnen de consoletoepassing in.
- **Servercommunicatie:** hiermee schakelt u logboekregistratie van servercommunicatieactiviteiten binnen de consoletoepassing in.

Het pad en de bestandsnaam van het logboekbestand worden weergegeven.

Afbeelding 2-15 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Logboekregistratie.

Afbeelding 2-15 Tabblad Logboekregistratie in het gedeelte Operatorinstellingen



Geavanceerd

Op het tabblad Geavanceerd bepaalt u welke soorten *direct doorverbonden* gesprekken (afhankelijk van hun bestemming) terug worden gezonden naar de operator wanneer ze niet worden beantwoord.



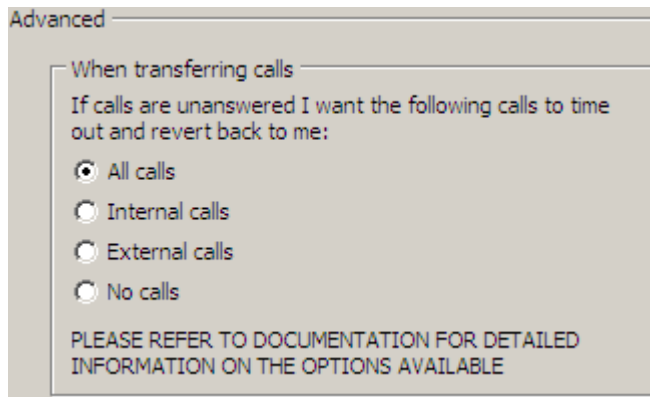
Als u direct doorverbinden gebruikt, verliest u de functie terugroepen, en zijn de enige gesprekken die het systeem intern kan terugroepen gesprekken naar apparaten die worden beheerd door de server van Cisco Unified Attendant Console.

Met direct doorverbinden kan de eindontvanger de GLI (nummerherkenning, oftewel het nummer van de beller) van de beller zien. Het gebruik van direct doorverbinden beperkt echter de mogelijkheden voor de Console om doorverbonden gesprekken terug te roepen naar de operator als ze niet worden beantwoord.

Bij blind doorverbinden worden gesprekken standaard van de telefoon van de operator doorgeschakeld naar de servicewachtrij (CTI-poort) en wordt het gesprek verbonden met de eindontvanger. Bij direct doorverbinden worden gesprekken echter om de servicewachtrij geleid en komen ze direct bij de eindontvanger terecht. De beller wordt niet in de wacht geplaatst (ze horen het toestel dus overgaan in plaats van muziek) en de GLI waar het gesprek vandaan komt, wordt weergegeven aan de eindontvanger en niet de details van de servicewachtrij.

Afbeelding 2-16 geeft de opties weer die kunnen worden geconfigureerd via het tabblad Geavanceerd.

Afbeelding 2-16 Tabblad Geavanceerd in het gedeelte Operatorinstellingen





Cisco Unified Attendant Console gebruiken

In dit gedeelte wordt uitgelegd hoe u met Cisco Unified Attendant Console het volgende kunt doen:

- [Gesprekken beantwoorden, pagina 3-2](#)
- [Gesprekken doorverbinden, pagina 3-7](#)
- [Bellen, pagina 3-11](#)
- [Gesprekken in de wacht zetten, pagina 3-12](#)
- [Gesprekken in de wachtstand ophalen, pagina 3-13](#)
- [Gesprekken dempen, pagina 3-14](#)
- [Gesprekken parkeren, pagina 3-14](#)
- [Geparkeerde gesprekken ophalen, pagina 3-15](#)
- [Conferentiegesprekken, pagina 3-15](#)
- [Een gesprek herstellen, pagina 3-16](#)
- [Schakelen tussen gesprekken, pagina 3-16](#)
- [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#)
- [FAC's en CMC's opgeven, pagina 3-17](#)
- [Gesprekken wissen, pagina 3-18](#)
- [De Noodgevallenmodus gebruiken, pagina 3-19](#)
- [E-mails verzenden, pagina 3-20](#)
- [Gespreksstatus weergeven, pagina 3-20](#)
- [Contactgegevens bekijken en gebruiken, pagina 3-22](#)
- [Status van Cisco Unified Presence weergeven, pagina 3-26](#)
- [Aanwezigheidsstatus van Microsoft weergeven, pagina 3-27](#)

Gesprekken beantwoorden

U kunt met Cisco Unified Attendant Console twee typen gesprekken afhandelen:

- **Interne gesprekken** – die worden ontvangen vanaf een lokaal toestel
- **Externe gesprekken** – die worden ontvangen vanaf een extern toestel

Gesprekken die worden afgehandeld, verschijnen in het **gedeelte Actieve gesprekken (F7)**. [Afbeelding 1-8 op pagina 1-21](#) geeft een voorbeeld weer van een gesprek in het veld Actieve gesprekken.

Aan de gesprekken die in het systeem binnenkomen, worden in het gedeelte Wachrijgesprekken (**F8**) prioriteiten toegewezen en ze worden in de wachtrij gezet. U kunt gesprekken op de volgende drie wijzen beantwoorden:

- **Beantwoord volgende** - Het volgende gesprek in de wachtrij beantwoorden.
- **Specifiek beantwoorden** - Een specifiek gesprek in de wachtrij selecteren om te beantwoorden.
- **Geforceerd afleveren** - Wachrijen kunnen worden geconfigureerd als Geforceerd afleveren. Dit houdt in dat gesprekken worden gedistribueerd naar de Attendant die het langste niet-actief is.

Beantwoord volgende

Aan inkomende gesprekken wordt door het systeem een prioriteit toegewezen voordat ze worden weergegeven in het gedeelte Wachrijgesprekken (**F8**), waarbij gesprekken met de hoogste prioriteit bovenaan staan.

Gebruik Beantwoord volgende om gesprekken in de wachtrij te beantwoorden in de door het systeem ingestelde prioriteitvolgorde.

Voer de volgende stappen uit om het volgende gesprek met het toetsenbord te beantwoorden:

-
- Stap 1** Druk op F8 om het veld Wachrijgesprekken te selecteren.
- Stap 2** Druk op de **Plus (+)**-toets
- Het gesprek met de eerstvolgende hoogste prioriteit wordt naar uw handset gestuurd.
-

Voer de volgende stappen uit om het volgende gesprek te beantwoorden met de muis:

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop in het gedeelte Wachrijgesprekken.
- Stap 2** Selecteer **Beantwoord volgende** in het menu.
- Ongeacht het gesprek waarop u met de rechtermuisknop hebt geklikt, wordt het gesprek met de eerstvolgende hoogste prioriteit naar uw handset gestuurd.
-

Specifiek beantwoorden

De inkomende gesprekken die worden weergegeven, kunnen indien gewenst specifiek worden beantwoord vanuit een specifieke wachtrij.

Als u een gesprek wilt beantwoorden, moet u een wachtrij selecteren. Selecteer vervolgens het gesprek dat u wilt beantwoorden.

Voer de volgende stappen uit om een wachtrij met het toetsenbord te selecteren:

-
- Stap 1** Druk op **F9** om het gedeelte **Wachtrijen** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om de gewenste wachtrij te selecteren.
 - Stap 3** In het gedeelte **F8** worden de gesprekken weergegeven die zich in de geselecteerde wachtrij bevinden.



Opmerking


Om terug te gaan naar de weergave van alle gesprekken in alle wachtrijen selecteert u het pictogram **Alle wachtrijen** bij **F9**.


Als u een muis gebruikt, klikt u op een wachtrij in het gedeelte **Wachtrijen** (F9). Nadat u de wachtrij hebt geselecteerd, bent u klaar om wachtende gesprekken aan te nemen.

Voer de volgende stappen uit om gesprekken in de geselecteerde wachtrijen met het toetsenbord te beantwoorden:

-
- Stap 1** Selecteer het gedeelte **Wachtrijgesprekken** door op **F8** te drukken.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om het gesprek te selecteren dat u wilt beantwoorden.
 - Stap 3** Druk op **Enter** om het gesprek te verbinden.

Voer de volgende stappen uit om gesprekken in de geselecteerde wachtrijen met de muis te beantwoorden:

-
- Stap 1** Selecteer het gedeelte **Alle wachtrijen**.
 - Stap 2** Klik op het betreffende gesprek.
 - Stap 3** Klik op de knop  **Gesprek beantwoorden** in de balk **Gesprekbeheer**.


