



Användarhandbok för Cisco Unified Attendant Console Advanced

Version 10.0.1
November 19, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco har drygt 200 kontor runtom i världen.
Adresser, telefonnummer och faxnummer
finns på Ciscos webbplats på
www.cisco.com/go/offices.

SPECIFIKATIONER OCH INFORMATION ANGÅENDE PRODUKTER I DENNA HANDBOK KAN ÄNDRAS UTAN FÖREGÅENDE MEDDELANDE. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK SKA ANSES VARA KORREKTA, MEN DE PRESENTERAS UTAN GARANTIER AV NÅGOT SLAG, VARE SIG UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA. ANVÄNDARNA MÅSTE TA DET FULLA ANSVARET FÖR TILLÄMPNINGEN AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENS OCH BEGRÄNSAD GARANTI FÖR DEN LEVERERADE PRODUKTEN ANGES I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERAS MED PRODUKTEN OCH DE ÄR INKLUDERADE HÄRI GENOM DENNA REFERENS. OM DU INTE KAN HITTA PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN KONTAKTAR DU DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR ATT BE OM EN KOPIA.

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

OAKTAT EVENTUELLA ANDRA GARANTIER HÄRI TILLHANDAHÅLLS ALLA DOKUMENTFILER OCH ALL PROGRAMVARA FRÅN DESSA LEVERANTÖRER I BEFINTLIGT SKICK MED EVENTUELLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDNA LEVERANTÖRER FRISKRIVER SIG FRÅN ALLT ANSVAR FÖR SÅVÄL UTTRYCKLIGA SOM UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, GARANTIER AVSEENDE ALLMÄN LÄMPLIGHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SÄRSKILT ÄNDAMÅL OCH FRÅNVARO AV INTRÅNG I TREDJE MANS RÄTTIGHETER, ELLER TILL FÖLJD AV HANDLANDE, ANVÄNDNING ELLER AFFÄRSPRAXIS.

I INGET FALL SKA CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HÅLLAS ANSVARIGA FÖR EVENTUELLA INDIREKTA, SÄRSKILDA, PÅFÖLJANDE ELLER OFÖRUTSEDDA SKADOR, INKLUSIVE OCH UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST ELLER DATAFÖRLUST TILL FÖLJD AV ANVÄNDNING AV ELLER OFÖRMÅGA ATT ANVÄNDA DENNA HANDBOK, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HAR INFORMERATS OM RISKEN FÖR SÅDANA SKADOR.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, Cisco-logotypen, 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 och Welcome to the Human Network är varumärken; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store och Flip Gift Card är servicemärken; och Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, logotypen för Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logotypen, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort-logotypen, 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 och WebEx-logotypen är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och vissa andra länder.

Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Bruket av ordet partner antyder inte ett partnerskapsförhållande mellan Cisco och något annat företag. (0907R)

Alla IP-adresser (Internet Protocol) och telefonnummer som används i detta dokument är inte avsedda som faktiska adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram med nätverkstopologi och andra illustrationer inkluderade i dokumentet visas endast i förklarande syfte. Eventuellt bruk av faktiska IP-adresser eller telefonnummer i förklarande innehåll är oavsiktligt och slumpmässigt.

Cisco Unified Attendant Console Advanced
© 2013 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.



Förord vii

KAPITEL 1

Komma igång 1-1

- Tillgänglighet för användare med funktionshinder 1-1
- Använda tangentbordet 1-2
 - Tangentbeskrivningar 1-2
 - Ytterligare funktioner 1-3
- Logga in 1-4
- Bli ej tillgänglig (F10) 1-6
- Gränssnitt 1-7
 - Menyrad 1-8
 - Köer (F9) 1-8
 - Inkommande samtal i kö (F8) 1-9
 - Telefonböcker (F3) 1-10
 - Komplett katalog 1-10
 - Personliga telefonboksgrupper (F4) 1-13
 - Skapa personliga telefonboksgrupper 1-13
 - Visa uppgifter om en personlig telefonboksgrupp 1-15
 - Ändra personliga telefonboksgrupper 1-15
 - Ta bort personliga telefonboksgrupper 1-15
 - Lägga till kontakter i telefonböcker 1-17
 - Ta bort kontakter från telefonböcker 1-18
 - Verktysfältet Samtalskontroll 1-18
 - Pågående samtal (F5) 1-19
 - Aktiva samtal (F7) 1-20
 - Parkerade samtal 1-21
 - Kortnummer (F6) 1-22
 - Lägga till en post i området Kortnummer 1-23
 - Ta bort en post från området Kortnummer 1-24
 - Uppdatera en post i området Kortnummer 1-24
 - Statusfält 1-24
- Vanliga aktiviteter 1-25
 - Ange ett nummer 1-25
 - Söka efter kontakter i telefonböckerna 1-25
 - Lateral sökning (Ctrl-F2) 1-26

KAPITEL 2**Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1**

- Allmänt 2-1
- Visning 2-3
- Närvaro 2-5
- Ringer upp 2-6
- Samtalsöverflyttningar 2-6
- Parkera samtal 2-7
- Ljud av 2-7
- Toner 2-8
- Telefonbok 2-9
- Personliga telefonboksgrupper 2-10
- Alternativa nummer 2-12
- Fältrubriker 2-12
- Sekundär sortering 2-14
- Filtrera sökning 2-15
- Loggar 2-16
- Avancerat 2-17

KAPITEL 3**Använda Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Besvara samtal 3-2
 - Besvara nästa 3-2
 - Välja samtal 3-3
 - Tvångsleverans 3-4
 - Vidarekoppling av samtal i telefonbok 3-4
 - Alternativa nummer och närvarostatus 3-5
 - Styra samtal 3-6
- Överflytta samtal 3-7
 - Osynlig överflyttning till ett känt nummer 3-7
 - Osynlig överflyttning till en kontakt i telefonboken 3-8
 - Inleda en personlig överflyttning 3-9
 - Personlig överflyttning till ett känt nummer 3-9
 - Personlig överflyttning till en kontakt i telefonboken 3-10
- Ringa samtal 3-11
 - Ringa interna samtal 3-11
 - Ringa externa samtal 3-11
- Väntkoppla samtal 3-12
- Hämta väntkopplade samtal 3-13

Stänga av ljud	3-13
Samtalsparkering	3-13
Hämta parkerade samtal	3-14
Konferenskoppla samtal	3-15
Återupprätta samtal	3-15
Växla mellan samtal	3-16
Styra återgående samtal	3-16
Ange FAC- och CMC-koder	3-17
Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)	3-17
Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)	3-18
Rensa samtal	3-18
Använda akutläge	3-18
Skicka e-post	3-19
Visa samtalsstatus	3-20
Visa och använd kontaktuppgifter och frånvaromeddelanden	3-21
Skicka e-post till kontakter	3-22
Ringa upp externa nummer	3-22
Definiera alternativa nummer	3-23
Redigera kontaktuppgifter	3-23
Lägga till frånvaromeddelande och kontaktinformation	3-24
Visa status för Cisco Unified Presence	3-25
Visa ikoner för Microsoft Presence-status	3-26



Förord

Den här handboken beskriver Cisco Unified Attendant Console-klienten: ett Windows-program som fungerar enbart med Cisco Unified Communications Manager och som ger dig en telefonväxels alla funktioner direkt i datorn.

Med Cisco Unified Attendant Console kan du besvara samtal från flera köer och överflytta dem till anknytningar. Du kan även parkera och hämta samtal och skapa konferenssamtal.

Syftet med handboken

Handboken beskriver hur du gör följande:

- Konfigurera Cisco Unified Attendant Console
- Använda Cisco Unified Attendant Console för att ringa, besvara, väntkoppla, hämta och överflytta samtal och skapa konferenssamtal.

Vem ska läsa denna handbok

Dokumentet är avsett för Cisco Unified Attendant Console-användare och personer som ska utbilda dem.

Upplägg

Handboken innehåller följande kapitel:

Del	Titel	Beskrivning
1	Komma igång	Detta avsnitt beskriver gränssnittet i Cisco Unified Attendant Console och hur du startar och loggar in i programmet.
2	Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced	Detta avsnitt beskriver hur du konfigurerar och anpassar programmet.
3	Använda Cisco Unified Attendant Console	Detta avsnitt beskriver hur du ringer, besvarar och rensar samtal samt gör anteckningar, väntkopplar och överflyttar samtal.

Konventioner

I det här dokumentet används följande konventioner.

Konvention	Betydelse
fetstilt teckensnitt	Kommandon, sökord och text som användaren anger visas med fetstilt teckensnitt.
<i>kursivt</i> teckensnitt	Dokumenttitlar, nya eller framhävda termer och argument som du anger värden för visas med <i>kursivt</i> teckensnitt.
[]	Element inom hakparenteser är valfria.
{ x y z }	Obligatoriska alternativa sökord är grupperade inom klammertecken och åtskilda med vertikala streck.
[x y z]	Valfria alternativa sökord är grupperade inom hakparenteser och åtskilda med vertikala streck.
sträng	En uppsättning tecken som inte anges som citat. Använd inte citationstecken runt strängen, eftersom citationstecknen då ingår i strängen.
teckensnittet <i>courier</i>	Terminalsessioner och information som datorn visar har teckensnittet <i>courier</i> .
< >	Tecken som inte visas, t.ex. lösenord, anges inom hakparenteser.
[]	Standardsvar på systemprompter anges med hakparenteser.
!, #	Ett utropstecken (!) eller ett brägdärdstecken (#) i början av en kodrad anger en kommentarrad.



Obs!

Innebär att *informationen är viktig att känna till.*



Tips

Innebär att *informationen hjälper till med att lösa ett problem.*



Akta

Innebär att *läsaren ska vara försiktig*. I denna situation utför du eventuellt en åtgärd som skulle kunna leda till att utrustning skadas eller att data går förlorade.



Snabbtips

Innebär att *åtgärden som beskrivs sparar tid*. Du kan spara tid genom att utföra den åtgärd som beskrivs i stycket.



Varning

Innebär en *varning för läsaren*. I denna situation utför du eventuellt en åtgärd som skulle kunna orsaka kroppsskada.

Hämta dokumentation och göra en serviceförfrågan

Information om hur du hämtar dokumentation, gör en serviceförfrågan och får ytterligare information finns i den månatliga publikationen *What's New in Cisco Product Documentation*, som också innehåller all ny och ändrad teknisk dokumentation för Cisco:

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

Prenumerera på *What's New in Cisco Product Documentation* som RSS-sändning och ställ in innehållet så att det skickas direkt till din dator med hjälp av ett läsprogram. RSS-sändningarna är en gratistjänst. Cisco har för närvarande stöd för RSS Version 2.0.





Komma igång

Cisco Unified Attendant Console Advanced måste ha lämplig telefonprogramvara och maskinvara installerad och konfigurerad. Mer information finns i *Cisco Unified Attendant Console Advanced* administrations- och installationshandboken. Kontakta systemadministratören om du vill konfigurera datorn.

Tillgänglighet för användare med funktionshinder

Cisco Unified Attendant Console Advanced innehåller tillgänglighetsfunktioner som gör det lättare för blinda och personer med nedsatt syn att använda programmet.

Det finns funktioner i Cisco Unified Attendant Console Advanced som du kan använda för att anpassa programmets utseende så att det blir lättare för användare med nedsatt syn att justera konsolens utseende. Detta gör att användarna själva kan avgöra vilket sätt som är bekvämast att arbeta på. För att komma åt inställningarna för konsolen väljer du **Alternativ > Inställningar** eller **Alternativ > Teckensnittsstorlek** i menyraden. Mer information finns i [Kapitel 2, "Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced"](#).

Du styr konsolen med antingen musen eller tangentbordet. Många gränssnittskontroller är ikoner, som visar en beskrivning när du håller muspekaren över dem.

Du kan även använda Cisco Unified Attendant Console Advanced med ett skärmläsar-plugin som kallas JAWS. Skärmläsaren visar information om statusen för Attendant Console samt gör det möjligt att läsa texten i Attendant Console-gränssnittet.

Cisco Unified Attendant Console Advanced har även en hjälpfunktion som känner av kontexten. Om du vill ha hjälp med ett specifikt fönster eller område trycker du på **F1**.


Mer information om Ciscos tillgänglighetsprogram finns på <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Använda tangentbordet

De flesta funktioner kan utföras med musen, men du kan även använda tangentbordet för att utföra åtgärder för samtalskontroll. I [Tabell 1-1](#) visas vilka funktionstangenter som kan användas för att styra Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Tangentbeskrivningar

Tabell 1-1 **Tangentbeskrivningar**

Tangentnamn	Beskrivning
Uppåtpil	Flytta mot början av listan.
Nedåtpil	Flytta mot slutet av listan.
Vänsterpil	Rulla listan åt vänster eller markera objektet till vänster.
Högerpil	Rulla listan åt höger eller markera objektet till höger.
Tabb	Flytta från vänster till höger och uppifrån och ned genom de olika delarna av konsolen.
Skift-Tabb	Flytta från höger till vänster och nedifrån och upp genom de olika delarna av konsolen.
F1	Visa hjälpen.
F2	Alternativa nummer, fältet för upptagetlampa (BLF) och närvarostatus. BLF visar statusen för andra anknytningar (upptaget, ringer, tillgänglig).
F3	Flytta markören till det första sökfältet i området Telefonbok.
Skift-F3	Rensa alla sökresultat som visas i den aktiva telefonboken. Obs! Du kan även rensa sökresultaten genom att klicka på  .
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp.
Skift-F4	Redigera en befintlig personlig telefonboksgrupp.
F5	Området Pågående samtal.
F6	Området Kortnummer.
F7	Området Aktiva samtal.
F8	Området Samtal i kö (inkommande samtal).
F9	Området Köer.
F10	Bli ej tillgänglig.
F12	Kontaktuppgifter.
Backsteg	Används för att radera siffror när du skriver in ett kontaktnummer.
Insert	Parkera Används för att ställa ett samtal i kö för en upptagen anknytning.
Delete	Återupprätta. Ringa ett samtal på nytt.
Page Down	Väntkoppla/hämta Alla samtal som kommer tillbaka till området Pågående samtal, till exempel vid inget svar eller ett parkerat samtal, hämtas på samma sätt.
Retur	Koppla/Rensa. Kopplar eller tar bort samtalet beroende på vilken funktion som används för tillfället.

Tabell 1-1 Tangentbeskrivningar

Tangentnamn	Beskrivning
Plus (+)	Besvara nästa/Växla. Besvarar nästa samtal med högst prioritet eller växlar mellan uppringaren och den uppringda personen. Om tvångsleverans har angetts för en kö flyttas samtalet till området Aktiva samtal F7 utan att plustangenten behöver användas.
Minus (-)	Avbryta rådfrågning. När du har erbjudit ett samtal och den uppringda personen avvisar samtalet trycker du på den här tangenten för att koppla bort den uppringda personen och återgå uppringaren.
Privat	Parkera samtal. Tryck på Home om du vill parkera ett samtal på ett anknyningsnummer.
End	Konferens. Används för att starta en telefonkonferens och lägga till deltagare.
Menytangent	Visa snabbmenyn för det valda avsnittet i Cisco Unified Attendant Console Advanced-gränssnittet. Använd uppåt- och nedåtpilarna för att markera ett objekt och tryck på Retur för att välja det.
Mellanslag	Radera numret medan det rings upp.
Alt-<nummer>	Visa markerad telefonbok. <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10 som motsvarar en flik.

Ytterligare funktioner

Du kan utföra ytterligare funktioner med **Ctrl**-tangenten i kombination med andra tangenter. De beskrivs i [Tabell 1-2](#).

Tabell 1-2 Ctrl-tangentfunktioner

Tangentkombination	Funktion
Ctrl-F2	Visa lateral sökning (över alla flikar) i telefonböckerna. Funktionen måste aktiveras i Inställningar.
Ctrl-F4	Ta bort en personlig telefonboksgrupp.
Ctrl-F5	Visa mina parkerade samtal
Ctrl-E	Försätt köerna i akutläge.
Ctrl-I	Visa dialogrutan Inloggning.
Ctrl-M	Skicka ett e-postmeddelande till en anknyningsanvändare som inte svarar.
Ctrl-O	Logga ut telefonisten från systemet.
Ctrl-Q	Stäng av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder vidtas. Detta ställs in i inställningarna och till åtgärderna hör <i>Göra en sökning</i> , <i>Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna</i> och <i>Ändra eller välj katalogsidor</i> .
Ctrl-R	Återkalla ett samtal.
Ctrl-T	Lägg till en kontakt.
Ctrl-Tab och Ctrl-Skift-Tab	Välj nästa eller föregående telefonboksflik och visa kontaktuppgifterna.

Logga in

Logga in med ditt **användarnamn**, **lösenord** och **anknytningsnummer**. Varje användare har ett unikt ID som används för att logga in i Cisco Unified Attendant Console Advanced. När du loggar in i Cisco Unified Attendant Console Advanced loggas du även in i Cisco Unified Attendant Server. När du har loggat in kan du hantera både interna och externa samtal.

Så här loggar du in i Cisco Unified Attendant Console Advanced:

Steg 1 Tryck på **Ctrl-I** eller välj **Arkiv > Inloggning** så öppnas **Inloggningsfönstret**.

[Bild 1-1](#) visar inloggningsfönstret.

Bild 1-1 Inloggningsfönstret

Steg 2 Ange **användarnamn** och **lösenord**.

Steg 3 Välj **Använd befintliga enhetsuppgifter** om du vill använda samma anknytning som under ditt senaste samtal eller ange en **Anknytning**.

Om du väljer **Använd befintliga enhetsuppgifter** när du loggar in ignorerar programmet eventuella dubbla enheter i Cisco Unified Communications Manager och dialogrutan visas inte i [Bild 1-2 på sidan 1-5](#). Om du vill använda ett annat nummer avmarkerar **Använd befintliga enhetsuppgifter** och anger i stället en **Anknytning**.