Een persoonlijk gesprek rechtstreeks naar uw toestel wordt in het gedeelte **Actieve gesprekken** weergegeven en zal op uw handset overgaan. U kunt het gesprek beantwoorden door de handset op te nemen of door op de knop  **Gesprek beantwoorden** te klikken.



Opmerking

Om gesprekken te beantwoorden, kunt u deze eenvoudig slepen vanuit het gedeelte **Alle wachtrijen** (F8) en neerzetten in het gedeelte **Actieve gesprekken**.

Geforceerd gesprek

Er kan een specifieke wachtrij worden ingesteld waarin gesprekken worden beantwoord door de eerstvolgende Attendant die beschikbaar komt. De wachtrij is zo geconfigureerd dat gesprekken worden aangeboden aan de langst inactieve Attendant of in de werklast voor Attendants die zijn aangemeld en gesprekken uit de wachtrij kunnen beantwoorden, worden geplaatst. Het is niet nodig om op de toets Volgende beantwoorden (Plus) te drukken, aangezien het gesprek meteen wordt weergegeven in het gedeelte Actieve gesprekken en de handset overgaat. U kunt het gesprek beantwoorden door de handset op te nemen of door op de knop  **Gesprek beantwoorden** te klikken.

Operators kunnen zich afmelden als een geforceerd gesprek overgaat op hun handset.

Doorverbinden vanuit het telefoonboek

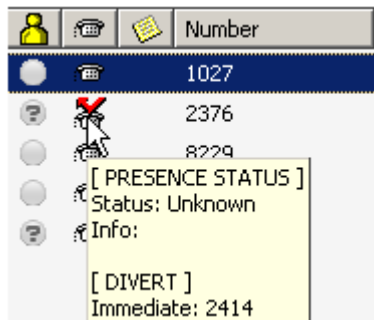
Als een contactpersoon doorverbinden heeft ingesteld op zijn/haar apparaat, verschijnt hiervoor een pictogram in het gedeelte Telefoonboek.



Opmerking

Als een apparaat van een contactpersoon beschikt over meerdere lijnen, dan wordt het pictogram voor doorverbinden alleen weergegeven als dit is geconfigureerd voor de primaire lijn.

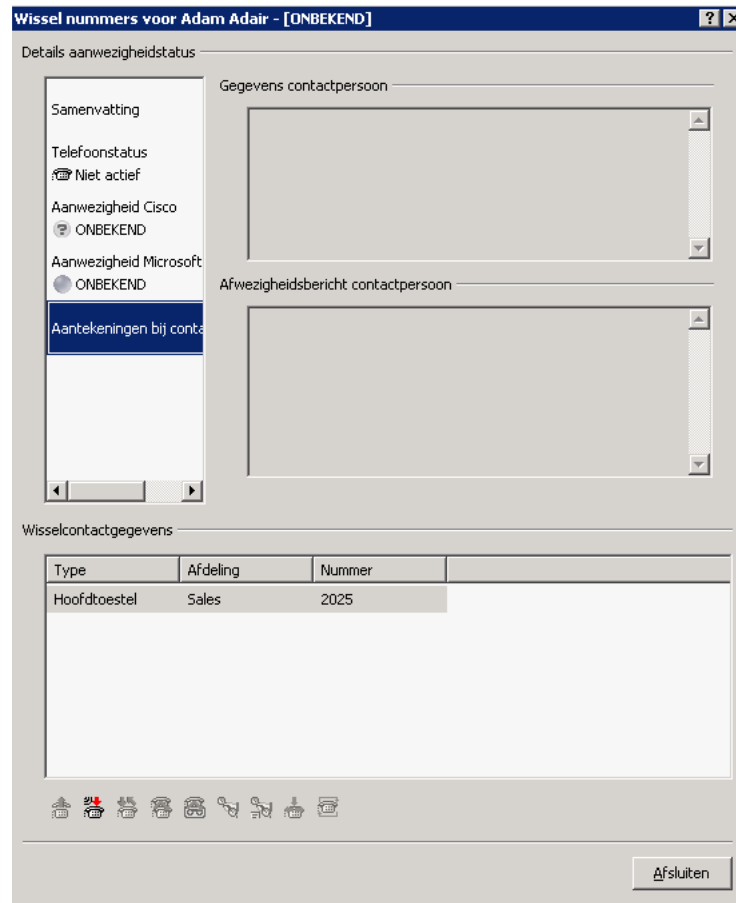
Als u de muisaanwijzer boven een contactpersoon houdt, wordt knopinfo weergegeven met extra informatie, zoals het nummer waar naartoe wordt doorverbonden. Bijvoorbeeld:



Als u secundaire lijnen wilt weergeven, drukt u op F2, waarna het venster Aanwezigheidsstatus wordt weergegeven.

Wisselnummers en aanwezigheidsstatus

Als u de alternatieve nummers en aanwezigheidsstatus van een contactpersoon wilt weergeven, selecteert u de contactpersoon en drukt u op **F2**. Het venster **Wisselnummers voor <contact> - [<aanwezigheid>]** wordt weergegeven. Bijvoorbeeld:



Het venster Wisselnummers wordt ook weergegeven als u een gesprek doorverbindt naar een toestel waaraan een aanwezigheidsstatus is toegewezen.

Klik op de bedieningselementen links van het venster om een deelvenster met relevante informatie weer te geven. Alle deelvensters bevatten de volgende gegevens:

- Alternatieve contactgegevens: hiermee kunt u een lijst weergegeven met alternatieve nummers voor de contactpersonen. Als het nummer in het telefoonboek wordt opgeslagen, wordt de volledige naam van de contact weergegeven in plaats van het nummer.
- Gespreksfuncties: deze kunt u gebruiken om naar een alternatief nummer te bellen, bijvoorbeeld om het in de wacht te zetten. Zie [Gesprekken beheren, pagina 3-6](#) voor meer informatie.

De specifieke inhoud van elk deelvenster wordt hieronder weergegeven:

Tabel 3-1 Deelvensters voor Wisselnummers

Deelvenster	Weergaven
Samenvatting	Telefoonstatus contactpersoon, Aanwezigheid Cisco en Aanwezigheid Microsoft.
Telefoonstatus	Telefoonstatus contactpersoon, inclusief de status van eventuele meerdere lijnen die aan de telefoon zijn gekoppeld.
Aanwezigheid Cisco	Aanwezigheid Cisco. Als Aanwezigheid Cisco niet is geconfigureerd, wordt de status Onbekend weergegeven.
Aanwezigheid Microsoft	Aanwezigheid Microsoft en Opmerkingen. Als de Aanwezigheid Microsoft niet is geconfigureerd, wordt de status Onbekend weergegeven.

De pictogrammen voor telefoonstatus worden weergegeven in [Tabel 3-2](#).

Tabel 3-2 Pictogrammen voor telefoonstatus

Pictogram	Beschrijving
	Op de haak
	Van de haak
	Niet beschikbaar
	Inkomend
	Uitgaand
	Uitgaand gesprek naar bezet nummer
	Verbonden
	Gesprek in de wacht
	Gesprek doorverbinden
	Opmerkingen

Gesprekken beheren

U kunt als volgt een gesprek beheren:

Stap 1 Selecteer een contactpersoon uit Alternatieve contactgegevens.

Stap 2 Klik op het vereiste pictogram voor gesprekbeheer:

- Gesprek beantwoorden
- Bellen
- Consult
- Blind doorverbinden
- Doorverbinden naar voicemail
- Wachtstand

- In de wacht met opmerkingen
- Start conferentie
- Gesprek parkeren

U kunt ook op **Sluiten** klikken om te annuleren.

Tabel 3-3 toont een lijst met sneltoetsen die u kunt gebruiken:

Tabel 3-3 Toetsaanslagen voor het beheren van een gesprek

Toets	Beschrijving
Enter	Het gesprek wordt via Consult doorverbinden naar het geselecteerde alternatieve nummer doorgeschakeld.
Enter + Enter (twee keer op Enter drukken)	Het gesprek wordt via blind doorverbinden naar het geselecteerde alternatieve nummer doorgeschakeld.
Ctrl-P	Het dialoogvenster Parkeren en oppiepen wordt geopend voor de geselecteerde alternatieve contactpersoon. Dit is alleen van toepassing als oppiepen is ingeschakeld, het een interne contactpersoon betreft en oppiepen wordt ondersteund door de geselecteerde alternatieve telefoon.