Steg 4 Klicka på **Logga in**.

[Tabell 1-3](#) beskriver fälten som visas i *inloggningsfönstret*.

Tabell 1-3 Fält i inloggningsfönstret

Fält	Exempel	Beskrivning
Användarnamn	VÄXEL-TELEFONIST1	Du måste ange ett användarnamn här för att kunna logga in på programmet.
Lösenord	***	Ett lösenord krävs för säker inloggning.
Anknytning	1000	Ange det anknytningsnummer du använder för att hantera samtal.

Om du loggar in på en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced, som är kopplad till en Publisher-server (primär) och en prenumerantserver (sekundär), ansluts programmet till den server som det senast var anslutet till. Om det inträffar fel på standard-Publisher-servern växlar programmet över till prenumerantservern så fort det inte finns några aktiva samtal. Om programmet inte kan ansluta till Publisher-servern vid inloggningen visas ett meddelande om att du loggas in på prenumerantservern. Om programmet inte kan ansluta till någon av serverna visas ett felmeddelande.

**Obs!**

När du är inloggad på prenumerantservern kan du inte göra följande:

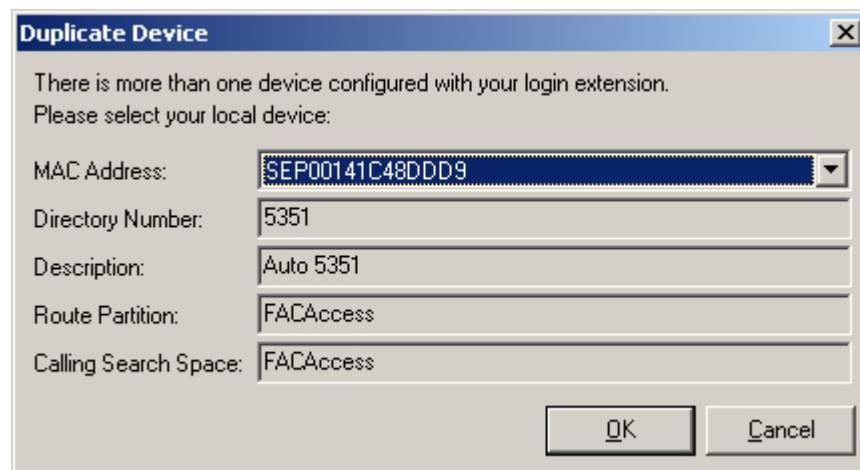
- Ändra användarinställningarna.
- Skapa, uppdatera eller ta bort kontakter i telefonboken, inklusive kontakter i BLF och personliga telefonboksgrupper. Du kan inte heller skapa, uppdatera eller ta bort personliga telefonboksgrupper.

Om Publisher-servern blir tillgänglig medan du är inloggad på prenumerantservern blir du tillfrågad om du vill logga in på Publisher-servern eller stanna på prenumerantservern. Om det inträffar ett fel på prenumerantservern när du är inloggad på den visas ett meddelande om att du loggas in på Publisher-servern om den är tillgänglig.

Anknytningsnumret som anges under inloggning måste vara **huvudnumret** för en enhet. Det är möjligt att ett anknytningsnummer är konfigurerat som huvudnummer för en annan enhet på en annan partition. Om två enheter har konfigurerats med samma anknytningsnummer kan MAC-adressen användas för att identifiera varje enskild enhet. En MAC-adress är ett unikt ID för varje enhet.

Om det anknytningsnummer till telefonisten som du angav vid inloggningen antingen förekommer i flera partitioner eller delas inom samma partition i Cisco Unified Communications Manager och du *inte* har valt **Använd befintliga enhetsuppgifter**, visas fönstret **Dubbel enhet**. Du kan välja en MAC-adress och visa relevanta uppgifter för telefonboksnumret och välja rätt enhet enligt vad som visas i [Bild 1-2](#).

Bild 1-2 Fönstret **Dubbel enhet med information om den valda enheten**



När du väljer en MAC-adress visas följande information för den valda MAC-adressen enligt konfigurationen i Cisco Unified Communications Manager. Denna information beskrivs i [Tabell 1-4](#).

Tabell 1-4 Fält i fönstret Dubbel enhet

Fält	Exempel	Beskrivning
MAC-adress	SEP00141C48DDD9	Det här fältet anger MAC-adressen som utgör ett unikt ID för en enhet. Om det finns flera enheter i Cisco Unified Communications Manager för ett telefonboksnummer används MAC-adressen för att identifiera rätt enhet.
Telefonboksnummer	5351	Det nummer som telefonisten använder för att logga in.
Beskrivning	Auto5351	Detta fält innehåller en beskrivning av enheten.
Distributionspartition	FACAccess	Den distributionspartition som anknypningen är konfigurerad på.
Sökområde för uppringning	FACAccess	Det sökområde för uppringning som anknypningen är inställd på.

När en anknypning väljs startar programmet med det valda numret. Den valda anknypningen används för senare sessioner från samma dator.



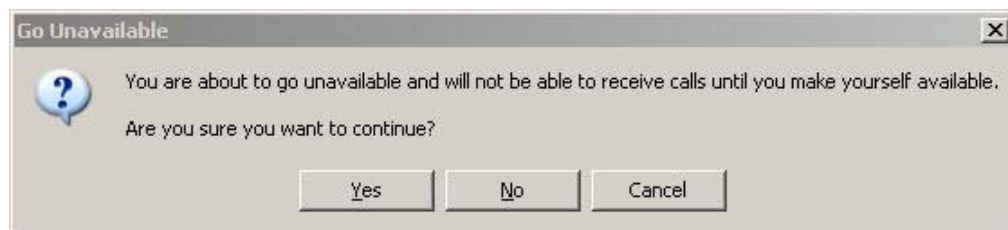
Obs!

Delade linjer stöds INTE som växeltelefoner.

Bli ej tillgänglig (F10)

Du kan ta en paus genom att ställa in dig som ej tillgänglig under en viss tid. Samtalen kommer fortfarande att visas på konsolen men du kommer inte att kunna svara. Snabbkommandot för otillgänglig är **F10**. I [Bild 1-3](#) visas fönstret **Bli ej tillgänglig** som öppnas när du trycker på **F10**.

Bild 1-3 Fönstret Bli ej tillgänglig

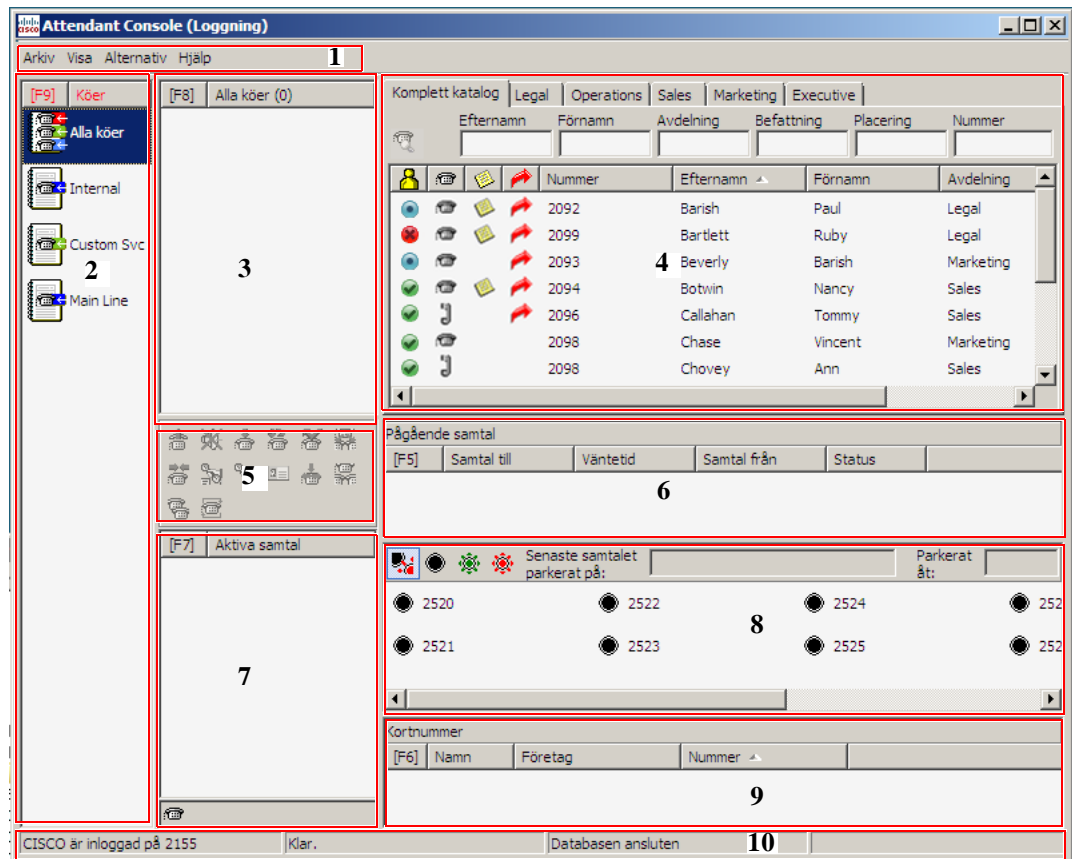


För att ange att du är tillgänglig klickar du på **Bli tillgänglig (F10)**.

Gränssnitt

Bild 1-4 visar Cisco Unified Attendant Console Advanced-gränssnittet.

Bild 1-4 Gränssnittet i Cisco Unified Attendant Console Advanced



Figurförklaring:

1. Menyrad
2. Köer (F9)
3. Inkommande samtal i kö (F8)
4. Telefonböcker (F3)
5. Verktygsfältet Samtalskontroll
6. Pågående samtal (F5)
7. Aktiva samtal (F7)
8. Parkerade samtal
9. Kortnummer (F6)
10. Statusfält.

Menyrad

Tabell 1-5 beskriver menyraden.

Tabell 1-5 Menyalternativ

Kontrollnamn	Beskrivning
Arkiv	
Inloggning	Används för att logga in.
Logga ut	Logga ut från Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Avsluta	Stäng programmet.
Visa	
Verktygsfält	Aktivera/inaktivera verktygsfältet <i>Samtalskontroll</i> .
Köer	Välj antingen <i>Visa alla köer</i> eller <i>Visa enskilda köer</i> .
Kortnummer	Aktivera/inaktivera området <i>Kortnummer</i> .
Parkera samtal	Aktivera/inaktivera området <i>Parkerade samtal</i> .
Visa hälsning	Aktivera/inaktivera fönstret <i>Hälsning</i> .
Visa mina parkerade samtal	Aktivera/inaktivera visningen av parkerade samtal. Kortkommandot för funktionen är (Ctrl-F5).
Alternativ	
Inställningar	Öppna fönstret <i>Inställningar</i> där du kan anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Akutläge	Försätt alla köer i akutläge. Alla samtal vidarekopplas till en förinställd destination.
Filtrera sökning	Aktivera boolesk sökning.
Teckensnittsstorlek	Ändra teckensnittsstorleken i gränssnittet.
Hjälp	
Innehållsförteckning	Visa hjälpen.
Nyckelordssökning	Använd nyckelord för att söka i hjälpfilen.
Grafik	Visa ikonerna som används i gränssnittet.
Om Attendant Console	Visa version och upphovsrätt för Cisco Unified Attendant Console Advanced.






Köer (F9)

I området Köer visas de köer som är tillgängliga för de inloggade telefonisterna. En ikon visas för varje kö. När ett inkommande samtal skickas till kön visas det hur många samtal som finns i kön och uppringaren hör en ton till dess samtalet har besvarats.

I standardkonfigurationen av Attendant Console erbjuds alla inkommande samtal till alla inloggade telefonister. Cisco Unified Attendant Console Administration kan däremot konfigureras så att samtalen tvingas fram till inloggade telefonister med hjälp av resursallokering. Telefonisterna behöver inte trycka på tangenten Besvara nästa för att samtalet ska visas i området Aktiva samtal F7.

I [Tabell 1-6](#) beskriver ikonerna som visas i området Köer (F9) på skärmen.

Tabell 1-6 *Ikoner i området Köer*

Ikoner	Kötyper
	Kö där tvångsleverans har konfigurerats.
	Kö som är aktiv och kan ta emot samtal.
	Kö i nattjänst.
	Kö i akutläge.
	Alla köer i akutläge.

De här funktionerna kan du även välja genom att högerklicka på ett samtal i området *Köer*.

Tryck på Ctrl-E när du vill försätta köerna i akutläge.


Inkommande samtal i kö (F8)

I det här området visas samtal i kö och följande information:

- Namn på den som ringer
- Numret som personen ringer från
- Hur länge samtalet har stått i kö
- Könamn (valfritt)

I [Tabell 1-7](#) beskrivs tangentbordsfunktioner för samtal i det här området.

Tabell 1-7 *Funktionstangenter för området Inkommande samtal i kö*

Tangent	Funktion
Plus (+)	Besvarar nästa inkommande samtal.
	Obs! Om tvångsleverans har angetts för en kö behövs inte den här knappen för att samtalet ska flyttas till området Aktiva samtal F7.
Retur	Besvara nästa inkommande samtal genom att trycka på Retur-tangenten.

De här funktionerna kan du även välja via menyn som visas när du högerklickar.

Telefonböcker (F3)

Det finns två typer av telefonböcker i Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- **Komplett katalog** – här visas alla kontakter som är tillgängliga i Cisco Unified Attendant Console Advanced-konsolen.
- **Personliga telefonboksgrupper** – de här telefonböcker kan anpassas så att de visar en del av den kompletta katalogen. Personliga telefonboksgrupper kan bara redigeras, delas, sluta delas och tas bort av användaren som skapade dem.

Komplett katalog

I Cisco Unified Attendant Console Advanced finns ett telefonboksområde där det är enkelt att hämta kontaktinformation. Den första telefonboken som visas kallas Komplett katalog och den innehåller alla kontakter som är registrerade i Cisco Unified Attendant Console Advanced-konsolen. Detta kan omfatta både interna och externa kontakter.

Vissa delar av telefonboken konfigureras via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, men basinformationen som normalt visas i kolumnerna i tabellen omfattar kontaktinformation som:

- Förnamn
- Efternamn
- Plats
- Avdelning
- Nummer

Det här är standardinställningarna och de kan ändras. I [Bild 1-5](#) visas ett exempel på den kompletta katalogen.

Bild 1-5 **Komplett katalog**

Number	Efternamn	Förnamn	Avdelning
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

Du kan ändra storleken på kolumnerna i telefonboken genom att dra i kantlinjerna eller flytta kolumnerna horisontellt genom att dra och släppa kolumnrubrikerna. Detta gäller även personliga telefonboksgrupper, som beskrivs i [Personliga telefonboksgrupper \(F4\)](#), sida 1-13.





















Funktionerna för samtalskontroll kan användas för kontakterna i någon av telefonböckerna på följande sätt:

- Markera en kontakt i telefonboken och klicka på någon av knapparna som beskrivs i avsnittet [Verktögsfältet Samtalskontroll, sida 1-18](#).
- Högerklicka på en kontakt och välj i menyn.
- Använd de kortkommandon på tangentbordet som beskrivs i avsnittet [Använda tangentbordet, sida 1-2](#).


I [Tabell 1-8](#) beskrivs de kolumner med information som visas för varje kontakt i området Telefonbok.

I [Tabell 1-9](#) beskrivs funktionerna för tangenterna som används i området Telefonbok.

Tabell 1-8 Kontaktikoner i området telefonbok

Kolumnrubrik	Beskrivning
	Kontaktpersonens närvarostatus. Se antingen Visa ikoner för Microsoft Presence-status, sida 3-26 eller Visa status för Cisco Unified Presence, sida 3-25 för mer information om ikonerna i den här kolumnen.
	Kontaktpersonens telefonstatus är en av följande: <ul style="list-style-type: none"> •  = Luren på •  = Aktiv •  = Otillgänglig •  = Ringer in <p>I den här kolumnen anges även vilken typ av kontaktnummer som används:  (mobil),  (företag),  (privat),  (fax) eller  (personsökare).</p>
	 = Det finns anmärkningar för kontakten.
	Assistent, alternativa kontaktpersoner eller ytterligare kontaktnummer. <ul style="list-style-type: none"> •  = Kontakten har en assistent som lagts till bland de alternativa numren. Den här ikonen har företräde framför ikonerna för alternativa kontaktpersoner  och ytterligare kontaktnummer . Mer information finns i Definiera alternativa nummer, sida 3-23. •  = Kontakten har en eller flera alternativa kontaktpersoner (men ingen assistent) som lagts till bland de alternativa numren. Den här ikonen har företräde framför ikonerna för ytterligare kontaktnummer . •  = Kontakten har två eller flera av följande ytterligare kontaktnummer: <ul style="list-style-type: none"> – Mobil – Företag 1 – Företag 2 – Privat – Personsökare – Fax <p>Den här ikonen visar inte om kontakten har en assistent eller några alternativa kontaktpersoner.</p>

Tabell 1-9 Tangenter som används för funktioner i en telefonbok

Tangent	Funktion
Uppåtpil	Flytta mot början av listan.
Nedåtpil	Flytta mot slutet av listan.
Vänsterpil	Rulla listan åt vänster eller markera objektet till vänster.
Högerpil	Rulla listan åt höger eller markera objektet till höger.
Page Down	Väntkoppla/hämta valt samtal.
Retur	Ringa valt nummer/Avsluta aktiva samtal/Hämta valt väntkopplat samtal.
Tabb	Flytta från vänster till höger och uppifrån och ned genom de olika delarna av konsolen.
Skift-Tabb	Flytta från höger till vänster och nedifrån och upp genom de olika delarna av konsolen.
F2	Öppna fältet för upptagetlampa (BLF), närvarostatus och alternativa nummer.
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp.
F12	Öppna kontaktuppgifter.
Skift-F3	Rensa alla sökresultat som visas i den aktiva telefonboken. Obs! Du kan även rensa sökresultaten genom att klicka på  .
Skift-F4	Redigera en befintlig personlig telefonboksgrupp.
Ctrl-F2 (beror på inställningen – se Filtrera sökning , sida 2-15)	Öppnar en lateral sökning efter alternativa kolleger för den valda kontakten. Sökningen sker inom den kategori som har angetts i inställningarna. När fönstret Lateral sökning öppnas innehåller fönstrets namnlist information om vilken telefonbokskolumn som sökningen baserats på och data om den valda kontakten från den kolumnen. Fönstret Lateral sökning kan flyttas och omformas efter behov.
Ctrl-F4	Ta bort en personlig telefonboksgrupp.
Ctrl-Tabb och Ctrl-Skift-Tabb	Markera nästa eller föregående telefonboksflik och visa kontaktuppgifterna.
Alt-<nummer>, där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10	Visa en viss telefonbok. Den här metoden kan du använda när du bara vill visa de tio första telefonboksflikarna. Exempel: Om du har fem telefonböcker och trycker du på Alt-2 visas den andra telefonboksfliken, och om du trycker på Alt-4 visas den fjärde telefonboksfliken.