Gesprekken doorverbinden

Als u een gesprek beantwoordt, kunt u deze naar een gewenst apparaat, contact of extern nummer doorverbinden. U kunt een gesprek blind doorverbinden of als consult (aangekondigd). Gesprekken kunnen naar elke beschikbare interne of externe bestemming worden doorverbonden.

U kunt gesprekken doorverbinden met behulp van de muis of het toetsenbord door het gewenste toestelnummer op te geven (indien bekend) of door het juiste nummer te zoeken in het telefoonboek.


Een blinde doorverbinding is een gesprek dat wordt doorverbonden zonder de ontvanger te consulteren.

Blind doorverbinden naar een bekend nummer

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Voer het nummer van de bestemming (intern of extern) in. De cursor wordt automatisch in het vak **Kiezen** geplaatst.
 - Stap 3** Druk tweemaal snel achter elkaar op **Enter** om het gesprek door te verbinden.
-

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Typ met behulp van het toetsenbord het nummer van de bestemming (intern of extern). De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk op **Enter**. De doorverbinding wordt nu geïnitieerd.
 - Stap 4** Druk opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden.
-


Blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek

Als u het toestelnummer van de gewenste ontvanger niet kent, kunt u deze eenvoudig in het telefoonboek opzoeken. In de telefoonboeken kunt u zoeken via een nummer of de zoekvelden die boven in het gedeelte Telefoonboek worden weergegeven.

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Als u naar een contact zoekt met het zoekveld dat het eerst wordt weergegeven, begint u te typen. U kunt ook op F3 drukken om de cursor in het eerst weergegeven zoekveld te plaatsen. De cursor verplaatst zich automatisch naar het eerste zoekveld. Als u een zoekveld nodig hebt dat niet als eerste op het scherm wordt weergegeven, gebruikt u de **Tab**-toets om naar het juiste veld te gaan.
 - Stap 3** Tijdens het typen wordt het aantal mogelijke contactpersonen verminderd (afhankelijk van de configuratie van Zoeken met filter, zie [Zoeken met filter, pagina 2-15](#)). Ga door met typen totdat u het gewenste contact hebt gevonden of gebruik de pijl omhoog of omlaag om het contact te markeren.
 - Stap 4** Druk tweemaal op **Enter** om het gesprek door te verbinden.
-

U kunt een gesprek als volgt blind doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik in het gewenste zoekveld in het gedeelte Telefoonboek. U kunt ook op F3 drukken om naar het eerste zoekveld in het weergegeven telefoonboek te gaan.
 - Stap 3** Tijdens het typen wordt het aantal contacten gereduceerd naarmate de contacten overeenkomen met hetgeen u typt. Ga door met typen totdat u het gewenste contact zichtbaar wordt of gebruik de muis om het contact te selecteren.
 - Stap 4** Dubbelklik op de contactpersoon om de doorverbinding te initialiseren.
 - Stap 5** Klik opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek door te verbinden.

Of

-
- Stap 1** Plaats de muisaanwijzer op het gewenste gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik met de linkermuisknop.
 - Stap 3** Terwijl u de muisknop ingedrukt houdt, sleept u het gesprek naar de gewenste bestemming in het gedeelte **Telefoonboek**. Laat de muisknop los.



Opmerking

Als de contactpersoon zich in een specifieke persoonlijke telefoonboekgroep bevindt, kunt u dit telefoonboek openen door de muis boven het tabblad Persoonlijke telefoonboekgroep te houden voordat u de contactpersoon selecteert.

Of

-
- Stap 1** Selecteer de gespreksdetails die worden weergegeven in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op de gewenste bestemming in het gedeelte **Telefoonboek** of **Sneltoets** en klik met de rechtermuisknop om een pop-upmenu weer te geven.
 - Stap 3** Kies **Bellen** in het pop-upmenu.
 - Stap 4** Zorg dat het geïnitieerde gesprek is geselecteerd in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 5** Klik op de knop **Voltooi doorverbinden**.

Als een doorverbonden gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord, keert het gesprek *terug* naar het gedeelte Actieve gesprekken. Deze gesprekken kunnen worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken**, dat wordt uitgelegd in [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#).

Een consultdoorverbinding initialiseren


In dit geval wordt de bestemming van de doorverbinding geconsulteerd voordat de doorverbinding daadwerkelijk plaatsvindt.

Consult doorverbinden naar een bekend nummer

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Voer het bestemmingsnummer in. De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk tweemaal snel achter elkaar op **Enter** om het consultgesprek te kiezen.
 - Stap 4** Nadat u de bestemming hebt geconsulteerd, drukt u op **Enter** om door te verbinden.
-

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een bekend nummer met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Voer met behulp van het toetsenbord het nummer van de bestemming in. De cursor wordt automatisch in het vak Kiezen geplaatst.
 - Stap 3** Druk op de **Enter**-toets. De doorverbinding wordt nu geïnitieerd.
 - Stap 4** Druk opnieuw op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.
-


Consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek

Als u het toestelnummer van de gewenste ontvanger niet kent, kunt u deze eenvoudig in het telefoonboek opzoeken. In de telefoonboeken kunt u zoeken via een nummer of de zoekvelden die boven in het gedeelte Telefoonboek worden weergegeven.


U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een nummer in het telefoonboek met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Selecteer het telefoonboek waarin de contactpersoon staat. Dit kunt u doen door Alt plus het nummer van het tabblad in te drukken. *Voorbeeld: Alt plus 3 opent het derde tabblad; Alt plus 5 opent het vijfde tabblad.*
 - Stap 3** Als u naar een contact zoekt met het zoekveld dat het eerst wordt weergegeven, begint u te typen. De cursor verplaatst zich automatisch naar het eerste zoekveld. U kunt ook op F3 drukken om de cursor in het eerste zoekveld te plaatsen. Als u een zoekveld nodig hebt dat niet als eerste op het scherm wordt weergegeven, gebruikt u de **Tab**-toets om naar het juiste veld te gaan.
 - Stap 4** Tijdens het typen wordt het aantal mogelijke contactpersonen verminderd (afhankelijk van de configuratie van **Zoeken met filter**, zie [Zoeken met filter, pagina 2-15](#)). Ga door met typen totdat u het gewenste contact hebt gevonden of gebruik de pijl omhoog of omlaag om het contact te markeren.
 - Stap 5** Druk op **Enter** om het consultgesprek te initialiseren.
 - Stap 6** Druk na het consult opnieuw op **Enter** om de doorverbinding te voltooien.
-

U kunt een gesprek als volgt consult doorverbinden naar een contact in het telefoonboek met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Beantwoord een gesprek of selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik in het gewenste zoekveld in het gewenste telefoonboek. Als er persoonlijke telefoonboeken zijn gemaakt, klikt u op het betreffende tabblad van het telefoonboek.
 - Stap 3** Begin met typen en u zult zien dat tijdens het typen, het aantal mogelijke contacten verminderd (Afhankelijk van de configuratie van Zoeken met filter, zie [Zoeken met filter, pagina 2-15](#)). Ga door met typen totdat het gewenste contact zichtbaar wordt of gebruik de muis om de contactpersoon te selecteren.
 - Stap 4** Dubbelklik op de contactpersoon om de doorverbinding te initialiseren.
 - Stap 5** Klik op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.

Of

-
- Stap 1** Plaats de muisaanwijzer op het gewenste gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik met de linkermuisknop.
 - Stap 3** Houd de muisknop ingedrukt en sleep het gesprek naar de gewenste bestemming binnen het gewenste telefoonboek door de muis boven het tabblad van het telefoonboek te houden en vervolgens de contactpersoon te selecteren voordat u de muisknop loslaat. Het consultgesprek wordt nu opgezet.
 - Stap 4** Klik op  **Doorverbinden** om het gesprek consult door te verbinden.