Personliga telefonboksgrupper (F4)

Med personliga telefonboksgrupper kan Cisco Unified Attendant Console Advanced-telefonisten skapa anpassade telefonböcker med specifika kontakter som är enklare att använda än den kompletta katalogen. Du kan skapa upp till 100 personliga telefonboksgrupper som du kan välja att dela med andra telefonister. Se [Personliga telefonboksgrupper, sida 2-10](#) för mer information om hur du delar personliga telefonboksgrupper.



Obs!

Följande punkter:

- Om du har en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna skapa, ta bort, redigera, dela och sluta dela personliga telefonboksgrupper.
- Varje kontakt i en personlig telefonbok eller komplett katalog använder en enhet från din kontaktlicens. Cisco Unified Attendant Console Advanced har stöd för upp till 100 000 kontakter.

Användaren som skapar en personlig telefonboksgrupp blir gruppens *ägare*. Det är bara ägaren till en personlig telefonboksgrupp som kan ändra, ta bort, dela eller sluta dela gruppen. Ägarskapet till personliga telefonboksgrupper kan inte överlåtas till andra användare. Ägaren till den personliga telefonboksgruppen och alla användare som delar den kan lägga till, ta bort och redigera kontakter som har lagts till manuellt i gruppen.

När du vill navigera mellan personliga telefonböcker kan du välja flikrubriken. Du kan även använda **Ctrl-Tab** och **Ctrl-Skift-Tab** för att välja nästa eller föregående telefonbok. Alternativt kan du öppna någon av de första tio flikarna direkt genom att trycka på **Alt-<nummer>** där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10.

Skapa personliga telefonboksgrupper



Obs!

Du kan skapa upp till 100 personliga telefonboksgrupper.

Skapa en personlig telefonboksgrupp:

Steg 1

Markera telefonboksområdet och välj sedan något av följande alternativ:

- Tryck på **F4**
- Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Ny**.

Dialogrutan **Ny personlig telefonboksgrupp** visas ([Bild 1-6](#)).

Bild 1-6 Dialogrutan Ny personlig telefonboksgrupp

Steg 2 Ge gruppen ett **namn** och en **beskrivning**.

Steg 3 Välj ett **fält** som kontakterna ska filtreras på.

Steg 4 Välj vilken jämförelse som ska göras:

- **börjar med**
- **innehåller**
- **slutar med**
- **är lika med**
- **är större än eller lika med** (endast numeriska data i fältet)
- **är mindre än eller lika med** (endast numeriska data i fältet)

Steg 5 Ange ett **värde** som fältdata ska jämföras med.

Till exempel: Fält: **Efternamn**, jämförelse: **börjar med** och Värde: **K** skapar en telefonbok med kontakter vars efternamn börjar med K.

Steg 6 Du kan klicka på **Ny** om du vill lägga till fler kriterier. Högst tre kriterier tillåts. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort kriterier.

Steg 7 Klicka på **OK** för att skapa den personliga telefonboksgruppen.



Obs! Följande punkter:

- Om du skapar en telefonbok som använder Fält, **Nummer** för filtrering jämförs det Värde du anger med *alla* indexerade nummerfält (till exempel Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2 och Mobil) och alla kontakter som uppfyller kriterierna visas. När endast huvudanknytningsnumret eller ersättningsnumret (som anges på **fliken Inställningar > Allmänt och Nummerprioritet för interna kontakter**) visas i telefonboken kan det se ut som att din personliga telefonboksgrupp innehåller inkonsekventa resultat. Detta innebär att kontakten har ett annat numrerat fält som motsvarar kriterierna.

Om en kontakt exempelvis har huvudnumret **22222** och ett Företagsnummer 1 som är **1111** visas **22222** i den kompletta katalogen. Om Företag 1 är ett indexerat fält och du skapar en personlig telefonboksgrupp med antingen **Nummer är lika med 2222** eller **Nummer är lika med 1111** visas kontakten med numret **22222**.

- När du har delat en personlig telefonboksgrupp kan du inte längre ändra kriterierna som du använde när du skapade den.

Visa uppgifter om en personlig telefonboksgrupp

Visa uppgifterna om en befintlig personlig telefonboksgrupp, till exempel ägaren och filtret:

Steg 1 Markera den personliga telefonboksgruppen.

Steg 2 Gör något av följande:

- Tryck på **Skift-F4**
- Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Uppgifter**

Dialogrutan **Uppgifter om personlig telefonboksgrupp** visas. Klicka på **Avbryt** om du vill stänga den.

Ändra personliga telefonboksgrupper

Det är bara ägaren till en personlig telefonboksgrupp som kan ändra kriterierna som användes när den skapades. Om du har delat en personlig telefonboksgrupp kan du inte ändra den.

Ändra en personlig telefonboksgrupp:

Steg 1 Visa uppgifterna om den personliga telefonboksgruppen.

Steg 2 I dialogrutan **Uppgifter om personlig telefonboksgrupp** ändrar du kriterierna efter behov och klickar sedan på **OK**.

Ta bort personliga telefonboksgrupper

Det är bara ägaren till en personlig telefonboksgrupp som kan ta bort den. Om du tar bort en personlig telefonboksgrupp finns den inte längre kvar i systemet. Om du försöker ta bort en personlig telefonboksgrupp som du har lagt till kontakter i manuellt, erbjuds du möjligheten att flytta dem till den kompletta katalogen i stället för att ta bort dem.

Ta bort en personlig telefonboksgrupp:

Steg 1 Markera den personliga telefonboksgruppen.

Steg 2 Alternativ:

- Tryck på **Ctrl-F4**.
- Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Ta bort**.

Dialogrutan **Ta bort personlig telefonboksgrupp** visas. Kontakterna i den personliga telefonboksgruppen visas. De kontakter som har alternativa nummer visas överst i listan.

En dialogruta visas där du måste bekräfta att du vill ta bort den personliga telefonboksgruppen. Om gruppen är delad innehåller dialogrutan även en varning om att gruppen delas med andra användare och kommer att tas bort från deras skärmar om du fortsätter.

Steg 3 Om din personliga telefonboksgrupp inte innehåller kontakter som har lagts till manuellt går du vidare till [Steg 5](#).

Om din personliga telefonboksgrupp innehåller kontakter som har lagts till manuellt men *inte förekommer i någon annan personlig telefonboksgrupp*, visas en varning om detta. Du erbjuds då möjligheten att flytta dem till den kompletta katalogen innan du tar bort den personliga telefonboksgruppen.

Steg 4 Om du vill ta bort den personliga telefonboksgruppen och alla kontakter i den väljer du **Ta bort kontakter**.

Flytta kontakter till den kompletta katalogen innan den personliga telefonboksgruppen tas bort:

a. Välj Flytta kontakter till den kompletta katalogen.

De kontakter som har lagts till manuellt visas. Som standard är de alla markerade för att flyttas till den kompletta katalogen.

b. Markera varje kontakt som du vill ska flyttas till den kompletta katalogen. Avmarkera (rensa) dem som du inte vill ska flyttas.



Obs!

Om du avmarkerar *alla* kontakter måste du antingen markera några kontakter som ska flyttas eller välja **Ta bort kontakter** innan du fortsätter.

Steg 5 Klicka på **Ja**.

- Om du *inte har lagt till kontakter manuellt* i den personliga telefonboksgruppen tas den bort.
- Om du *inte har valt att flytta några kontakter som har lagts till manuellt* till den kompletta katalogen, tas kontakterna och den personliga telefonboksgruppen bort.
- Om du *har valt att flytta kontakter som har lagts till manuellt* till den kompletta katalogen, flyttas kontakterna och den personliga telefonboksgruppen tas bort.

Alla användare som delade den personliga telefonboksgruppen ser ett meddelande om att den har tagits bort. Om några användare visade den personliga telefonboksgruppen när den togs bort, försvinner den från deras konsol.



Obs!

Det går också att ta bort personliga telefonboksgrupper i dialogrutan **Uppgifter om personlig telefonboksgrupp**, som visas när du ändrar en grupp. Klicka på **Ta bort** och följ anvisningarna från [Steg 3](#).

Lägga till kontakter i telefonböcker

Du kan skapa nya kontakter i alla telefonböcker som visas: kompletta kataloger eller personliga telefonböcker. Kontakter som läggs till i den kompletta katalogen är tillgängliga för alla telefonister. Kontakter som läggs till i en personlig telefonboksgrupp är bara tillgängliga för gruppens ägare (som har skapat den) och för alla andra telefonister som gruppen har delats med. Ägaren till en personlig telefonboksgrupp och användarna som delar gruppen kan lägga till, ta bort och redigera kontakter i den. Alla användare som delar den personliga telefonboksgruppen kan se ändringarna.

Du kan välja en kontakt i den kompletta katalogen och dra den till en flik för en tidigare skapad personlig telefonboksgrupp, oavsett om den matchar gruppkriterierna eller inte. Kontakter som läggs till i personliga telefonboksgrupper kan inte dras till den kompletta katalogen.

**Obs!**

Om du har en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna lägga till, ta bort eller ändra kontakter.

Skapa en kontakt i telefonboken:

Steg 1 Välj önskad telefonbokspanel genom att trycka ned relevant kombination av **Alt-<nummer>** eller genom att klicka på fliken.

Steg 2 Gör något av följande:

- I ett aktivt samtal trycker du på **F12**.
- Om du inte är i ett aktivt samtal kan du antingen trycka på **Ctrl-T** eller högerklicka i telefonbokspanelen och sedan välja **Lägg till kontakt**.

Fönstret **Kontaktuppgifter** visas.

Steg 3 Ange kontaktuppgifterna, inklusive **Kontakttyp: intern kontakt** (standard) eller **extern kontakt**. Externa kontakter har inga anknytningsuppgifter. Om samtalet var aktivt infogas kontaktnumret automatiskt på fliken **Kontaktnummer**. Om uppringaren ringer från ett internt nummer läggs det till som **Huvudanknytningsnummer**, och om uppringaren ringer från ett externt nummer läggs det till som **Företagsnummer 1**. Ange eventuellt andra relevanta kontaktnummer, till exempel personens privata nummer eller mobilnummer.

**Obs!**

Du kan inte ändra kontaktypen efter att du har skapat kontakten.

Steg 4 Klicka på **OK** om du vill spara kontakten i den valda katalogen.

Om du använde en personlig telefonboksgrupp kommer bara du och de telefonister som du delar den personliga telefonboksgruppen med att kunna använda kontakten. Se [Personliga telefonboksgrupper, sida 2-10](#) för mer information om hur du delar personliga telefonboksgrupper.

Ta bort kontakter från telefonböcker

Du kan ta bort kontakter som har lagts till manuellt i alla telefonböcker. Du kan inte ta bort kontakter som Cisco Unified Communications Manager har angett.



Obs!

När du tar bort en kontakt i telefonboken tas den bort från systemet permanent.

Ta bort en kontakt:

Steg 1 Markera kontakten och tryck på **Ctrl-D** eller högerklicka och välj sedan **Ta bort kontakt**.

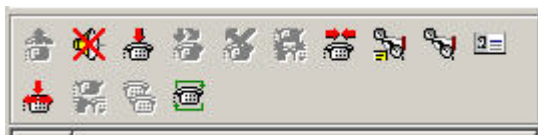
Ett bekräftelsefönster visas.

Steg 2 Klicka på **Ja** om du vill ta bort kontakten från telefonboken.

Verktygsfältet Samtalskontroll

Verktygsfältet Samtalskontroll finns mellan områdena Samtal i kö och Aktiva samtal. Det innehåller ikoner för alla funktioner för samtalskontroll. I **Bild 1-7** visas ett exempel på hur verktygsfältet Samtalskontroll kan se ut med tillgängliga och otillgängliga funktioner.

Bild 1-7 Verktygsfältet Samtalskontroll






Tabell 1-10 beskriver ikonerna på verktygsfältet Samtalskontroll.

Tabell 1-10 Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Besvara samtal		Klicka på ikonen när du vill svara på ett inkommande samtal (inte ett samtal i kö).
Stänga av ljud		Klicka på ikonen om du vill stänga av ljudet. Det innebär att samtalet parkeras lokalt (i telefonluren) och att uppringaren hör musik.
Rensa samtal		Klicka på den här ikonen om du vill ta bort ett aktivt samtal.
Överflytta samtal		Klicka på den här ikonen om du vill slutföra en pågående personlig överflyttning.
Hämta samtal		Klicka på ikonen om du vill hämta ett väntkopplat samtal.
Växla samtal		Klicka för att växla mellan aktiva och väntkopplade samtal.
Återupprätta		Klicka på ikonen om du vill repetera en åtgärd från ett tidigare samtal.

Tabell 1-10 Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Väntkoppla med anmärkningar		Klicka på ikonen om du vill bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det. Obs! Anmärkningarna är för eget bruk och skickas inte vidare med samtalet.
Väntkoppla		Klicka på ikonen om du vill väntkoppla ett samtal direkt.
Kontaktegenskaper		Klicka på ikonen om du vill visa kontaktuppgifter för den som ringer.
Starta konferens		Klicka på ikonen om du vill rådfråga och starta en konferens med en annan användare.
Konferens		Klicka på ikonen om du vill koppla samman deltagarna i en konferens.
Parkera		Klicka på ikonen om du vill överflytta ett samtal till upptagen anknytning.
Parkera samtal		Klicka på ikonen om du vill parkera ett samtal på en enhet för samtalsparkering.

Du kan högerklicka på ett samtal i området Aktiva samtal och välja ett menyalternativ för att utföra de här åtgärderna. Du kan även välja dessa alternativ med tangentbordet (se [Kapitel 1, ”Använda tangentbordet”](#)).

Pågående samtal (F5)

I området Pågående samtal visas två typer av samtal:


- Samtal som har väntkopplats och som returneras vid timeout Cisco Unified Attendant Console Advanced
- Samtal som har returnerats vid timeout efter att ha varit:
 - Parkerade
 - Överflyttade till en anknytning

Tidsinställningarna för returnering görs via administrationen i Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Du kan hämta eller återupprätta ett samtal från området Pågående samtal på följande sätt:

- Markera en kontakt i telefonboken och klicka på något av de verktyg som beskrivs i avsnittet [Verktygsfältet Samtalskontroll, sida 1-18](#).
- Högerklicka på ett samtal och välj ett menyalternativ.
- Använd de kortkommandon på tangentbordet som beskrivs i avsnittet [Använda tangentbordet, sida 1-2](#).

Fälten i området Pågående samtal beskrivs nedan.

Kontrollnamn	Beskrivning
Pågående samtal	Uppringarens nummer.
Väntetid	Visar hur länge uppringaren har väntat.
Anknytning	Anknytning dit samtalet överflyttades.
Status	Visar om samtalet har väntkopplats eller om det har returnerats på grund av timeout.
Etikett 	Etikettindikatorn visar att det finns anmärkningar för samtalet.

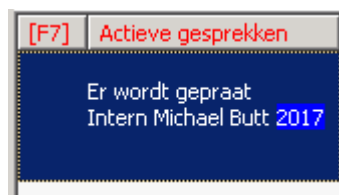
Aktiva samtal (F7)

Området Aktiva samtal visar samtal som pågår. Du kan visa samtalsinformation som:

- Könamn
- Aktuell samtalsstatus, dvs. väntkopplat, ringer, talar eller upptaget

I [Bild 1-8](#) visas ett exempel på området Aktiva samtal.

Bild 1-8 Området Aktiva samtal



Obs!

Om tvångsleverans har konfigurerats för en kö i Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration behöver du inte trycka på **plustangenten** för att besvara samtalet. Samtalet visas automatiskt i området Aktiva samtal F7 och uppringaren finns i systemet.

I [Tabell 1-11](#) beskrivs tangenterna som kan användas i området Aktiva samtal.

Tabell 1-11 Tangenter som används för att hantera samtal i området Aktiva samtal

Tangent	Funktion
Uppåtpil	Flytta uppåt i samtalslistan.
Nedåtpil	Flytta nedåt i samtalslistan.
Retur	Besvara inkommande samtal/Rensa kopplat samtal/Genomföra personlig överflyttning.
Page Down	Väntkoppla/Hämta det väntkopplade samtalet.
Insert	Parkera samtal på linje.
Ctrl-F5	Visa mina parkerade samtal
Plus (+)	Besvara nästa samtal med högst prioritet. Detta krävs inte om en kö har konfigurerats som Tvångsleverans. Uppringaren kopplas direkt.

Tabell 1-11 Tangenter som används för att hantera samtal i området Aktiva samtal

Tangent	Funktion
Minus (-)	Avbryt personlig överflyttning.
End	Starta och sammanför alla deltagare i en konferens.
Delete	Återupprätta ett samtal.
F2	Visa alternativa nummer, fältet för upptagetlampa (BLF) och närvarostatus.
Ctrl-F2	Visa lateral sökning (över alla flikar) i telefonböckerna. Funktionen måste aktiveras i Inställningar.
F12	Kontaktuppgifter/Lägg till kontakt.
Privat	Parkera ett besvarat samtal på en enhet.
Ctrl-M	Skicka ett e-postmeddelande till en anknyningsanvändare som inte svarar.
Ctrl-Q	Stäng av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder vidtas. Detta ställs in i inställningarna och till åtgärderna hör <i>Göra en sökning</i> , <i>Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna</i> och <i>Ändra eller välja katalogsidor</i> .

Du kan även välja dessa alternativ genom att högerklicka på ett samtal i området **Aktiva samtal** och använda menyn.





Parkerade samtal

Området Parkerade samtal innehåller en lista över enheter för samtalsparkering (virtuella enheter där samtal kan placeras tillfälligt och hämtas upp från en annan callcenteranknytning).

Du kan dölja eller visa området Parkerade samtal genom att välja **Visa > Parkera samtal**. Standardinställningen är att alla enheter visas.


[Tabell 1-12](#) beskriver kontrollerna som kan användas för att styra området Parkerade samtal.

Tabell 1-12 Kontroller för parkerade samtal

Kontroll	Funktion
	Visa alla enheter för samtalsparkering.
	Visa alla tillgängliga enheter för samtalsparkering. Enheter som inte används visas med den här symbolen.
	Visa bara de enheter för samtalsparkering där du har parkerat samtal. Enheter med samtal som du har parkerat visas med den här symbolen.
	Visa bara de enheter för samtalsparkering där andra telefonister har parkerat samtal. Enheter med samtal som andra har parkerat visas med den här symbolen.

Dessutom visas följande fält:

- **Senaste samtalet parkerat på** anger numret på den plats där du parkerade det senaste samtalet.
- **Parkerat åt** – när ett samtal kommer tillbaka från en upptagen anknytning, och du parkerar samtalet, visas namnet på kontakten, som samtalet kom tillbaka från, i det här fältet.

Om ikonen  **Inte i drift** visas för en enhet för samtalsparkering betyder det att den valda enheten inte fungerar och heller inte kan användas för samtalsparkering.

Du kan parkera eller hämta samtal på följande sätt:

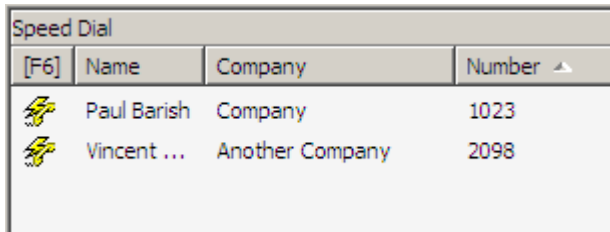
- Välj en enhet för samtalsparkering och klicka på något av verktygen som beskrivs i avsnittet [Verktygsfältet Samtalskontroll, sida 1-18](#).
- Högerklicka på en enhet och välj ett menyalternativ.
- Använd de kortkommandon på tangentbordet som beskrivs i avsnittet [Använda tangentbordet, sida 1-2](#).



Kortnummer (F6)

Området Kortnummer innehåller en lista med nummer som du använder ofta för att du snabbt ska kunna slå dem.

[Bild 1-9](#) visar ett exempel på ett namn i området Kortnummer.

Bild 1-9 Området Kortnummer



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

Du kan använda funktionerna för samtalskontroll på följande sätt:

- Markera en kontakt och klicka på något av verktygen som beskrivs i avsnittet [Verktygsfältet Samtalskontroll, sida 1-18](#).
- Använd de kortkommandon på tangentbordet som beskrivs i avsnittet [Använda tangentbordet, sida 1-2](#).



Obs!

Om du har en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced måste du vara inloggad på Publisher-servern för att kunna lägga till, ta bort eller ändra kortnummer.

Lägga till en post i området Kortnummer

Så här lägger du till nummer i området Kortnummer:

- Steg 1** Högerklicka i området Kortnummer och välj **Lägg till kortnummer**.
- Steg 2** Ange **nummer**, **namn** och **företagets namn** för kontakten. I [Bild 1-10](#) visas dialogrutan Kortnummer.

Bild 1-10 Dialogrutan Kortnummer

[Tabell 1-13](#) beskriver fälten i dialogrutan Kortnummer (visas i [Bild 1-10](#)).

Tabell 1-13 Fält i dialogrutan Kortnummer

Fält	Exempel	Beskrivning
Privat kortnummer		Det är bara du som kan redigera och visa privata kortnummer. Andra användare som loggar in i programmet kan inte se de nummer för vilka den här kryssrutan är markerad. Om kryssrutan är omarkerad kan ALLA användare se dem.
Nummer	5550111	Kontaktnummer som ska sparas som kortnummer.
Namn	John Smith	Kontaktens namn.
Företag	Företag A	Namn på företaget där kontakten arbetar.

- Steg 3** Klicka på **OK**.



Obs! Du kan dra och släppa en kontakt från telefonboksområdet till området **Kortnummer**.

Ta bort en post från området Kortnummer

Ta bort en post i området Kortnummer:

-
- Steg 1** Markera det kortnummer du vill ta bort.
 - Steg 2** Högerklicka och välj **Ta bort kortnummer**.
 - Steg 3** Bekräfta genom att klicka på **Ja**.
-

Uppdatera en post i området Kortnummer

Uppdatera en post i området Kortnummer:

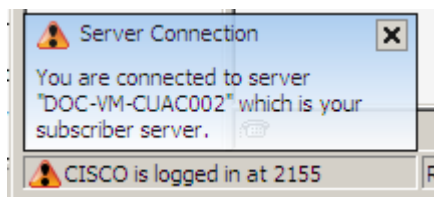
-
- Steg 1** Markera det kortnummer du vill uppdatera.
 - Steg 2** Högerklicka och välj **Redigera kortnummer**.
 - Steg 3** Ändra **namn**, **nummer** och **företag** vid behov.
 - Steg 4** Klicka på **OK**.
-

Statusfält

Statusfältet är ett informationsområde längst ned i Cisco Unified Attendant Console Advanced-fönstret. Fältet är uppdelat i två områden som vardera och ett visar information om aktuell status för någon del av programmet. Från vänster till höger visar områdena:

- Serveranslutning.
- Programstatus. Till exempel, **Klar**.
- Databasanslutning.

Om du för muspekaren över området Serveranslutning visas ett meddelande om anslutningen till servern bryts, eller om du är ansluten till Prenumerantservern. Till exempel:



Om du för muspekaren över området Databasanslutning visas på samma sätt ett meddelande om du är ansluten till Prenumerantdatabasen.

Oavsett kan du stänga meddelandet genom att antingen klicka på krysset eller vänta tio sekunder.

När du har läst de här meddelandena, och så länge tillståndet kvarstår, visas ikonen med utropstecknet i aktuellt statusfält.

Vanliga aktiviteter

Det här avsnittet beskriver de vanligaste åtgärderna du utför med hjälp av Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- [Ange ett nummer](#)
- [Söka efter kontakter i telefonböckerna](#)
- [Lateral sökning \(Ctrl-F2\), sida 1-26](#)

Ange ett nummer

I stället för att välja en kontakt i telefonboken som du sedan ringer upp kan du slå ett nummer med tangentbordet. När du anger dem visas siffrorna i rutan **Ringer** i området **Aktiva samtal**. I [Tabell 1-14](#) visas vilka tangenter som kan användas för att redigera ett slaget nummer.

Följande tangenter kan användas:

Tabell 1-14 Lista över tangenter som används för att redigera numret som slagits

Tangent	Funktion
Backsteg	Används för att radera siffror när du skriver in ett kontaktnummer.
Mellanslag	Radera numret medan du ringer upp.
Retur	Ringer upp numret som angetts.

Söka efter kontakter i telefonböckerna

Med sökmotorn i Cisco Unified Attendant Console Advanced kan du söka efter en särskild person via konfigurerade kriterier inom den interna och externa telefonboken. Detta är användbart när konsolen är mycket upptagen.

Så här söker du efter en person eller ett telefonnummer:

-
- Steg 1** Välj den telefonbok som kontakten finns i. Det kan vara den kompletta katalogen eller en personlig telefonboksgrupp. När du vill navigera mellan personliga telefonböcker kan du välja flikrubriken. Du kan även använda **Ctrl-Tabb** och **Ctrl-Skift-Tabb** för att välja nästa eller föregående telefonbok. Alternativt kan du öppna någon av de första tio flikarna direkt genom att trycka på **Alt-<nummer>** där <nummer> är ett heltal mellan 1 och 10.
- Steg 2** När fliken Telefonbok har markerats placeras markören automatiskt i den första sökruan. Om du börjar skriva placeras även markören automatiskt i den första sökruan.
- Steg 3** Du kan söka på vad som helst. Sökningen kan baseras på något av följande:
- Efternamn
 - Förnamn
 - Avdelning
 - Nummer
- Steg 4** Tryck på **Tabb**-tangenter om du vill hoppa mellan sökfälten eller peka och klicka på relevant sökrua.
- Steg 5** Ange ett sökord.

**Obs!**

När Boolesk sökning har aktiverats, antingen via **Alternativ > Inställningar > Filtrera sökning** och markering av **Använda boolesk sökning** eller **Alternativ > Filtrera sökning** och markering av **Använd OCH-sökning** går det att ange sökord på två ställen. Ett exempel är **John** i fältet **Förnamn** och **Svensson** i fältet **Efternamn**. I resultatet visas alla poster som uppfyller de kriterier som har angetts i BÅDA fälten. Poster som enbart uppfyller ett kriterium visas inte.

Steg 6 Tryck på **Retur**.

Den valda telefonboken sorterar bort alla kontakter som inte matchar det angivna sökordet. Till exempel:

Nummer	Achternaam	Voornaam
2025	Adair	Adam
2016	Grant	Alan
2015	Melchard	Andrew
2012	Chen	Annabel
2018	Gale	Anthony

Steg 7 När du hittat önskad person dubbelklickar du eller trycker på **Retur** två gånger för att ringa upp kontakten.

När samtalet är slutfört rensas sökresultatet i telefonboken och den kompletta katalogen visas igen. Du kan konfigurera Cisco Unified Attendant Console Advanced så att sökresultaten fortsätter visas under en samtalskontrollhändelse, till exempel ett besvarat samtal eller ett avslutat samtal. Mer information finns i [Filtrera sökning, sida 2-15](#).

Lateral sökning (Ctrl-F2)

Lateral sökning är en filterfunktion som gör att du kan söka på specifika kriterier, till exempel Avdelning, Förnamn eller Efternamn. Den här funktionen kan användas i alla telefonböcker.

Om du vill använda funktionen för lateral sökning väljer du en kontakt i telefonboken med musen eller via tangentbordet. Starta sedan en lateral sökning genom att trycka på Ctrl-F2. En skärm för utökad sökning öppnas som visar alla kontakter som matchar värdet i området för lateral sökning.

Du kan ändra höjden på fönstret för den utökade sökningen och flytta det. När du har ändrat storleken på fönstret sparas den nya storleken och placeringen i Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Du kan stänga fönstret för utökad sökning när du vill genom att trycka på tangenten ESC (Escape) eller klicka på ikonerna som stänger fönstret (x).

När du startar en lateral sökning måste du fylla i alla uppgifter eller stänga fönstret innan du fortsätter med andra funktioner i Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Du ställer in önskat fält för lateral sökning genom att ange kriterier på fliken **Filtrera sökning** under **Alternativ > Inställningar**. Om du väljer Ingen inaktiveras funktionen.



Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced

I Cisco Unified Attendant Console Advanced har du möjlighet att anpassa både programmets utseende och funktioner.

För att komma åt inställningarna för konsolen väljer du **Alternativ > Inställningar** på huvudmenyn. Fönstret **Inställningar** visas.



Obs!

Användarinställningarna kan du ändra *bara* när du är ansluten till Publisher-servern. Du kan inte ändra dem när du är ansluten till prenumerantservern.

Flikarna i fönstret **Inställningar** beskrivs nedan.

Allmänt

Följande inställningar är tillgängliga på den här fliken:

- **Visa program när**

Med Cisco Unified Attendant Console Advanced kan du ställa in så att programmet visas när:

- **Samtal i kö väntar på att besvaras**
- **Min lokala enhet ringer** (om detta är den enhet du är inloggad med)
- **Minimera om ej i bruk**

Om den ena eller båda av de två första alternativen är markerade visas programmet på datorn om det är minimerat. Med det tredje alternativet minimeras programmet när det inte finns några aktiva samtal eller samtal i kö.

- **Nummerprioritet för interna kontakter**

Den här listan visar i vilken ordning en intern kontakts nummertyp väljs att läggas till i fältet Nummer. Om kontakten inte har något nummer av den typ som visas överst i listan används nästa nummertyp och så vidare.

Du kan ändra ordningen i listan genom att markera nummertypen och sedan flytta den med uppåt- och nedåtpilarna.

- **Nummerprioritet för externa kontakter**

Den här listan visar i vilken ordning en extern kontakts nummertyp väljs att läggas till i fältet Nummer. Om kontakten inte har något nummer av den typ som visas överst i listan används nästa nummertyp och så vidare.

Du kan ändra ordningen i listan genom att markera nummertypen och sedan flytta den med uppåt- och nedåtpilarna.

**Obs!**

Om du skapar en telefonbok som använder Fält, **Nummer** för filtrering jämförs det Värde du anger med *alla* indexerade nummerfält (till exempel Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2 och Mobil) och alla kontakter som uppfyller kriterierna visas. När endast huvudanknytningsnumret eller ersättningsnumret (som anges på fliken **Inställningar > Allmänt och Nummerprioritet för interna kontakter**) visas i telefonboken kan det se ut som att din personliga telefonboksgrupp innehåller inkonsekventa resultat. Detta innebär att kontakten har ett annat numrerat fält som motsvarar kriterierna.

Om en kontakt exempelvis har huvudnumret **22222** och ett Företagsnummer 1 som är **1111** visas **22222** i den kompletta katalogen. Om Företag 1 är ett indexerat fält och du skapar en personlig telefonboksgrupp med antingen **Nummer är lika med 2222** eller **Nummer är lika med 1111** visas kontakten med numret **22222**.

[Bild 2-1](#) visar alternativen som kan konfigureras på fliken Allmänt.

Bild 2-1 Fliken Allmänt i fönstret Inställningar

Visning

På **Visning** kan du ange följande:

- **Köordning** – Om du inte vill sortera köerna i den ordning som de skapades i markerar du **Sortera köerna i bokstavsordning**.
- **När ett avsnitt väljs** – Med inställningen **Ändra teckensnittsfärg** kan du ändra etiketternas teckensnittsfärger i Cisco Unified Attendant Console Advanced för valt område. Detta gör det lätt att se vilket område du har valt när konsolen används. Som standard blir texten röd.
- **Visa samtalsinformation**
 - Med **Visa distributionsbeteckning** kan du visa namnet på kön för varje samtal och standardinformationen. Detta är standardinställningen.
 - Med **Visa villkor för timeout** kan du visa information om varför ett samtal har gått tillbaka till telefonisten.
- **När samtal rings** – Den här inställningen styr om frågan om upptagetlampa (BLF)/närvaro ska visas. Som standard är inte **Fråga om närvarostatus ställs in** markerad.
- **Vid dra-och-släpp** – Med alternativet **Visa dragbild** kan du se en komplett bild på skärmen för det samtal som du drar över skärmen.
- **Teckensnittsstorlek** – Med det här alternativet kan du ändra teckensnittsstorleken i Cisco Unified Attendant Console Advanced-gränssnittet så att det blir mera lättläst. Välj mellan **Standard**, **Medium**, **Stor** och **Extra stor**. Den här parametern kan du också ange i programmets huvudmeny. Välj då **Alternativ > Teckensnittsstorlek**.
- **Återhämtningsförmåga** – Markera **Fråga vid serverbyte** (standardinställningen) om du vill få ett meddelande när en annan server används i samband med serverfel eller serveråterställning.

I [Bild 2-2](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Visning.

Bild 2-2 Fliken Visning i fönstret Inställningar

Display

Queues order

Sort queues alphabetically

When a section becomes selected

Change font Colour

To this colour: ■ Colour

Display Call Information

Show Routing Tag

Show Timeout Conditions

When making calls

Prompt if Presence Status is set

When dragging and dropping

Display a drag image

Font Size

Default

Resilience

Prompt when switching servers

Närvaro

På den här fliken kan telefonisten ange information om Närvaro.

- **Visning av standardnärvaro** – Välj mellan **Status för Microsoft Presence**, **Status för Cisco Presence** eller **Ingen**.
- **Aktivera Microsoft Presence-information** – Om du vill visa Microsoft Presence-information (från OCS och Lync) markerar du den här rutan och väljer vilket fält som ska användas för att hämta informationen.

Välj bland alternativen på rullgardinsmenyn: **E-post**, **E-post 2**, **E-post 3**, **Användarfält 1**, **Användarfält 2**, **Användarfält 3** och **Användarprofil**.

- **Aktivera Cisco Presence-information** – Om du vill visa Cisco Presence-information markerar du den här rutan och väljer vilket fält som ska användas för att hämta informationen.

Välj bland alternativen på rullgardinsmenyn: **E-post**, **E-post 2**, **E-post 3**, **Användarfält 1**, **Användarfält 2**, **Användarfält 3** och **Användarprofil**.

I **Bild 2-3** visas alternativen som kan konfigureras på fliken Närvaro.