Of

-
- Stap 1** Selecteer de gespreksdetails die worden weergegeven in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op de gewenste bestemming in het gewenste gedeelte **Telefoonboek** of **Sneltoets** en klik met de rechtermuisknop om een pop-upmenu weer te geven.
 - Stap 3** Kies **Bellen** in het pop-upmenu.
 - Stap 4** Zorg dat het geïnitieerde gesprek is geselecteerd in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 5** Klik op de knop **Voltooi doorverbinden**.
-

In de beschreven procedures gaat het om een consult, maar als om de een of andere reden het doorverbonden gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt verbonden, wordt het gesprek teruggeplaatst in het gedeelte Actieve gesprekken. Deze gesprekken kunnen worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken**, dat wordt uitgelegd in [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#).

Bellen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u nummers kiezen en bellen. U kunt een contact rechtstreeks bellen of via de verschillende functies voor gesprekbeheer, zoals Gesprek parkeren, Doorverbinden en Conferentie. Deze functies voor gesprekbeheer worden uitvoerig besproken, zie [Bijlage 1, "Pictogrammen op de werkbalk Gesprekbeheer"](#). Er kunnen twee typen gesprekken worden gevoerd:

- **Intern gesprek** – Gesprekken die worden gevoerd met de bestaande nummers in het systeem. Een voorbeeld van interne nummers zijn gesprekken die in een callcenter worden gevoerd met nummers binnen het callcenter.
- **Extern gesprek** – Gesprekken die worden gevoerd met nummers die buiten het systeem aanwezig zijn. Een operator in een callcenter kan bijvoorbeeld een gesprek met een klant tot stand brengen voor marketingdoeleinden.

Intern bellen

Voer de volgende stappen uit om naar een lokaal toestel te bellen:

-
- Stap 1** Geef het gewenste nummer op. Ongeacht welk gedeelte u hebt geselecteerd binnen de Console, worden de cijfers die u invoert, weergegeven in het vak **Bellen** onder het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik met de muis op **Verbinden/Wissen** of **druk op Enter** op het toetsenbord.
-

Het geselecteerde contact wordt gebeld en de details worden weergegeven in het gedeelte **Actieve gesprekken**.

Extern bellen

Voer de volgende stappen uit om een extern gesprek met het toetsenbord tot stand te brengen:

-
- Stap 1** Kies het toegangsnummer gevolgd door het externe nummer. (Tenzij Cisco Unified Attendant Console zo is geconfigureerd dat het toegangsnummer wordt toegevoegd. Dit gebeurt op de Cisco Unified Attendant Console).
 - Stap 2** Druk op **Enter** om te beginnen met kiezen.
-

Het is niet nodig om de cursor in het vak Bellen te plaatsen; wanneer u de numerieke waarden invoert, wordt de cursor automatisch in het vak geplaatst.

Voer de volgende stappen uit om een extern gesprek tot stand te brengen met de muis:

-
- Stap 1** Klik met de muis op het gewenste **telefoonboek**.
 - Stap 2** Dubbelklik op het te kiezen nummer.
-

Gesprekken in de wacht zetten

Terwijl u een gesprek beantwoordt, kan Cisco Unified Attendant Console het actieve gesprek in de wacht plaatsen om andere inkomende gesprekken te beantwoorden. Het gesprek wordt in een **Servicewachtrij** geplaatst gedurende de periode die is ingesteld bij **Tijd terugroepen wachtrij** in Cisco Unified Attendant Admin. Nadat de **Tijd terugroepen wachtrij** is verstreken, verandert de status van het gesprek van **In de wacht gezet** naar **Time-out wachtstand**. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken**, dat wordt uitgelegd in [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#). Een gesprek kan terugkomen, of de time-out nu is bereikt of niet. [Afbeelding 3-1](#) is een voorbeeld van een gesprek in de wacht in het gedeelte Gespreksvoortgang.

Afbeelding 3-1 Gesprek in de wacht in het gedeelte **Gespreksvoortgang**

Gesprek in uitvoering				
[F5]	Gesprek voor	Wachttijd	Gesprek van	Status
		0:05	Extern 000001	In de wac...

Het gesprek wordt weergegeven in het gedeelte **Gespreksvoortgang** en kan op elk gewenst moment naar het gedeelte **Actieve gesprekken** worden teruggehaald.

U zet als volgt een gesprek in de wacht met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **F7** om het gedeelte **Actieve gesprekken** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op (**Page Down**) om het geselecteerde gesprek in de wacht te zetten.
-

U zet als volgt een gesprek in de wacht met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Selecteer een gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik op  **Wachtstand**.
-

Gesprekken in de wachtstand ophalen

Gesprekken in de wachtstand kunnen uit het gedeelte **Gespreksvoortgang** naar het gedeelte **Actieve gesprekken** worden opgehaald. Gesprekken die zijn teruggekeerd vanuit Wachtstand, Parkeren en Doorverbinden kunnen ook in het gedeelte **Gespreksvoortgang** worden bekeken.

U haalt als volgt een gesprek in de wachtstand op met het toetsenbord:


-
- Stap 1** Druk op **F5** om het gedeelte **Gespreksvoortgang** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op (**Page Down**) om het geselecteerde gesprek in de wachtstand op te halen.
-

U haalt als volgt een gesprek in de wachtstand op met de muis:

-
- Stap 1** Klik in het gedeelte **Gespreksvoortgang** op een gesprek in de wachtstand.
 - Stap 2** Klik op  **Ophalen**.

Gesprekken dempen

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u gesprekken dempen wanneer u bepaalde acties uitvoert. U kunt op twee manieren dempen. De eerste manier is automatisch en wordt ingesteld via het tabblad **Opties > Operatorinstellingen > Gedempt**. Als deze optie is ingeschakeld kan er worden gedempt wanneer u een zoekopdracht uitvoert, wanneer u een nummer belt of wanneer u schermen van het telefoonboek verwisselt of selecteert.

De tweede manier waarop u een gesprek kunt dempen, is handmatig. Druk hiervoor op de knop Gedempt () of op Ctrl-Q. Dezelfde toetsencombinatie kan worden gebruikt om het dempen op te heffen. U kunt ook met de rechtermuisknop op het actieve gesprek klikken en **Gedempt** kiezen in het menu.


Gesprekken parkeren

Met Cisco Unified Attendant Console kunt u gesprekken parkeren op een parkeerapparaat. U kunt een geparkeerd gesprek eenvoudig aannemen vanaf elke willekeurige telefoon op de Cisco Unified Communications Manager door het nummer te kiezen van het toestel waarop het gesprek is geparkeerd. U kunt een gesprek parkeren op een parkeerapparaat van uw keuze of u kunt het apparaat door het systeem laten kiezen. U kunt de beschikbare parkeerapparaten bekijken in het gedeelte **Gesprek parkeren**.

U kunt als volgt een gesprek parkeren met behulp van het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **F7** om het gedeelte **Actieve gesprekken** te selecteren.
 - Stap 2** Gebruik de pijlen omhoog en omlaag om een gesprek te selecteren.
 - Stap 3** Druk op **Home** om het gesprek op een van de beschikbare parkeerapparaten te parkeren.
-

U kunt als volgt een gesprek parkeren met behulp van de muis:

-
- Stap 1** Selecteer een gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Klik op  **Gesprek parkeren**.
-


U kunt als volgt een gesprek parkeren op een specifiek parkeerapparaat met de muis:

-
- Stap 1** Selecteer het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
 - Stap 2** Houd de muisknop ingedrukt, sleep het gesprek naar het gewenste parkeerapparaat en laat de muisknop weer los.
-

Als een geparkeerd gesprek niet binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord, keert het gesprek terug naar het gedeelte Gespreksvoortgang. Dergelijke gesprekken kunnen worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken**, dat wordt uitgelegd in [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#).

Geparkeerde gesprekken ophalen

Als u een geparkeerd gesprek wilt ophalen met behulp van de muis, doet u op het parkeerapparaat het volgende:

- Dubbelklik op het apparaat
- Sleep het gesprek naar het deelvenster Actieve gesprekken (F7).
- Klik met de rechtermuisknop op het apparaat en selecteer Ophalen in het menu.
- Klik op  Ophalen.