Bild 2-3 Fliken Närvaro i fönstret Inställningar

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

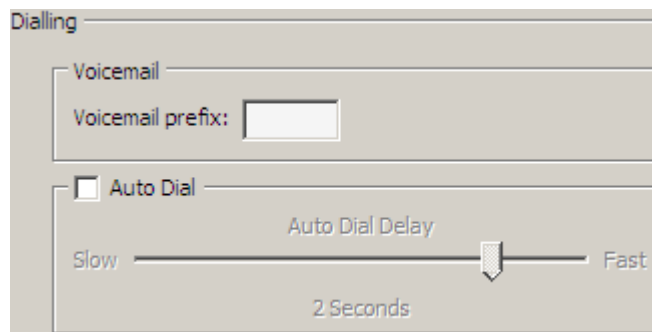
Ringer upp

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **Prefix för röstbrevlåda** – Med det här alternativet kan du ange ett prefix som skickar samtalet direkt till röstbrevlådan för anknýtningen när du högerklickar på en kontakt och väljer **Överflytta till röstbrevlåda**.
- **Automatisk uppringning** – Med det här alternativet kan du ringa ett internt eller externt nummer automatiskt efter en angiven tid. Du kan ställa in tiden för den automatiska uppringningen. Önskat nummer anges i området under Aktiva samtal.

I Bild 2-4 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Ringer upp.

Bild 2-4 Fliken Ringer upp i fönstret Inställningar



Samtalsöverflyttningar

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **Vid dra-och-släpp eller dubbelklick**

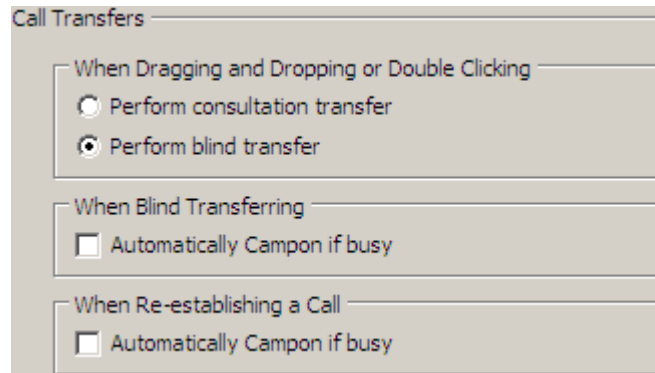
I det här avsnittet väljer du den typ av överflyttning som du vill göra när du drar och släpper ett samtal eller dubbelklickar på det. Du kan klicka på en alternativknapp för att välja något av följande alternativ:

 - **Utföra personlig överflyttning**
 - **Utför osynlig överflyttning** (det här är standardalternativet)
- **Vid osynlig överflyttning**

Med Vid osynlig överflyttning av ett samtal kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Detta gör det möjligt att automatiskt ställa samtalet i kö för anknýtningen tills den blir tillgänglig vilket gör samtalshanteringen snabbare.
- **När ett samtal återupprättas**

Med När ett samtal återupprättas kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Detta gör det möjligt att automatiskt ställa samtalet i kö för anknýtningen tills den blir tillgänglig vilket gör samtalshanteringen snabbare.

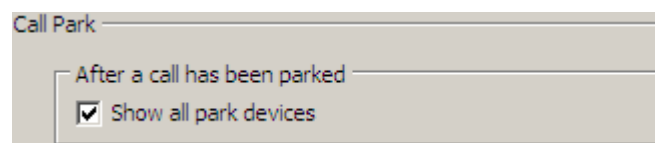
I Bild 2-5 visas alternativen som kan konfigureras på fliken Samtalsöverflyttningar.

Bild 2-5 Fliken Överflytta samtal i fönstret Inställningar

Parkera samtal

På den här fliken finns en kryssruta. Om du markerar kryssrutan efter att ett samtal har parkerats visas alla parkeringsenheter i området Parkera samtal.

I [Bild 2-6](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Parkera samtal.

Bild 2-6 Fliken Parkera samtal i fönstret Inställningar

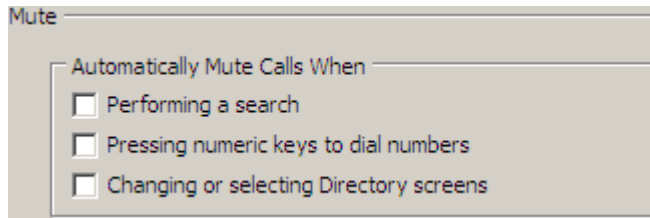
Ljud av

I det här avsnittet kan användaren aktivera automatisk avstängning av ljud för samtal. Användaren kan välja något av följande alternativ:

- **Göra en sökning** – När den här kryssrutan markeras stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten klickar i något av sökfälten.
- **Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna** – När den här kryssrutan markeras stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten slår ett nummer.
- **Ändra eller välja katalogsidor** – Om användaren markerar den här kryssrutan stängs ljudet av automatiskt för ett samtal när telefonisten klickar på telefonböckerna.

När ett av de här alternativen väljs parkeras samtalet lokalt (i telefonluren) och uppringaren hör musik.

I [Bild 2-7](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Ljud av.

Bild 2-7 Fliken Ljud av i fönstret Inställningar

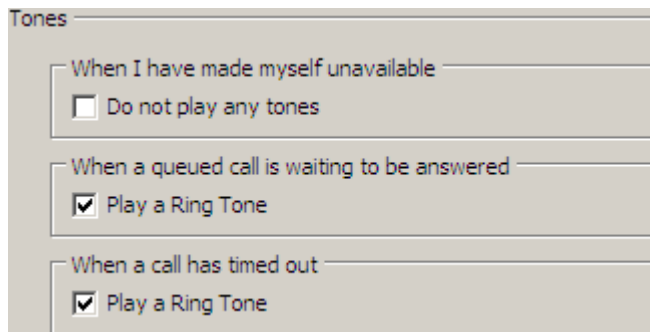
Toner

I det här avsnittet kan toner slås på eller av beroende på om vissa händelser inträffar. Tonerna spelas upp på Attendant Console när händelserna inträffar.

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **När jag har angivit mig själv som ej tillgänglig** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela ej upp toner**. Markera det här alternativet om du inte vill att programmet spelar upp toner när du tillfälligt är borta från Console Attendant.
- **När ett samtal i kö väntar på att besvaras** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela upp en ringsignal**. Markera det här alternativet om du vill att toner spelas upp när ett samtal väntar i en kö.
- **När ett samtal tidsutlöses** – För det här alternativet använder du kryssrutan **Spela upp en ringsignal**. Markera det här alternativet om du vill att toner spelas upp när ett samtal återgår från området Pågående samtal eller Parkera samtal.

I [Bild 2-8](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Toner.

Bild 2-8 Fliken Toner i fönstret Inställningar

Telefonbok

På fliken Telefonbok kan du konfigurera och påverka hur kontaktinformationen visas i området Telefonbok i Cisco Unified Attendant Console Advanced. Här finns följande avsnitt:

- **Telefonboksgrupper** – Här kan du påverka hur en viss telefonbok visas. Detta kan göras kollektivt genom att du markerar rutan bredvid **Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar** och sedan väljer en telefonbok som alla övriga telefonböcker ska anpassa sina parametrar efter. Om flera telefonböcker visas och du ändrar positionen eller bredden för en kolumn i en av dem görs direkt samma ändring även i de andra.

Om alternativet **Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar** inte är markerat kan du däremot välja en telefonbok i tabellen och konfigurera den separat.

I den här listan kan du även ändra ordningen som telefonböckerna visas i. Det gör du genom att markera en telefonbok och flytta den inom listan med uppåt- och nedåtpilarna.

**Obs!**

Du skapar eller redigerar telefonboks innehåll i området Telefonbok i Cisco Unified Attendant Console Advanced.

- **Standardvisningsordning** – Informationen i det här fältet används för att sortera kontakterna när de visas i telefonboken. Välj bland alternativen **Avdelning**, **Förnamn**, **Befattning**, **Efternamn** (standard), **Placering**, **Nummer** och **Användarfält 1**.

**Obs!**

Om du ändrar **standardvisningsordningen** visas inte ändringarna på din skärm förrän du har loggat ut från Cisco Unified Attendant Console och loggat in igen.

- **Visa följande information** – Välj de kontaktdatafält som du vill ska visas i telefonboken. Fälten listas i samma ordning som de visas i. Om du vill ändra visningsordningen markerar du det fält som du vill flytta och använder sedan uppåt- och nedåtpilarna för att ändra fältets plats i listan.
- **Sökning baserad på** – Välj hur många och vilka sökfält som ska användas vid sökningar efter en post i den interna telefonboken. Använd **Visa så här många sökfält på skärmen** för att visa upp till sex fält.

I [Bild 2-9](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Intern telefonbok.

Bild 2-9 Fliken Telefonbok i fönstret Inställningar

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
 Opdrachttitel
 Aanspreektitel

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: Opdrachttitel

Zoek in 5: Locatie

Zoek in 6: Nummer

Personliga telefonboksgrupper

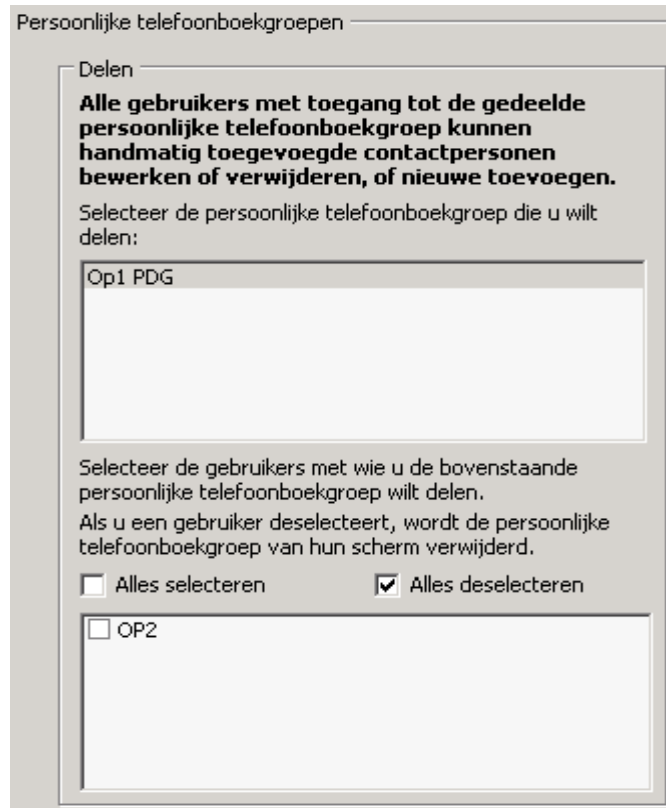
På fliken Personliga telefonboksgrupper kan du dela personliga telefonboksgrupper med andra telefonister i din grupp. Se [Personliga telefonboksgrupper \(F4\)](#), sida 1-13 för mer information om personliga telefonboksgrupper.

Fliken Personliga telefonboksgrupper är bara tillgänglig när följande kriterier är uppfyllda:

- Du har skapat minst en personlig telefonboksgrupp.
- Om du har en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced måste du vara inloggad på Publisher-servern. Du kan inte se fliken när du är inloggad på prenumerantservern.

- Det finns minst ytterligare en telefonist i samma grupp att dela den personliga telefonboksgruppen med.

Bild 2-10 Fliken *Personlig telefonboksgrupp* i fönstret *Inställningar*



Följande listor visas på fliken:

- Personliga telefonboksgrupper som kan delas
- Telefonister som personliga telefonboksgrupper kan delas med

Dela en personlig telefonboksgrupp:

Steg 1 Markera den i den övre listan.

Steg 2 I den undre listan markerar du kryssrutorna för de användare som du vill dela den med. Använd kontrollerna för att markera eller avmarkera (rensa) kryssrutorna för alla användare.



Obs! Om du vill sluta dela en personlig telefonboksgrupp med en användare avmarkerar du kryssrutan bredvid användarens namn.

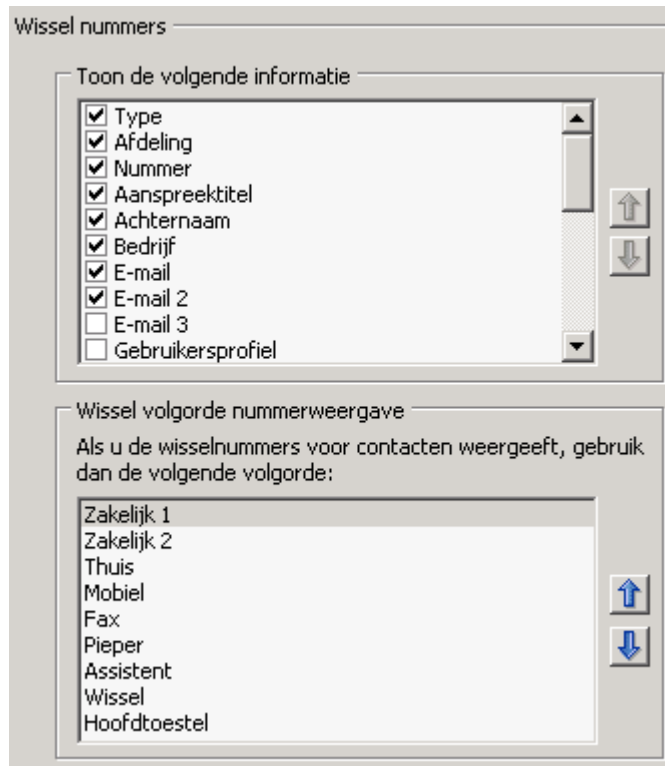
Steg 3 Klicka på **OK** eller **Verkställ** (om du klickar på **OK** stängs fliken).

När en personlig telefonboksgrupp har delats eller slutat delas visas ett meddelande om det för telefonisterna på andra aktiva konsoler.

Alternativa nummer

Använd fliken Alternativa nummer för att ange hur informationen om de alternativa nummer som en kontakt kan ha ska visas. Fliken visas i [Bild 2-11](#).

Bild 2-11 Fliken Alternativa nummer i fönstret Inställningar



Med inställningen **Visa följande information** kan du ange vilken information som ska visas för en kontakt. Du markerar kryssrutorna för att välja information. Använd uppåt- och nedåtpilarna för att ange visningsordningen för informationen.

Visningsordning för alternativa nummer – Använd uppåt- och nedåtpilarna för att ange visningsordningen för informationen. Välj samma visningsordning som används i området Telefonbok.

Fältrubriker

Du kan ändra texten i de **fältrubriker** som visas i programmet genom att helt enkelt ange ny **visningstext** som ersätter **standardtexten**.

Så här ändrar du **visningstext** för **fältrubriker**:

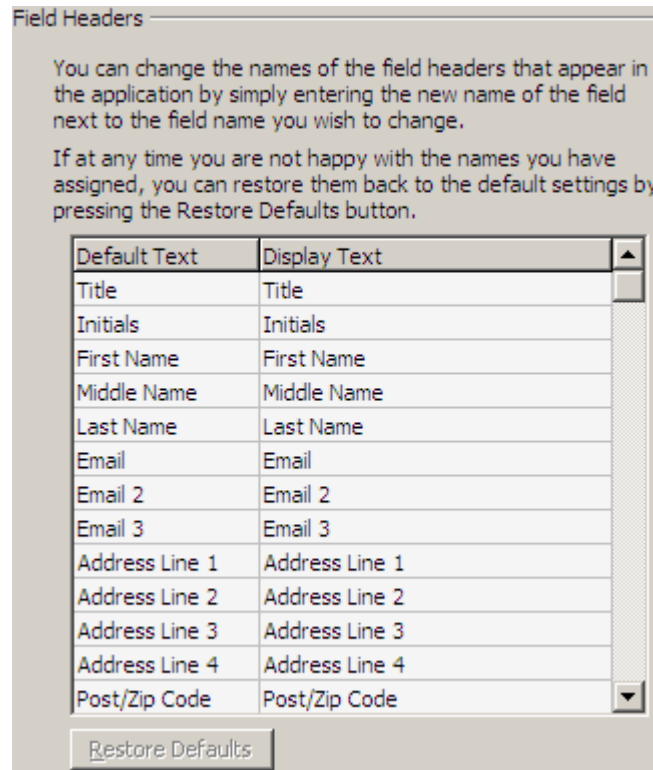
-
- Steg 1** Markera texten i kolumnen **Visningstext**. Det här är i början samma text som **Standardtext**.
 - Steg 2** Skriv in en ny **Visningstext**.

Steg 3 Klicka på **OK**.

Om du vill återställa standardtexten klickar du på knappen **Återställ standardinställningar**.

I [Bild 2-12](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Fältrubriker.

Bild 2-12 Fliken Fältrubriker i fönstret Inställningar



Sekundär sortering


Obs!

Den här fliken är bara aktiverad när du är utloggad från Cisco Unified Attendant Console Advanced: Du kan inte ändra parametrarna för sekundär sortering när du är inloggad.

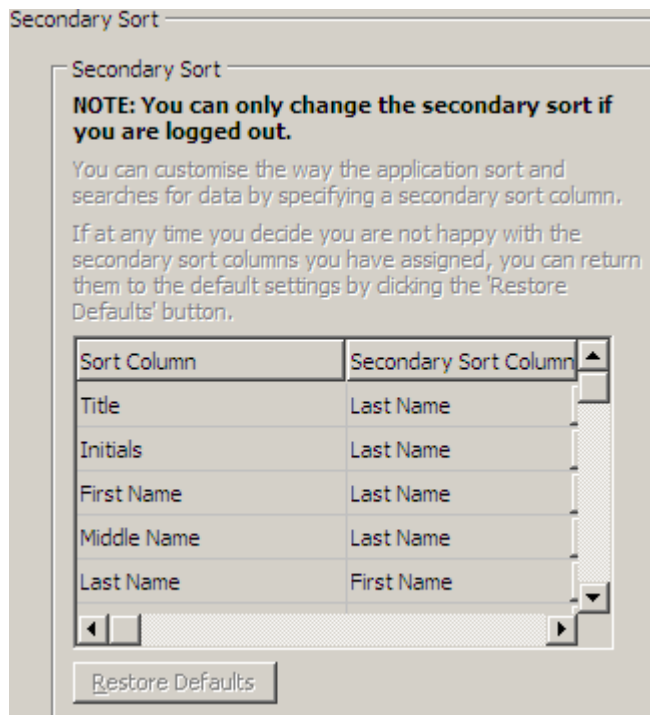
Du kan anpassa på vilket sätt Cisco Unified Attendant Console Advanced sorterar och söker efter information genom att ange en **Sekundär sorteringskolumn** (standardinställningen är på **Förnamn**). Om det behövs kan du återställa standardinställningarna. Knappen **Återställ standardinställningar** aktiveras när ett värde ändras i den **sekundära sorteringskolumnen**.