U haalt als volgt een geparkeerd gesprek op met het toetsenbord:

-
- Stap 1** Kies het nummer van het parkeerapparaat.
- Stap 2** Het kan ook voorkomen dat een geparkeerd gesprek gedurende een bepaalde periode onbeantwoord blijft (dit wordt **Terugroepen geparkeerd gesprek** genoemd) en terugkeert naar het gedeelte **Gespreksvoortgang**. In dat geval kan Cisco Unified Attendant Console het gesprek ophalen met de methoden die worden beschreven in het gedeelte **Gesprekken in de wachtstand ophalen**.
-

Conferentiegesprekken

Met een conferentiegesprek kunt u een derde toevoegen aan een besessie.

Doe het volgende om met de muis een conferentie te starten bij een verbonden gesprek:

-
- Stap 1** Selecteer het toestel dat aan de conferentie moet worden toegevoegd of voer het toestelnummer in.
- Stap 2** Klik op  **Start conferentie** om te conferentie te initiëren.
- Stap 3** Wacht tot de derde partij beantwoordt en klik op de knop  **Conferentie**.
-

Doe het volgende om met het toetsenbord een conferentie te starten bij een verbonden gesprek:

-
- Stap 1** Selecteer het toestel dat aan de conferentie moet worden toegevoegd of voer het toestelnummer in.
- Stap 2** Druk op **Afsluiten**
- Stap 3** Wacht tot de derde partij antwoordt en druk op **Afsluiten** om de drie partijen samen te brengen.
-

Als het conferentiegesprek eenmaal is begonnen, licht er een extra veld op in het veld **Actieve gesprekken**. Het veld is gemarkeerd als **Conferentiebeheer** en wordt gebruikt om u uit het gesprek te halen zodra alle partijen aanwezig zijn in het gesprek. [Afbeelding 1-8 op pagina 1-21](#) geeft een voorbeeld weer van een conferentiegesprek in het veld Actieve gesprekken.

Als een van de partijen niet op het conferentiegesprek reageert, keert het gesprek terug. Dergelijke gesprekken kunnen worden afgehandeld via **Beheer teruggekeerde gesprekken**, dat wordt uitgelegd in [Teruggekeerde gesprekken beheren, pagina 3-16](#).



Opmerking

Als de derde partij het conferentiegesprek niet wil starten, wordt het geïnitieerde gesprek door Cisco Unified Attendant Console gewist. U keert terug naar het oorspronkelijke gesprek.

Een gesprek herstellen

Deze functie bespaart tijd. Het herstellen van een gesprek houdt in dat de vorige procedure met één klik kan worden herhaald. In de gedeeltes F5 en F7 kunt u de gesprekken herstellen om de vorige handeling ongedaan te maken zoals in de volgende onderdelen:

- Gesprek in de wacht
- Gesprek doorverbinden
- Conferentiegesprek
- Gesprek parkeren

Als de procedure om wat voor reden dan ook mislukt, kunt u op **Herstellen** klikken om de procedure te herhalen. Als u het toetsenbord gebruikt, drukt u op **Verwijderen** om te herstellen.

Schakelen tussen gesprekken

Wanneer er twee actieve gesprekken zijn, één in de wachtstand en één verbonden, kunt u tussen de gesprekken schakelen.

Wanneer een contact ter consultatie wordt gebeld, wordt het inkomende gesprek in de wacht gezet. Zodra de gebelde partij het gesprek accepteert en beantwoordt, kunt u met de rechtermuisknop op het inkomende gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken** klikken en **Schakelen** kiezen. Het inkomende gesprek dat tijdens het consult in de wacht was gezet, wordt nu actief.

Nu wordt het gesprek met het externe contact in de wacht gezet. U kunt ook schakelen met behulp van de Plus (+)-toets.

Teruggekeerde gesprekken beheren

Als een gesprek niet doorverbonden kan worden naar een toestel, keert het gesprek terug naar het gedeelte Gespreksvoortgang (F5). Dit kan zijn omdat het contact het gesprek niet op tijd kon beantwoorden. Cisco Unified Attendant Console biedt een reeks bedieningsfuncties die speciaal zijn ingesteld op het afhandelen van teruggekeerde gesprekken zodat u niet opnieuw naar de ontvanger hoeft te zoeken.











Zodra het gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken** terechtkomt nadat het is teruggekeerd uit het gedeelte **Gespreksvoortgang**, kunt u de functie **Beheer teruggekeerde gesprekken** eenvoudig weergeven door met de rechtermuisknop op het gesprek te klikken.

Deze gespreksfuncties zijn vergelijkbaar met de eerder uitgelegde functies. Het enige verschil in het geval van een teruggekeerd gesprek is dat alle gespreksfuncties contextueel zijn gekoppeld aan het contact waarnaar het gesprek oorspronkelijk was doorverbonden.

Als u met de rechtermuisknop op het opgehaalde gesprek klikt en **Start conferentie** kiest, wordt het contact op het toestel van waaruit het gesprek terugkeerde automatisch aan de conferentie toegevoegd. U hoeft niet te zoeken in het telefoonboek of het toestel voor het specifieke contact zelf op te geven.

Tabel 3-4 geeft een overzicht van wat u met een opgehaald gesprek kunt doen.

Tabel 3-4 Functies die worden gebruikt voor teruggekeerde gesprekken

Functienaam	Pictogram	Beschrijving
Gesprek wissen		Klik op een beantwoord gesprek om dit te wissen.
Consult		Klik om een beantwoord gesprek met consult door te verbinden naar het toestel van waaruit het gesprek oorspronkelijk terugkeerde.
Blind doorverbinden		Klik om het beantwoorde gesprek door te verbinden naar het toestel van waaruit het gesprek oorspronkelijk terugkeerde.
Herstellen		Klik om een handeling die eerder op het teruggekeerde gesprek werd uitgevoerd te herhalen.
In de wacht met opmerkingen		Klik om opmerkingen toe te voegen aan het huidige gesprek voordat u het gesprek in de wacht zet.
Wachtstand		Klik om het teruggekeerde gesprek direct in de wacht te zetten bij hetzelfde toestel/contactpersoon van waaruit het gesprek is teruggekeerd, zonder een opmerking voor de contactpersoon te maken.
Contacteigenschappen		Klik om de gegevens van het contact bij te werken van wie het gesprek is teruggekeerd.
Start conferentie		Klik om met consult een conferentiegesprek te starten met de contactpersoon van wie het gesprek is teruggekeerd.
Terugbellen		Klik om een gesprek in de wacht te zetten bij een bezette operator.
Gesprek parkeren		Klik om het gesprek op een apparaat voor gesprek parkeren te plaatsen.

De bovenstaande handelingen kunt u ook uitvoeren door met de rechtermuisknop op een gesprek in het gedeelte Actieve gesprekken te klikken en een optie in het menu te kiezen. U hebt ook toegang tot deze opties via het toetsenbord, zoals beschreven in [Het toetsenbord gebruiken, pagina 1-1](#).

FAC's en CMC's opgeven

Bij het tot stand brengen van een extern gesprek, moet u mogelijk de Geforceerde autorisatiecode (FAC) en Clientcode (CMC) opgeven. Deze codes worden door de beheerder geconfigureerd via Cisco Unified Attendant Admin. Indien dit nodig is tijdens consult doorverbinden, wordt er een dialoogvenster weergegeven. Geef de juiste code op en het gesprek wordt tot stand gebracht.

Geforceerde autorisatiecode (FAC)

Geforceerde autorisatiecodes worden gebruikt om het kiezen van **Routepatronen** in Cisco Unified Communications Manager te beveiligen. Traditioneel wordt dit gebruikt om gesprekken naar externe of internationale nummers te blokkeren. In callcenters mogen vaak alleen bepaalde operators externe consulten naar bepaalde nummers doorverbinden. Ter beveiliging worden deze bellers voorzien van een Geforceerde autorisatiecode. Het idee achter FAC is dat als u een dergelijk extern gesprek doorverbindt dat met een FAC beschermd wordt, u de FAC moet opgeven voordat het gesprek kan worden vervolgd. Als er een onjuiste FAC wordt opgegeven, of als er geen FAC wordt opgegeven, kan het gesprek niet tot stand worden gebracht. [Afbeelding 3-2](#) geeft het dialoogvenster FAC weer.

Afbeelding 3-2 Dialoogvenster FAC



Clientcode (CMC)

Clientcodes (CMC's) worden gebruikt als extra logboekfuncties voor gesprekken binnen Cisco Unified Communications Manager. Dit wordt gebruikt om gesprekken voor verschillende klanten in het logboek vast te leggen.

Het idee achter de CMC is dat u de CMC moet opgeven voordat een extern gesprek of een doorverbinding tot stand kan worden gebracht. De logboekdetails van het gesprek worden met de CMC en de gespreksinformatie bijgewerkt. Deze kunnen later worden gebruikt om de kosten van gesprekken aan verschillende kostenplaatsen toe te wijzen.

Gesprekken wissen

Als u de verbinding met een actief gesprek wilt verbreken wanneer de informatieaanvraag voltooid is, kunt u het gesprek wissen uit het onderdeel **Actieve gesprekken**.

Voer de volgende stappen uit om een gesprek te wissen met het toetsenbord:

-
- Stap 1** Druk op **F7** om het gedeelte **Actieve gesprekken** te selecteren.
 - Stap 2** Druk op **Enter**.
-



Voer de volgende stappen uit om een gesprek te verwijderen met de muis:

-
- Stap 1** Klik op het betreffende gesprek in het gedeelte **Actieve gesprekken**.
- Stap 2** Klik met de rechtermuisknop en selecteer **Gesprek wissen**.
-

De Noodgevallenmodus gebruiken

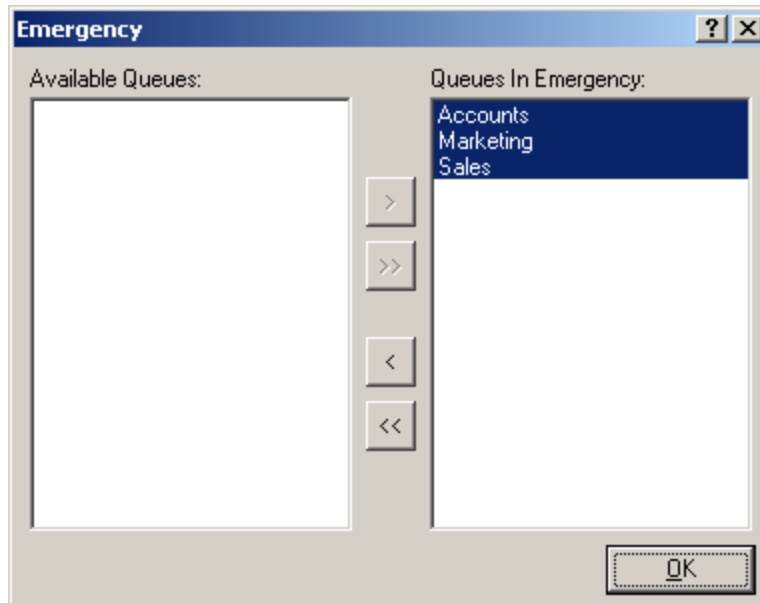
Met Cisco Unified Attendant Console kunt u voor alle wachtrijen een noodgevallenmodus instellen. Wanneer de wachtrijen zich in de noodgevallenmodus bevinden, worden alle gesprekken automatisch omgeleid naar een andere bestemming, bijvoorbeeld Nachtdienst of Voicemail. Deze bestemmingen worden geconfigureerd door Cisco Unified Attendant Console.

Voer de volgende stappen uit om met behulp van de muis een wachtrij in de noodgevallenmodus in te stellen:

-
- Stap 1** Kies in het hoofdmenu u **Opties > Noodgeval**.
- Stap 2** Verplaats de **Beschikbare wachtrijen** naar de lijst **Noodgevalwachtrijen** met de knop  als u alle wachtrijen wilt verplaatsen of met de knop  als u afzonderlijke wachtrijen in de lijst wilt verplaatsen.
- Stap 3** Klik in berichtvak van Noodgevallenmodus inschakelen op **Ja** om alle wachtrijen naar de noodgevallenmodus te verplaatsen.
- Stap 4** Druk op **OK** om de procedure te voltooien.
-

U kunt de noodgevallenmodus ook met de sneltoets op het toetsenbord inschakelen. Selecteer het gedeelte Wachtrij en druk op Ctrl-E. Het volgende venster wordt weergegeven. Klik op **OK** om door te gaan. [Afbeelding 3-3](#) geeft een voorbeeld weer van het venster Noodgevallenmodus waarin een wachtrij in de noodgevallenmodus is geplaatst.

Afbeelding 3-3 Wachtrijen in noodgevalmodus



Voer de volgende stappen uit om wachtrijen uit de Noodgevalmodus te halen:

-
- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op een wachtrij en selecteer **Noodgeval**.
- Stap 2** Druk op **OK** om de procedure te voltooien.
-

E-mails verzenden

Wanneer u een gesprek naar een toestel doorverbindt en het gesprek keert terug na time-out, kunt u een e-mail sturen naar die persoon om belangrijke informatie over het gesprek te geven. De sneltoets voor het verzenden van e-mail is Ctrl-M. Een andere manier om een contactpersoon te selecteren is om erop te klikken met de rechtermuisknop en in het submenu **Contactpersoon** de optie E-mail verzenden te selecteren.



Opmerking

Zorg dat bij de contactgegevens voor Cisco Unified Attendant Console een e-mailadres is opgegeven, anders werkt deze functie niet.

Gespreksstatus weergeven

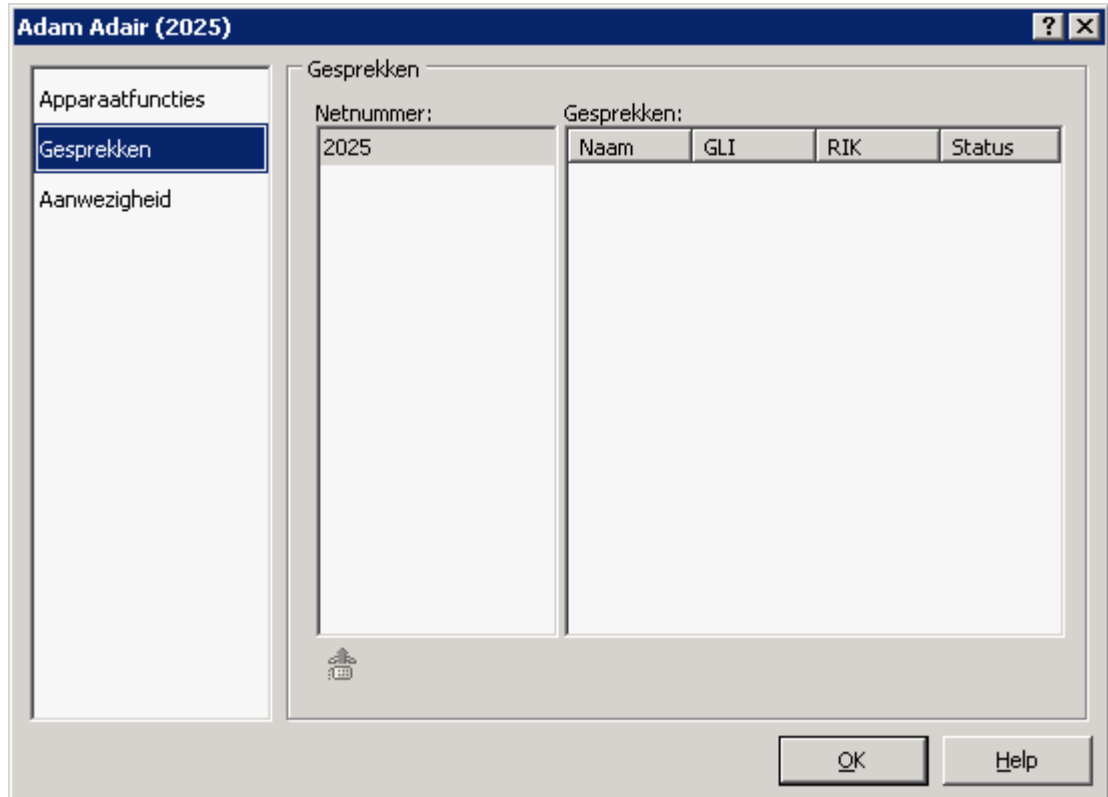
De gespreksstatus geeft aan wat er momenteel met het gesprek gebeurt: overgaan, in de wacht gezet, verbonden of bezet.

U kunt de gespreksstatus van elk willekeurig apparaat in het telefoonboek bekijken. In het venster Status kunt u de status van een contact bekijken voordat u een gesprek doorverbindt of een conferentiegesprek tot stand brengt.