Så här ändrar du värdena i den sekundära sorteringskolumnen:

- Steg 1** Klicka på ett värde i den **sekundära sorteringskolumnen**.
- Steg 2** En nedrullningsbar meny visas med olika värden för värdena i sorteringskolumnen.
- Steg 3** Välj ett värde som ska ersätta det tidigare värdet.
- Steg 4** Om du vill ändra fler än ett värde upprepar du steg 1-3.
- Steg 5** Klicka på **OK**.

I [Bild 2-13](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Sekundär sortering.

Bild 2-13 Exempel på fliken Sekundär sortering i fönstret Inställningar



Filtrera sökning

När du söker i sökfälten i telefonböckerna kan du ange hur du vill att sökningen ska utföras på skärmen. Du kan ange inställningarna på fliken genom att välja följande alternativ:

- **Under samtalskontroll**

Välj **Behåll befintlig katalogsökning** om du vill behålla sökresultaten under samtalskontrollhändelser. Om du inte väljer det här alternativet rensas sökresultaten och hela katalogen visas på nytt efter en samtalskontrollhändelse (t.ex. ett besvarat samtal, nytt samtal direkt till telefonistens anknötning och avslutat samtal). När du har valt alternativet måste du trycka på Skift + F3 för att rensa sökresultaten.

- **Boolesk sökning**

Med det här alternativet kan telefonisten välja två kriterier samtidigt och söka efter poster som innehåller båda. Ett exempel är *John* i fältet **Förnamn** och *Svensson* i fältet **Efternamn**. I resultatet visas alla poster som uppfyller de kriterier som har angetts i BÅDA fälten. Poster som enbart uppfyller ett kriterium visas inte.

Markera rutan **Använda boolesk sökning** om du vill aktivera den här funktionen.



Obs!

Funktionen kan också aktiveras på menyn **Alternativ, Filtrera sökning**. Markera **Använd Boolesk sökning**

- **Vid filtersökning**

- **Tryck på Retur för att söka** – När du har skrivit in information i något av sökfälten utförs sökningen när du trycker på tangenten **Retur** om detta alternativ har valts.
- **Sök efter varje tangentryckning** – När det här alternativet är valt uppdateras sökresultaten varje gång du trycker på en tangent för att ange ett sökvärde i fältet. Detta är standardinställningen. Det här alternativet är inaktiverat om du väljer **Använda boolesk sökning**.
- **Sök efter fördröjning** – Om det här alternativet är valt och du anger information i sökfältet visas sökresultatet fördröjt med det antal sekunder som anges med skjutreglaget **Sökfördröjning**.

- **Lateral sökning**

Med funktionen Lateral sökning kan du söka efter en alternativ kontakt genom att trycka på Ctrl-F2. Välj bland alternativen **Ingen**, **Förnamn**, **Efternamn**, **Användarfält 1**, **Befattning**, **Placering**, **Avdelning** eller **Nummer**. Om du väljer **Ingen** inaktiveras Lateral sökning.

I [Bild 2-14](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Filtrera sökning.

Bild 2-14 Fliken Filtrera sökning i fönstret Inställningar

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

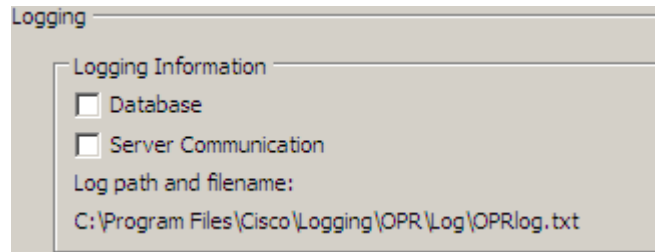
Loggar

På den här fliken aktiverar/inaktiverar du loggning. Använd kryssrutorna för att styra följande loggning:

- **Databas:** Aktiverar loggning av databasaktiviteter i konsolprogrammet.
- **Serverkommunikation:** Aktiverar loggning av serverkommunikationsaktiviteter i konsolprogrammet.

Loggningsfilens namn och sökväg visas.

I [Bild 2-15](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Loggar.

Bild 2-15 Fliken Loggar i fönstret Inställningar

Avancerat

På fliken Avancerat anges vilka typer av *direkt överflyttade* samtal (enligt mottagaren) som återgår till telefonisten om de inte besvaras.



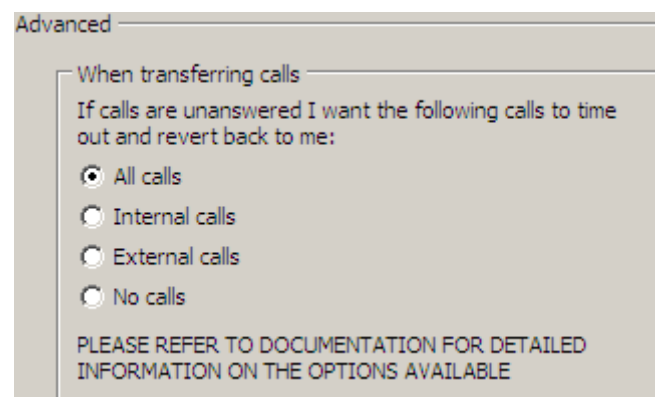
Obs!

Vid direkt överflyttning kan funktionerna för återuppringning inte användas. De enda samtal som kan återuppringas internt är samtal till enheter som övervakas av Cisco Unified Attendant Console Advanced-servern.

Med direkt överflyttning kan mottagaren se den ursprungliga CLI:n (Caller Line Identification – uppringares nummer). Däremot går det inte att växla tillbaka överflyttade samtal till telefonisten om de inte besvaras.

Som standard används osynlig överflyttning för att omdirigera samtal från telefonistens telefonlur till servicekön (CTI-porten), varpå samtalet kopplas till mottagaren. Vid direkt överflyttning åsidosätts däremot servicekön och samtalet kopplas direkt till mottagaren. Uppringaren väntkopplas inte (hör en kopplingston i stället för musik) och mottagaren ser den ursprungliga CLI:n i stället för uppgifter om servicekön.

I [Bild 2-16](#) visas alternativen som kan konfigureras på fliken Avancerat.

Bild 2-16 Fliken Avancerat i fönstret Inställningar



Använda Cisco Unified Attendant Console

Det här avsnittet beskriver hur Cisco Unified Attendant Console används för att göra följande:

- [Besvara samtal, sida 3-2](#)
- [Överflytta samtal, sida 3-7](#)
- [Ringa samtal, sida 3-11](#)
- [Väntkoppla samtal, sida 3-12](#)
- [Hämta väntkopplade samtal, sida 3-13](#)
- [Stänga av ljud, sida 3-13](#)
- [Samtalsparkering, sida 3-13](#)
- [Hämta parkerade samtal, sida 3-14](#)
- [Konferenskoppla samtal, sida 3-15](#)
- [Återupprätta samtal, sida 3-15](#)
- [Växla mellan samtal, sida 3-16](#)
- [Styra återgående samtal, sida 3-16](#)
- [Ange FAC- och CMC-koder, sida 3-17](#)
- [Rensa samtal, sida 3-18](#)
- [Använda akutläge, sida 3-18](#)
- [Skicka e-post, sida 3-19](#)
- [Visa samtalsstatus, sida 3-20](#)
- [Visa och använda kontaktuppgifter och frånvaromeddelanden, sida 3-21](#)
- [Visa status för Cisco Unified Presence, sida 3-25](#)
- [Visa ikoner för Microsoft Presence-status, sida 3-26](#)

Besvara samtal

Cisco Unified Attendant Console hanterar två typer av samtal:

- **Interna samtal** – tas emot från en lokal anknötning
- **Externa samtal** – tas emot från ett externt nummer

Samtal som hanteras visas i **området Aktiva samtal (F7)**. I [Bild 1-8 på sidan 1-20](#) visas ett exempel på ett samtal i området Aktiva samtal.

Samtalen som kommer in till systemet prioriteras och ställs i kö i området Samtal i kö (**F8**).

Samtal kan besvaras med följande tre metoder:

- **Besvara nästa** – besvarar nästa samtal i kön.
- **Välj samtal** – väljer ett visst samtal i kön som ska besvaras.
- **Tvångsleverans** – Köer kan konfigureras som Tvångsleverans, vilket innebär att samtalen distribueras till den telefonist som har varit inaktiv längst.

Besvara nästa

Inkommande samtal prioriteras av systemet och visas sedan i området Samtal i kö (**F8**) i fallande prioritetsordning.

Använd Besvara nästa för att svara på samtalen i kön i den prioritetsordning som fastställts i systemet.

Så här besvarar du nästa samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj området Samtal i kö genom att trycka på F8.
- Steg 2** Tryck på **plustangenten (+)**.
Nästa samtal med högst prioritet kopplas till telefonluren.
-

Så här besvarar du nästa samtal med musen:

-
- Steg 1** Högerklicka i området Samtal i kö.
- Steg 2** I menyn väljer du **Besvara nästa**.
Oberoende av vilket samtal du högerklickade på kopplas nästa samtal med högst prioritet till telefonluren.
-

Välja samtal

De inkommande samtalen som visas kan väljas ut från en viss kö efter behov.

Besvara ett samtal genom att välja en kö och sedan det samtal du vill besvara.

Så här väljer du en kö med tangentbordet:

-
- Steg 1** Tryck på **F9** för att välja området **Köer**.
 - Steg 2** Välj kö med uppåt- och nedåtpilarna.
 - Steg 3** I området **F8** visas de samtal som väntar i vald kö.




Obs! Du kan återgå till att visa alla samtal från alla köer genom att välja ikonen **Alla köer** genom att trycka på **F9**.


Om du använder en mus klickar du bara på en kö i området **Köer** (F9). När du har valt kö är du redo att ta emot väntande samtal.

Så här besvarar du samtal i de valda köerna med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj området Samtal i kö genom att trycka på **F8**.
 - Steg 2** Välj det samtal som ska besvaras med uppåt- och nedåtpilknapparna.
 - Steg 3** Koppla samtalet genom att trycka på **Retur**-tangenten.
-

Så här besvarar du samtal i den valda kön med musen:


-
- Steg 1** Välj området **Alla köer**.
 - Steg 2** Klicka på relevant samtal.
 - Steg 3** Klicka på knappen  **Besvara samtal** i verktygsfältet Samtalskontroll.
-

Ett personligt samtal direkt till din anknytning visas i området Aktiva samtal och det ringer i telefonluren. Du kan svara genom att lyfta på luren eller genom att klicka på knappen  **Besvara samtal**.



Obs! Du kan även besvara ett samtal genom att bara dra det från fältet **Samtal i kö (F8)** och släppa det i området **Aktiva samtal**.

Tvångsleverans

Du kan ange att en viss kö ska besvaras direkt av nästa telefonist som är ledig. Samtalen i denna kö är konfigurerade så att de visas för den telefonist som varit inaktiv längst. De kan även vara konfigurerade som Cirkulära, dvs. alla de telefonister som är inloggade och kan besvara samtalen i kön delar på dem. Tangenten Besvara nästa (plus) behöver inte tryckas ned. Samtalet visas automatiskt i området Aktiva samtal och det ringer i telefonluren. Du kan svara genom att lyfta på luren eller genom att klicka på knappen  **Besvara samtal**.

Telefonister kan logga ut medan ett tvångsleveranssamtal ringer i telefonluren.

Vidarekoppling av samtal i telefonbok

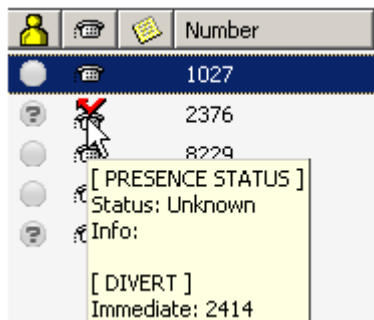
Om en kontakt har ställt in vidarekoppling av samtal på sin enhet visar en ikon detta i området Telefonbok.



Obs!

I en instans där en kontakt har flera linjer visas ikonerna för vidarebefordran av samtal enbart om den har konfigurerats på den primära linjen.

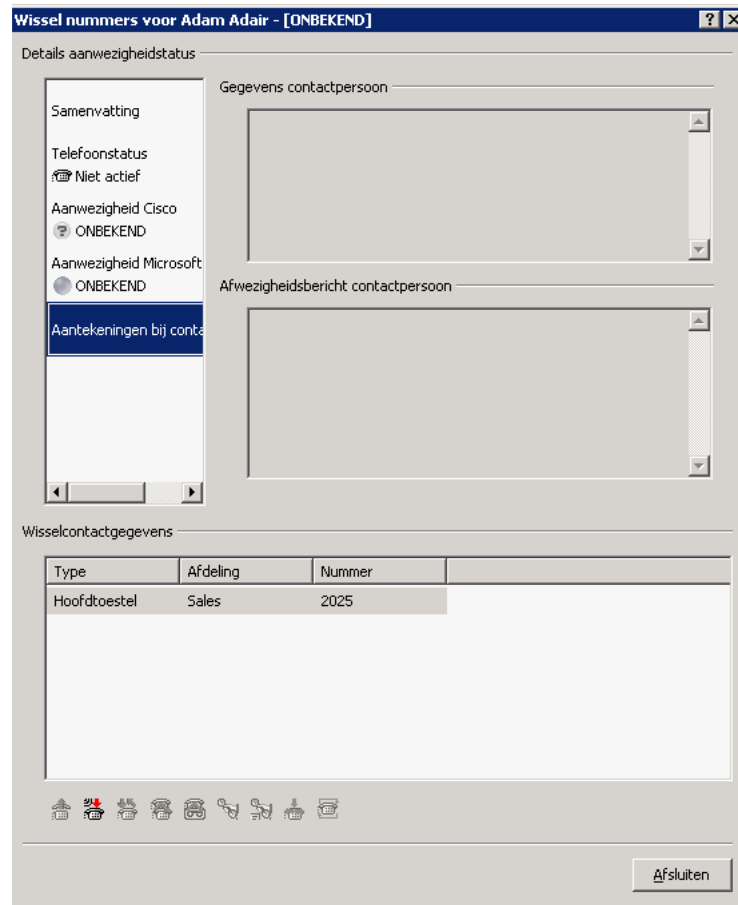
Om du för muspekaren över kontakten visas en beskrivning med mer information, t.ex. det nummer som vidarekopplingen är inställd på. Till exempel:



Om du vill se fler rader trycker du på F2. Fönstret Närvarostatus visas.

Alternativa nummer och närvarostatus

Om du vill visa Alternativa nummer och Närvarostatus för en kontakt markerar du kontakten och trycker på **F2**. Fönstret **Alternativa nummer för <kontakt> – [<närvaro>]** visas. Till exempel:



Fönstret Alternativa nummer visas även om ett samtal överflyttas till en anknytning med en tilldelad närvarostatus.

Klicka på kontrollerna till vänster i fönstret för att visa en panel med relevant information. Alla paneler innehåller följande:

- Alternativa kontaktuppgifter – visar alla alternativa nummer för kontakten. Om numret har sparats i telefonboken visas kontaktens hela namn i stället för numret.
- Samtalskontroller – används för att styra ett samtal till ett alternativt nummer, till exempel för att väntkoppla. Mer information finns i [Styra samtal, sida 3-6](#).











Det specifika innehållet för varje panel visas nedan:

Tabell 3-1 Paneler för alternativa nummer

Panel	Visar
Sammanfattning	Kontaktens telefonstatus, Cisco Presence och Microsoft Presence.
Telefonstatus	Kontaktens telefonstatus, inklusive status för flera linjer som kan vara kopplade till telefonen.
Cisco Presence	Cisco Presence. Om Cisco Presence inte har konfigurerats visas statusen Okänd.
Microsoft Presence	Microsoft Presence och Anmärkningar. Om Microsoft Presence inte har konfigurerats visas statusen Okänd.

Ikonerna för telefonstatus visas i [Tabell 3-2](#).

Tabell 3-2 Ikoner för telefonstatus

Ikon	Beskrivning
	Luren på
	Luren av
	Otillgänglig
	Ringer in
	Ringer ut
	Ringer ut på upptagen anknytning
	Kopplad
	Samtal väntar
	Vidarekoppling
	Anmärkningar

Styra samtal

Styra ett samtal:

Steg 1 Välj en kontakt i Alternativa kontaktuppgifter.

Steg 2 Klicka på önskad samtalskontrollikon:

- Besvara samtal
- Ring
- Rådfråga
- Osynlig överflyttning
- Överflytta till röstbrevlåda
- Väntkoppla
- Väntkoppla med anmärkningar

- Starta konferens
- Parkera samtal

Alternativt klickar du på **Stäng** för att avbryta.

Tabell 3-3 visar de kortkommandon som du kan använda:

Tabell 3-3 Tangenttryckningar för att styra ett samtal

Tangent	Beskrivning
Retur	Samtalet överflyttas personligt till det alternativa nummer som har valts.
Retur + Retur (tryck två gånger på Retur)	Samtalet överflyttas med osynlig överflyttning till det alternativa nummer som har valts.
Ctrl-P	Dialogrutan för parkering och personsökning öppnas för samtalet till den alternativa kontaktpersonen som har valts. Detta gäller bara om personsökning pågår, den valda kontakten är intern och personsökning stöds av den valda alternativa telefonen.

Överflytta samtal

När du har besvarat ett samtal kan du överflytta det till en viss enhet, kontakt eller ett externt nummer. En överflyttning kan göras antingen som en osynlig eller en tillfrågad (meddelad) överflyttning. Samtal kan överflyttas till valfri tillgänglig destination som är antingen intern eller extern.

Överflyttning av ett samtal är enkel med musen eller tangentbordet och kan slutföras antingen genom att ange önskat anknytningsnummer (om det är känt) eller genom att söka i telefonböckerna efter rätt kontakt.


En osynlig överflyttning är ett samtal som överflyttas utan att mottagaren blir tillfrågad.

Osynlig överflyttning till ett känt nummer

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med tangentbordet:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Skriv in destinationens nummer (internt eller externt). Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
 - Steg 3** Tryck på **Retur** snabbt två gånger för att överflytta samtalet.
-

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med musen:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Skriv in destinationens nummer (internt eller externt) på tangentbordet. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
 - Steg 3** Tryck på **Retur**. Detta inleder överflyttningen.
 - Steg 4** Tryck på  **Överflytta** igen för att överflytta samtalet.
-


Osynlig överflyttning till en kontakt i telefonboken

Om anknytningsnumret för önskad mottagare är okänt kan du enkelt söka efter rätt kontakt i telefonboken. I telefonböckerna går det att söka via ett antal sökfält som visas högst upp i området Telefonbok.

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med tangentbordet:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Om du söker efter en kontakt i det första sökfältet som visas kan du börja skriva direkt. Alternativt kan du trycka på F3 om du vill flytta markören till det första sökfältet som visas. Markören flyttas automatiskt till det första sökfältet. Om du behöver använda ett annat sökfält än det första på skärmen använder du **tabbtangenten** för att komma till rätt fält.
 - Steg 3** Medan du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna (beroende på hur filtersökningen har konfigurerats, se [Filtrera sökning, sida 2-15](#) för mer information). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd uppåt- och nedåtpilarna om du vill markera kontakten.
 - Steg 4** Överflytta samtalet genom att trycka två gånger på **Retur**.
-

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med musen:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Klicka på önskat sökfält i telefonboksområdet. Alternativt kan du trycka på F3 om du vill flytta till det första sökfältet i telefonboken som visas.
 - Steg 3** Börja skriva och när du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna. Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd musen om du vill markera önskad kontakt.
 - Steg 4** Inled överflyttningen genom att dubbelklicka på kontakten.
 - Steg 5** Klicka på  **Överflytta** för att överflytta samtalet.
- Eller
-

- Steg 1** Peka med musen på relevant samtal i området **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Tryck på vänster musknapp.
- Steg 3** Håll musknappen nedtryckt och dra samtalet till relevant destination inom området **Telefonbok** och släpp sedan musknappen.

**Obs!**

Om kontakten finns i en specifik personlig telefonboksgrupp kan du öppna telefonboken genom att hålla muspekaren över fliken Personlig telefonboksgrupp och öppna den innan du väljer kontakten.

Eller

-
- Steg 1** Markera samtalsinformationen som visas i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Peka med musen på relevant destination i området **Telefonbok** eller **Kortnummer** och visa snabbmenyn genom att högerklicka.
 - Steg 3** Välj **Ring** på snabbmenyn.
 - Steg 4** Se till att det påbörjade samtalet är markerat i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 5** Klicka på knappen **Slutför överflyttning**.
-

Om ett överfört samtal inte besvaras inom en viss tid *återgår* samtalet till området Aktiva samtal. Dessa samtal kan sedan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i [Styra återgående samtal, sida 3-16](#).

Inleda en personlig överflyttning


I detta fall tillfrågas överflyttningens destination innan den faktiska överflyttningen sker.

Personlig överflyttning till ett känt nummer

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med tangentbordet:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Ange destinationens nummer. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
 - Steg 3** Tryck på **Retur** om du vill ringa tillfrågningssamtalet.
 - Steg 4** När du har tillfrågat destinationen trycker du på **Retur** för att slutföra överflyttningen.
-

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till ett känt nummer med musen:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Skriv in destinationens nummer med tangentbordet. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
 - Steg 3** Tryck på **Retur**. Detta inleder överflyttningen.
 - Steg 4** Tryck på  **Överflytta** igen för att överflytta samtalet efter rådfrågan.
-



Personlig överflyttning till en kontakt i telefonboken

Om anknytningsnumret för önskad mottagare är okänt kan du enkelt söka efter rätt kontakt i telefonboken. I telefonböckerna går det att söka via ett antal sökfält som visas högst upp i området Telefonbok.

Så här gör du en personlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i telefonboken med tangentbordet:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Välj den telefonbok som kontakten visas i. Det kan du göra genom att trycka på Alt och flikens nummer. *Exempel: Alt och 3 öppnar den tredje fliken och Alt och 5 öppnar den femte fliken.*
 - Steg 3** Om du söker efter en kontakt i det första sökfältet som visas kan du börja skriva direkt. Markören flyttas automatiskt till det första sökfältet. Alternativt kan du trycka på F3, vilket också flyttar markören till det första sökfältet. Om du behöver använda ett annat sökfält än det första på skärmen använder du **tabbtangenten** för att komma till rätt fält.
 - Steg 4** Medan du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna (beroende på hur **filtersökningen** har konfigurerats, se [Filtrera sökning, sida 2-15](#) för mer information). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd uppåt- och nedåtpilarna om du vill markera kontakten.
 - Steg 5** Inled tillfrågningssamtalet genom att trycka på **Retur**.
 - Steg 6** Genomför överflyttningen av samtalet efter tillfrågningen genom att trycka på **Retur** igen.
-

Så här utför du en personlig överflyttning av ett samtal till en kontakt i en telefonbok med musen:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Klicka på önskat sökfält i relevant telefonbok. När personliga telefonböcker har skapats klickar du på relevant telefonboksflik.
 - Steg 3** Börja skriva, och när du skriver krymper telefonboken vartefter träffar hittas bland kontakterna (beroende på hur filtersökningen har konfigurerats, se [Filtrera sökning, sida 2-15](#)). Fortsätt skriva tills du hittar önskad kontakt eller använd musen om du vill markera önskad kontakt.
 - Steg 4** Inled överflyttningen genom att dubbelklicka på kontakten.
 - Steg 5** Överflytta samtalet efter rådfrågan genom att klicka på  **Överflytta**.
Eller
-
- Steg 1** Peka med musen på relevant samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Tryck på vänster musknapp.
 - Steg 3** Håll musknappen intryckt och dra samtalet till relevant destination inom den relevanta telefonboken genom att föra muspekaren över fliken Telefonbok och sedan markera kontakten innan du släpper musknappen. Detta inleder tillfrågningssamtalet.
 - Steg 4** Överflytta samtalet efter rådfrågan genom att klicka på  **Överflytta**.
Eller

-
- Steg 1** Markera samtalsinformationen som visas i området **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Peka med musen på relevant destination i området **Telefonbok** eller **Kortnummer** och visa snabbmenyn genom att högerklicka.
- Steg 3** Välj **Ring** på snabbmenyn.
- Steg 4** Se till att det påbörjade samtalet är markerat i området **Aktiva samtal**.
- Steg 5** Klicka på knappen **Slutför överflyttning**.
-

Om en tillfrågning har gjorts under de här procedurerna och ett överfört samtal inte kopplas inom en viss tid återgår samtalet till området Aktiva samtal. Dessa samtal kan sedan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i [Styra återgående samtal, sida 3-16](#).

Ringa samtal

Med Cisco Unified Attendant Console kan du slå nummer och ringa samtal. Samtalen kan antingen ringas direkt till en kontakt eller med hjälp av olika samtalskontroller som samtalsparkering, överflyttning och konferens. Dessa samtalskontroller beskrivs i detalj i [Bilaga 1, "Ikoner i verktygsfältet Samtalskontroll"](#). Det går att ringa två typer av samtal:

- **Internt samtal** – samtal som går till de nummer som finns i systemet. I exempelvis ett callcenter kallas samtal som rings till nummer inom callcentret för interna nummer.
- **Externt samtal** – samtal som går till nummer som inte finns i systemet. Som exempel kan en telefonist i ett callcenter ringa ett samtal till en kund i marknadsföringssyfte.

Ringa interna samtal

Så här ringer du en lokal anknytning:

-
- Steg 1** Ange önskat nummer. Oavsett vilken del av konsolen du har valt visas siffrorna du anger i rutan **Ringer** under området **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Klicka på **Koppla/Rensa** med musen eller **Retur**-tangentsen om du använder tangentbordet.
-

Ett samtal inleds till den valda kontakten och informationen visas i området **Aktiva samtal**.

Ringa externa samtal

Så här ringer du ett externt samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Slå åtkomstkodens nummer och sedan det externa numret. (Såvida inte Cisco Unified Attendant Console är konfigurerad att lägga till åtkomstnumret. Det gör du på Cisco Unified Attendant Console).
- Steg 2** Tryck på **Retur** för att börja ringa.
-

Det är inte nödvändigt att placera markören i rutan Ringer, eftersom siffrorna fylls i automatiskt när du börjar skriva.

Så här ringer du ett externt samtal med musen:

-
- Steg 1** Välj **telefonbok** med musen.
- Steg 2** Dubbelklicka på numret du vill ringa.
-

Väntkoppla samtal

När du besvarar ett samtal kan Cisco Unified Attendant Console väntkoppla det aktiva samtalet för att besvara andra inkommande samtal. Samtalet väntar i en **Servicekö** under den tid som ställts in som **Återkallningstid för väntkoppling** i Cisco Unified Attendant Admin. När **återkallningstiden för väntkoppling** har gått ut ändras samtalets status från **Väntkopplat** till **Timeout för väntkoppling**. Dessa samtal kan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i [Styra återgående samtal, sida 3-16](#). Ett samtal kan återgå oberoende av om timeout har inträffat eller inte. I [Bild 3-1](#) visas ett exempel på ett samtal som väntkopplats i området Pågående samtal.


Bild 3-1 Väntkopplat samtal i området Samtalsförlopp

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

Samtalet visas i området **Pågående samtal** och kan flyttas till området **Aktiva samtal** när som helst. Så här väntkopplar du ett samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj området **Aktiva samtal** genom att trycka på **F7**.
- Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
- Steg 3** Väntkoppla valt samtal genom att trycka på tangenten **Page down**.
-

Så här väntkopplar du ett samtal med musen:

-
- Steg 1** Välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.
- Steg 2** Klicka på knappen  **Väntkoppla**.
-


Hämta väntkopplade samtal

Samtal som väntkopplats kan hämtas från området **Pågående samtal** till området **Aktiva samtal**. Samtal som hämtas från väntkoppling, parkering och överflyttning visas även i området **Pågående samtal**.

Så här hämtar du ett väntkopplat samtal med tangentbordet:


-
- Steg 1** Välj området **Pågående samtal** genom att trycka på **F5**.
 - Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
 - Steg 3** Hämta det väntkopplade samtalet genom att trycka på **Page down**.
-

Så här hämtar du ett väntkopplat samtal med musen:

-
- Steg 1** Klicka på ett väntkopplat samtal i området **Pågående samtal**.
 - Steg 2** Klicka på knappen  **Hämta**.

Stänga av ljud

Med Cisco Unified Attendant Console kan du stänga av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder utförs. Det finns två sätt att stänga av ljudet. Det första är automatiskt och ställs in på fliken **Alternativ > Inställningar > Ljud av**. Om detta har aktiverats kan det användas när en sökning utförs, när ett nummer slås eller om du ändrar eller väljer katalogsidor.

Den andra metoden för att stänga av ljudet på ett samtal är manuell och startas antingen genom att du trycker på knappen Ljud av () eller att du trycker på Ctrl-Q. Samma tangentkombination aktiverar även ljudet för ett samtal. Du kan även högerklicka på det aktiva samtalet och välja **Ljud av** på menyn.

Samtalsparkering

I Cisco Unified Attendant Console kan du parkera samtal på en enhet för samtalsparkering. Ett parkerat samtal kan hämtas upp från alla telefoner i Cisco Unified Communications Manager genom att det anknytningsnummer som samtalet har parkerats på anges. Du kan antingen parkera ett samtal på en viss parkeringsenhet eller låta systemet välja enhet åt dig. Du ser de tillgängliga enheterna för samtalsparkering i området **Parkera samtal**.

Så här parkerar du ett samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj området **Aktiva samtal** genom att trycka på **F7**.
 - Steg 2** Välj ett samtal med uppåt- och nedåtpilarna.
 - Steg 3** Tryck på tangenten **Home** om du vill parkera samtalet på en av enheterna som är tillgänglig för samtalsparkering.
-

Så här parkerar du ett samtal med musen:

Steg 1 Välj ett samtal i området **Aktiva samtal**.

Steg 2 Klicka på knappen  **Parkera samtal**.

Så här parkerar du ett samtal på en viss enhet med musen:


Steg 1 Välj samtalet i området **Aktiva samtal**

Steg 2 Dra samtalet till önskad parkeringsenhet och släpp samtalet genom att släppa upp musknappen.

Om ett parkerat samtal inte besvaras inom en viss tid återgår samtalet till området Pågående samtal. Sådana samtal kan sedan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i [Styra återgående samtal, sida 3-16](#).

Hämta parkerade samtal

Så här kan du hämta ett parkerat samtal med musen i den samtalsparkeringsenhet där samtalet är parkerat:

- Dubbelklicka på enheten.
 - Dra och släpp samtalet till panelen Aktiva samtal (F7).
 - Högerklicka på enheten och välj Hämta i menyn.
 - Klicka på knappen  Hämta.
-

Så här hämtar du ett parkerat samtal med tangentbordet:



Steg 1 Ange numret till enheten för samtalsparkering.

Steg 2 Om ett parkerat samtal inte besvaras under en viss tid (kallat **återkallat parkerat samtal**) återgår det till området **Pågående samtal** och därifrån kan Cisco Unified Attendant Console hämta samtalet med de metoder som anges i avsnittet **Hämta väntkopplade samtal**.

Konferenskoppla samtal

Med ett konferenssamtal kan du lägga till en tredje person i ett samtal.

Med ett kopplat samtal inleder du konferensen med en tredje part med musen så här:

-
- Steg 1** Välj den anknytning som ska läggas till i konferensen eller skriv in numret.
 - Steg 2** Inled konferensen genom att klicka på knappen  **Starta konferens**.
 - Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och klicka på knappen  **Konferens**.
-

Med ett kopplat samtal inleder du konferensen med en tredje part med tangentbordet så här:

-
- Steg 1** Välj den anknytning som ska läggas till i konferensen eller skriv in numret.
 - Steg 2** Tryck på **End**-tangenten.
 - Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och koppla sedan ihop alla tre parter genom att trycka på knappen **End**.
-

När konferensen pågår markeras ännu ett fält i området **Aktiva samtal**. Fältet kallas **Konferensledare** och används för att koppla bort dig från samtalet när alla parter är inkopplade. I [Bild 1-8 på sidan 1-20](#) visas ett exempel på ett konferenssamtal i området Aktiva samtal.

Om någon av parterna inte svarar på konferenssamtalet går samtalet tillbaka. Sådana samtal kan sedan hanteras via **Kontroller för återgående samtal** som beskrivs i [Styra återgående samtal, sida 3-16](#).

**Obs!**

Om den tredje personen inte vill starta konferensen renser Cisco Unified Attendant Console det inledda samtalet. Du kommer då tillbaka till det ursprungliga samtalet.

Återupprätta samtal

Den här funktionen sparar tid. Att återupprätta samtal innebär att man upprepar föregående process med ett enda klick. I områdena F5 och F7 kan du återupprätta samtal för att ångra föregående åtgärd i följande områden:

- Väntkoppla samtal
- Överflytta samtal
- Konferenssamtal
- Parkera samtal

Om processen av någon anledning inte lyckas kan du klicka på knappen **Återupprätta** för att upprepa den. Om du använder ett tangentbord trycker du på **Delete** för att återupprätta den.

Växla mellan samtal

Om två aktiva samtal pågår, ett väntkopplat och ett kopplat, kan du växla mellan dem.

Om en kontakt rings upp för tillfrågning väntkopplas det inkommande samtalet. När destinationen accepterar samtalet kan du högerklicka på det inkommande samtalet i området **Aktiva samtal** och välja **Växla**. Det inkommande samtalet som väntkopplades under tillfrågningen blir aktivt.

Ett samtal till en extern kontakt kommer dock att väntkopplas. Du kan även växla mellan samtal via tangentbordet genom att trycka på plustangenten (+).

Styra återgående samtal

Om ett samtal inte går att koppla till en anknytning skickas det tillbaka till området Pågående samtal (F5). Det kan bero på att kontakten inte kunde besvara samtalet i tid. I Cisco Unified Attendant Console finns en serie samtalskontroller som är särskilt utformade för att hantera återgående samtal utan att behöva söka efter mottagaren igen.





När ett samtal kommer till området **Aktiva samtal** efter att ha hämtats från området **Pågående samtal** kan du visa **Kontroller för återgående samtal** genom att helt enkelt högerklicka på samtalet.

Dessa samtalskontroller liknar de som beskrivits tidigare. Den enda skillnaden är att vid återgående samtal är alla samtalskontroller relaterade till den kontakt som samtalet överflyttades till första gången.



Om du högerklickar på det hämtade samtalet och väljer **Starta konferens** läggs kontakten för den anknytning som samtalet kom tillbaka från automatiskt till i konferensen. Du behöver alltså inte söka i telefonboken eller ange anknytningen för just den kontakten.

Tabell 3-4 sammanfattar vad du kan göra med ett hämtat samtal.