Voer de volgende stappen uit om de apparaatstatus weer te geven:

- Stap 1** Klik met de rechtermuisknop op een contactpersoon in het **Telefoonboek** en kies vervolgens **Contactpersoon > Status > Gesprekken**.


De gespreksstatus voor het geselecteerde contact wordt weergegeven. Bijvoorbeeld:



De kolommen bij Gesprekken worden beschreven in [Tabel 3-5](#).


Tabel 3-5 Velden van het venster Gesprekstatus

Veld	Voorbeeld	Beschrijving
Naam	Jan Smit	Naam van het contact
GLI	2000	Dit is het nummer van waaruit werd gebeld
RIK	1001	Dit is het nummer waar naartoe werd gebeld
Status	Er wordt gepraat	De huidige status van het gesprek

U kunt elk willekeurig gesprek dat overgaat ook beantwoorden door op  **Beantwoorden** te klikken.

Contactgegevens bekijken en gebruiken

Aan elke contactpersoon in het telefoonboek zijn relevante gegevens gekoppeld en sommige van deze gegevens worden in het telefoonboekgedeelte weergegeven. Als u meer informatie over een bepaalde contactpersoon wilt bekijken, selecteert u de contactpersoon en doet u het volgende:


- Klik op  (Contacteigenschappen).
- Klik met de rechtermuisknop en kies vervolgens **Contactpersoon > Contactgegevens**.
- Druk op **F12**.

Het venster Contactgegevens wordt weergegeven. Bijvoorbeeld:

Afbeelding 3-4 Venster Contactgegevens

U kunt alle gegevens in het venster Contactgegevens bewerken, behalve velden met grijze labels.

E-mail naar contactpersonen versturen

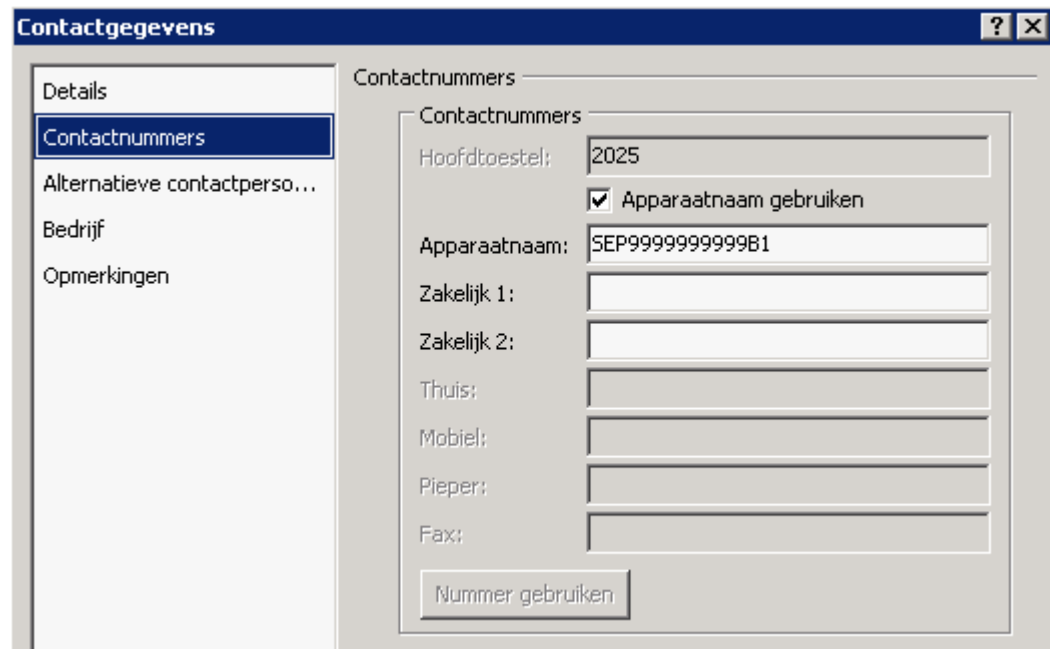
Als het e-mailadres van een contact is toegevoegd aan de **contactgegevens**, kunt u vanuit dit venster een e-mail verzenden met Cisco Unified Attendant Console. Het e-mailprogramma op uw computer wordt geopend. Klik op  om een e-mail te schrijven.

Externe nummers bellen

Klik op het tabblad **Contactnummers** om de externe telefoonnummers van een contactpersoon te bekijken. Alle directe nummers die voor contactpersoon zijn gedefinieerd, worden weergegeven.

Selecteer een nummer en klik vervolgens op **Nummer gebruiken** om het nummer te kiezen.

Afbeelding 3-5 Tabblad Contactnummers



Wisselnummers definiëren

U kunt alternatieve nummers voor een contactpersoon definiëren

- Een enkele **Assistant**.
- Elk nummer van **Alternatieve** contactpersonen.

U kunt als volgt een alternatief nummer toevoegen:


-
- Stap 1** Klik op het tabblad **Wisselnummers**.
- Stap 2** Klik **Assistant** of **Wissel** (waar van toepassing) op **Toevoegen**.
Het dialoogvenster **Selecteren** wordt weergegeven.

- Stap 3** Selecteer de contactpersoon en klik vervolgens op **Toevoegen**.
- Stap 4** Klik in **Contactgegevens** op **OK**.

Met behulp van de functies kunt u alternatieve nummers **Verwijderen** of door elkaar **Vervangen**.

Contactgegevens bewerken

U kunt als volgt de contactgegevens bewerken:

-
- Stap 1** Selecteer het vereiste telefoonboekdeelvenster door op de betreffende combinatie Alt-<nummer> te drukken of door op het tabblad te klikken.
- Stap 2** Selecteer een contactpersoon.
- Stap 3** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Druk op **F12**
 - Klik met de rechtermuisknop en kies vervolgens **Contactpersoon > Contactgegevens**.
 - Klik op  (Contacteigenschappen).

Het venster **Contactgegevens** wordt weergegeven.

- Stap 4** Bewerk waar nodig de contactgegevens.
- Stap 5** Klik op **OK**.
-

Afwezigheidsbericht en contactgegevens toevoegen

U kunt ook **Afwezigheidsberichten** en **Algemene contactinformatie** toevoegen via het tabblad **Opmerkingen**. Afwezigheidsberichten zijn korte opmerkingen over waarom het niet wordt beheerd of niet gestoord mag worden.

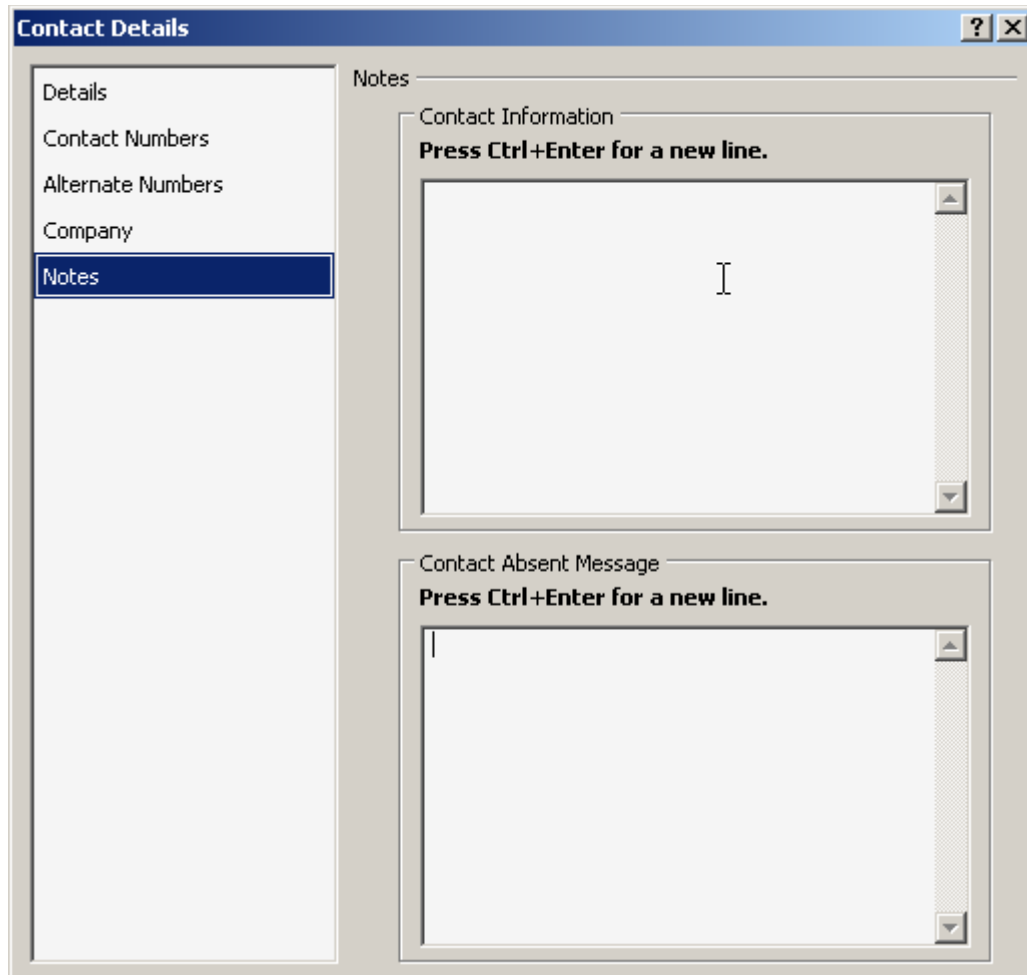
- **Contactinformatie** - Extra informatie toevoegen aan elk contact in de telefoonboeken. Deze informatie wordt bij het contact weergegeven als knopinfo.
- **Afwezigheidsberichten** - Een afwezigheidsbericht toevoegen aan elk willekeurig apparaat in het onderdeel **Telefoonboek**.



Opmerking

Deze informatie wordt bij het contact weergegeven als knopinfo.

Afbeelding 3-6 Tabblad Opmerkingen van Contactgegevens



Status van Cisco Unified Presence weergeven

Attendants kunnen CUP-informatie (Cisco Unified Presence) weergeven gebruikers van IP-telefoons in het telefoonboekgedeelte. Deze informatie toont de beschikbaarheid van de contactpersoon.

[Afbeelding 3-7](#) laat een voorbeeld zien

Afbeelding 3-7 CUP-informatie



De pictogrammen voor de aanwezigheidsstatus worden hieronder getoond.









Pictogram	Status	Beschrijving
	Afwezig	Aanwezigheidsstatus afwezig/zo terug.
	Bezet	Aanwezigheidsstatus Bezet.
	Niet storen	Aanwezigheidsstatus Niet storen (DND).
	Offline	Aanwezigheidsstatus offline.
	Online	Aanwezigheidsstatus online (beschikbaar).
	Onbekend	Aanwezigheidsstatus onbekend.
	Afgeleid	Aanwezigheidsstatus Bezet.

Als u de aanwezigheidsstatus als tekst wilt weergeven, plaatst u de muiscursor op het pictogram van de aanwezigheidsstatus. Eventuele aanvullende bij de contactpersoon ingevoerde informatie wordt ook getoond (bijvoorbeeld de datum waarop hij/zij terug is van vakantie).

Aanwezigheidsstatus van Microsoft weergeven

Cisco Unified Attendant Console kan de aanwezigheidsgegevens van Microsoft weergeven voor contactpersonen die zijn toegevoegd aan de lokale versie van Microsoft Office Communicator.

Indien een aanwezigheidsstatus is ingesteld voor de contactpersoon, wordt een van de volgende aanwezigheidsstatuspictogrammen weergegeven in het onderdeel **Telefoonboek**.

Pictogram	Status	Beschrijving
	Afwezig	Aanwezigheidsstatus afwezig/zo terug.
	Bezet	Aanwezigheidsstatus Bezet.
	Niet storen	Aanwezigheidsstatus Niet storen (Bereikbaarheidsstatus Niet storen)
	Inactief	Aanwezigheidsstatus Inactief. Deze status wordt automatisch ingesteld door Communicator als de account gedurende een bepaalde tijd niet actief is. Standaard is dit 5 minuten.
	Bezet Inactief	Aanwezigheidsstatus Bezet Inactief. Deze status wordt automatisch ingesteld door Communicator als de account na een bepaalde tijdsduur is overgegaan van Bezet naar Inactief. Standaard is dit 5 minuten.
	Offline	Aanwezigheidsstatus Offline
	Online	Aanwezigheidsstatus Online (Bereikbaarheidsstatus Beschikbaar)
	Onbekend	Aanwezigheidsstatus Onbekend (Bereikbaarheidsstatus Onbekend)

Voer de volgende stappen uit om de aanwezigheidsstatus weer te geven:

-
- Stap 1** Selecteer een contactpersoon in het telefoonboek.
 - Stap 2** Plaats de muisaanwijzer op een grafische aanwezigheidsstatus.
 - Stap 3** De Aanwezigheidsstatus wordt weergegeven.
-

Als u de muisaanwijzer boven het pictogram houdt, wordt in een pop-upvenster extra informatie weergegeven over de status, indien beschikbaar. (Als iemand bijvoorbeeld op vakantie is, kan de datum worden weergegeven waarop hij of zij weer terug is.)

■ Aanwezigheidsstatus van Microsoft weergeven



A

Aan de slag

Aanmelden [1-4](#)

Interface [1-8](#)

Niet beschikbaar [1-7](#)

Attendant Console

Algemeen [2-1](#)

Dempen [2-7](#)

Gesprekken doorverbinden [2-6](#)

Gesprekken parkeren [2-7](#)

Persoonlijke telefoonboekgroepen [2-11](#)

Secundaire sortering [2-14](#)

Telefoonlijst [2-9](#)

Tonen [2-8](#)

Veldkoppen [2-13](#)

Weergave [2-3](#)

Zoeken met filter [2-15](#)

Automatisch terugbellen [2-6](#)

B

Beheer teruggekeerde gesprekken [3-16](#)

Bellen

Automatisch kiezen [2-6](#)

Nummer [1-26](#)

Voicemail-voorvoegsel [2-6](#)

Blind doorverbinden [2-6](#)

C

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

Contactgegevens (contacteigenschappen) [3-22](#)

Contactnummers [1-12, 1-18, 3-23](#)

contactpersonen, toevoegen [1-18](#)

Contactpersonen zoeken [1-27](#)

D

De Attendant Console gebruiken

Bellen [3-11](#)

Conferentiegesprek [3-15](#)

E-mail verzenden [3-20](#)

Geparkeerd gesprek ophalen [3-15](#)

Gesprek doorverbinden [3-7](#)

Gesprek herstellen [3-16, 3-22](#)

Gesprek in de wacht [3-12](#)

Gesprek in de wachtstand ophalen [3-13](#)

Gesprekken beantwoorden [3-2](#)

Gesprekken parkeren [3-14](#)

Gesprekken schakelen [3-16](#)

Gesprek wissen [3-18](#)

De Cisco Unified Attendant Console installeren [1-1](#)

De Noodgevallenmodus gebruiken [3-19](#)

direct doorverbinden [2-17](#)

E

Een gesprek herstellen [2-6](#)

Een sneltoets bijwerken [1-25](#)

Extern bellen [3-12](#)

Extern telefoonboek [1-13](#)

F

FAC- en CMC-instellingen [3-11](#)

G

Geavanceerd, optie [2-17](#)

Gesprek doorverbinden [3-20](#)

Blind - Extern [3-7, 3-9](#)

Consult - Intern [3-9](#)

direct [2-17](#)

Gesprekken herstellen [3-20](#)

I

Interface

Actieve gesprekken [1-21](#)

Alle wachtrijen [1-10](#)

Extern telefoonboek [1-13](#)

Gesprekken parkeren [1-22](#)

Gespreksvoortgang [1-20](#)

Menubalk [1-9](#)

Sneltoets [1-23](#)

Telefoonboeken [1-11](#)

Wachtrijen [1-9](#)

Werkbalk [1-19](#)

Intern bellen [3-12](#)

P

persoonlijke telefoonboekgroepen

delen [2-11](#)

S

Sneltoetsen toevoegen [1-24](#)

Sneltoets verwijderen [1-25](#)

T

Toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap [1-1](#)

V

Veld Bezetlampje (BLV) [1-2](#)

W

Weergave [2-3](#)

Wisselnummers [2-12, 3-23](#)