Tabell 3-4 Samtalskontroller som används för återgående samtal

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Rensa samtal		Klicka på ikonen om du vill rensa ett besvarat samtal.
Rådfråga		Klicka på ikonen om du vill tillfråga och överflytta det besvarade samtalet till den anknytning som samtalet först kom tillbaka från.
Osynlig överflyttning		Klicka på ikonen om du vill överflytta det besvarade samtalet till den anknytning som samtalet först kom tillbaka från.
Återupprätta		Klicka på ikonen om du vill upprepa en åtgärd som tidigare utförts för det återgående samtalet.
Väntkoppla med anmärkningar		Klicka på ikonen om du vill bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det.
Väntkoppla		Klicka på ikonen om du vill väntkoppla det återgående samtalet direkt för samma anknytning/kontakt som samtalet kom tillbaka från, utan att göra anmärkningar för kontakten.
Kontaktgenskaper		Klicka på ikonen om du vill lägga till eller uppdatera information om den kontakt som samtalet kom tillbaka från.
Starta konferens		Klicka på ikonen om du vill tillfråga och starta en konferens med den kontakt som samtalet kom tillbaka från.

Tabell 3-4 Samtalskontroller som används för återgående samtal (forts)

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Parkera		Klicka på ikonen om du vill överflytta ett samtal till en upptagen telefonist.
Parkera samtal		Klicka på ikonen om du vill parkera ett samtal på en enhet för samtalsparkering.

De åtgärder som nämns ovan kan även utföras genom att du högerklickar på ett samtal i området Aktiva samtal och väljer ett menyalternativ. Du kan även välja dessa alternativ med tangentbordet, enligt beskrivningen i [Använda tangentbordet, sida 1-2](#).

Ange FAC- och CMC-koder

Du måste eventuellt ange en påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code) och/eller kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code) för att kunna utföra en extern osynlig överflyttning. Administratören konfigurerar dessa koder via Cisco Unified Attendant Admin. Om detta krävs under en personlig överflyttning visas en dialogruta på skärmen. Ange rätt kod och samtalet genomförs.

Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)

Påtvingade auktoriseringskoder används för att ge säkerhet i Cisco Unified Communications Manager vid uppringning av **Distributionsmönster**. Detta används vanligen för att blockera samtal till externa eller internationella nummer. I callcenter får exempelvis endast vissa agenter göra externa personliga överflyttningar till vissa nummer. För att säkerställa säkerheten använder dessa uppringare en påtvingad auktoriseringskod. Tanken med detta är att om du gör en extern samtalsöverflyttning som skyddas av en auktoriseringskod måste koden anges innan samtalet kan fortsätta. Om felaktig eller ingen FAC-kod anges misslyckas samtalet. I [Bild 3-2](#) visas dialogrutan för auktoriseringskod.

Bild 3-2 Dialogrutan för auktoriseringskod

Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)

Med koder till kundkonto får du extra funktioner för samtalsloggning i Cisco Unified Communications Manager. Detta används för att logga samtal för olika kunder.

Tanken med detta är att du måste ange en kundkod innan ett externt samtal eller en överflyttning kan fortskrida. Samtalsuppgifterna uppdateras med CMC-koden tillsammans med samtalsinformationen. Detta kan användas senare för att debitera samtal på olika kostnadsställen.

Rensa samtal

För att koppla bort ett aktivt samtal när frågan är klar måste du rensa bort samtalet från området **Aktiva samtal**.

Så här rensar du bort ett samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj området **Aktiva samtal** genom att trycka på **F7**.
 - Steg 2** Tryck på **Retur**.
-



Så här rensar du bort ett samtal med musen:

-
- Steg 1** Klicka på relevant samtal i området **Aktiva samtal**.
 - Steg 2** Högerklicka och välj **Rensa samtal**.
-

Använda akutläge

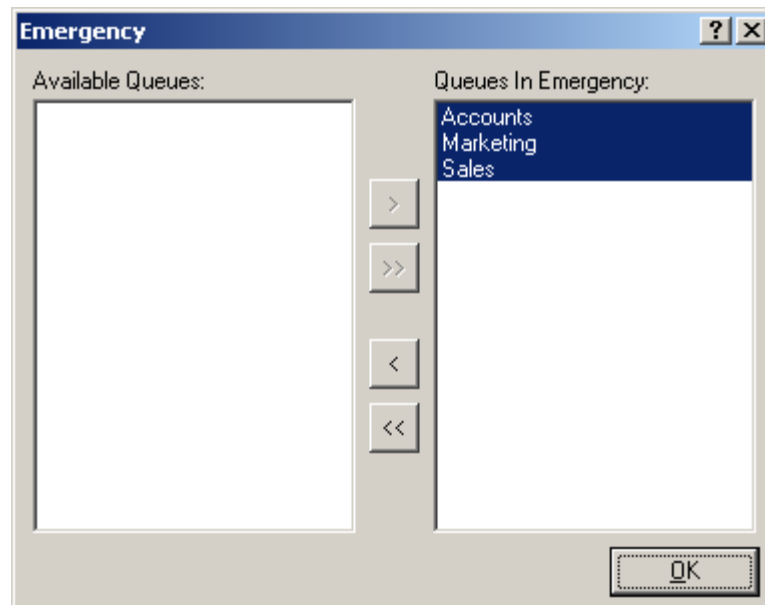
Med Cisco Unified Attendant Console kan du ställa in akutläge för alla köer. När köerna är i akutläge omdirigeras alla samtal automatiskt till en annan destination, t.ex. nattjänst eller röstbrevlåda. Dessa destinationer konfigureras av Cisco Unified Attendant Console.

Så här ställer du en kö i akutläge med musen:

-
- Steg 1** På huvudmenyn väljer du **Alternativ > Akutläge**.
 - Steg 2** Flytta alla köer från **Tillgängliga köer** till listan **Akutköer** med knappen , eller klicka på knappen  för att välja köer i listan.
 - Steg 3** Klicka på **Ja**, i meddelanderutan Ställ in akutläge, om du vill flytta alla köer till akutläge.
 - Steg 4** Slutför processen genom att klicka på **OK**.
-

Du kan även använda kortkommandot på tangentbordet för att växla till akutläge. Välj området Köer och tryck på Ctrl-E. Följande fönster visas. Klicka på **OK** för att fortsätta. I [Bild 3-3](#) visas ett exempel på en akutlägesskärm med en kö placerad i akutläge.

Bild 3-3 Köer som är i Akutläge



Så här tar du bort köer från akutläge:

-
- Steg 1** Högerklicka på en kö och välj **Akutläge**.
- Steg 2** Klicka på **OK** för att slutföra processen.
-

Skicka e-post

När du vidarekopplar ett samtal till en anknytning och det kommer tillbaka efter timeout kan du välja att skicka ett e-postmeddelande till personen för att lämna viktig information om samtalet. Kortkommandot för att skicka e-post är Ctrl-M. Du kan även välja en kontakt genom att högerklicka på den och välja alternativet Skicka e-post från undermenyn **Kontaktperson**.



Obs! Det måste finnas en e-postadress i kontaktinformationen för att Cisco Unified Attendant Console ska fungera.

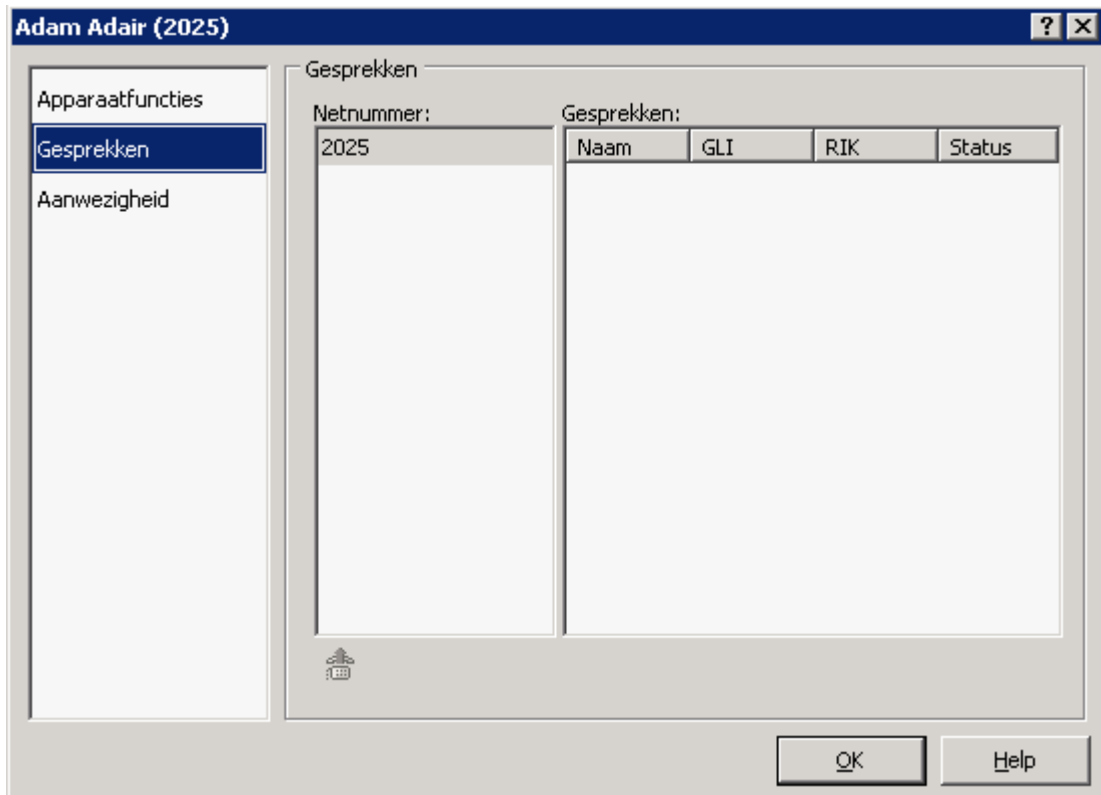
Visa samtalsstatus

Samtalets status är vad som för tillfället händer med samtalet: rings upp, väntkopplas, kopplas eller är upptaget.

Du kan visa status för valfri enhet i telefonboken. I fönstret Status kan du se statusen för en kontakt innan ett samtal överflyttas eller ett konferenssamtal kopplas.

Så här visar du enhetsstatusen:


- Steg 1** I **telefonboken** högerklickar du på en kontakt och väljer sedan **Kontaktperson > Status > Samtal**. Samtalsstatusen för den valda kontakten visas. Till exempel:



Kolumnerna för samtal beskrivs i [Tabell 3-5](#).


Tabell 3-5 Fält i fönstret *Samtalsstatus*

Fält	Exempel	Beskrivning
Namn	John Smith	Kontaktens namn
CLI	2000	Detta är numret som samtalet ringdes från
Direktval	1001	Detta är numret som samtalet ringdes till
Status	Pratar	Samtalets aktuella status

Du kan även besvara samtal som ringer genom att klicka på knappen  **Svara**.

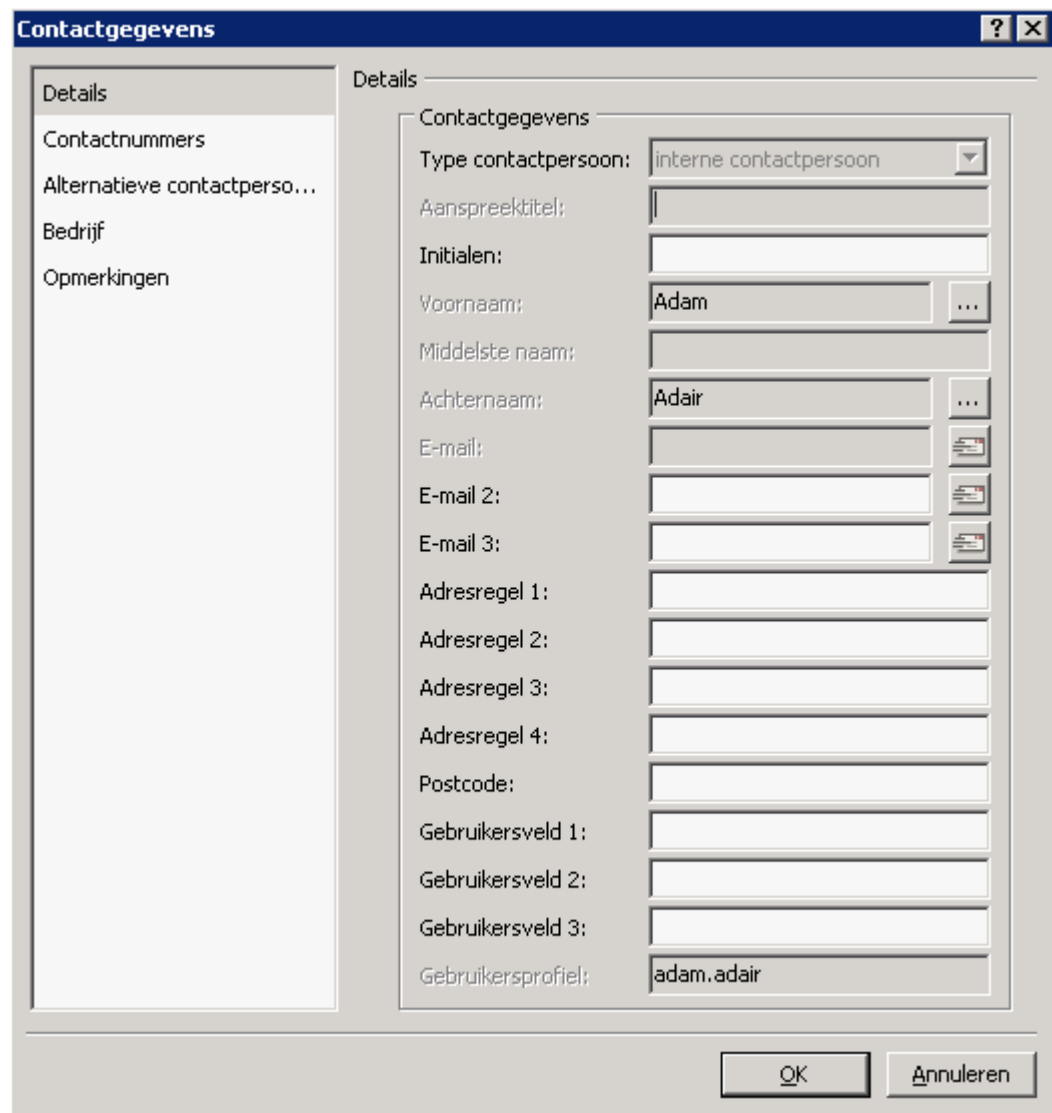
Visa och använd kontaktuppgifter och frånvaromeddelanden

Varje telefonbokskontakt har relevant information kopplad till sig, varav vissa uppgifter visas i telefonboksområdet. Om du vill se mer information om en specifik kontakt markerar du den och gör sedan något av följande:

- Klicka på  (Kontakttegenskaper).
- Högerklicka och välj sedan **Kontaktperson > Kontaktuppgifter**.
- Tryck på **F12**.


Fönstret Kontaktuppgifter visas. Till exempel:

Bild 3-4 Fönstret Kontaktuppgifter



Du kan redigera all information i fönstret Kontaktuppgifter förutom information i fält med gråtonade etiketter.

Skicka e-post till kontakter

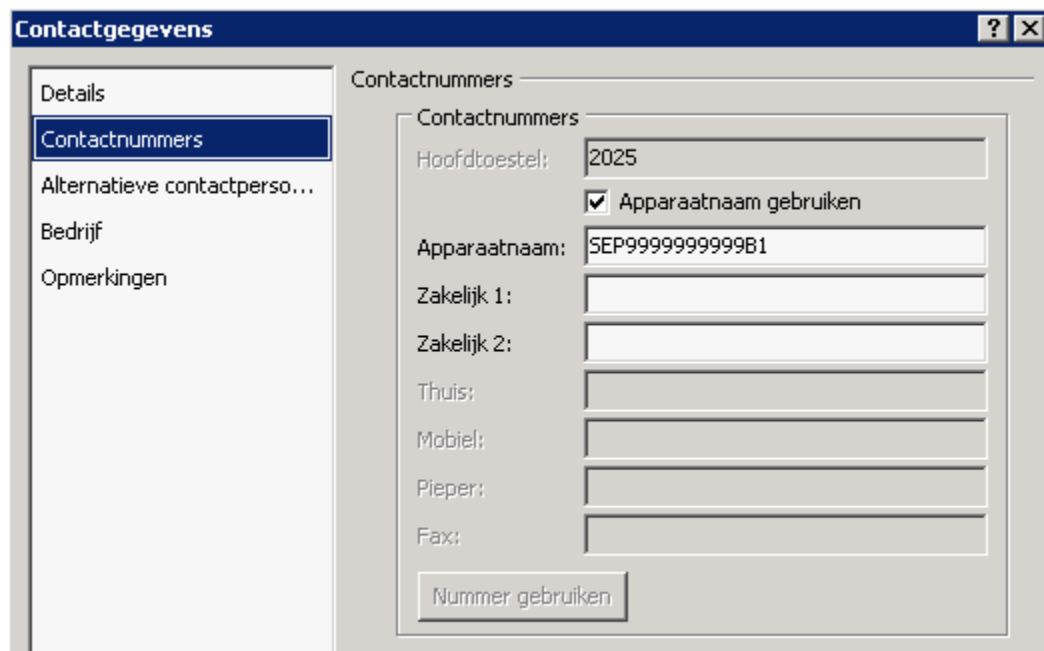
Om kontaktpersonens e-postadress har lagts till i fönstret **Kontaktinformation** kan du med Cisco Unified Attendant Console skicka e-post till kontakten från detta fönster. Den e-postklient som är konfigurerad på datorn öppnas. Du kan klicka på  om du vill skriva ett e-postmeddelande.

Ringa upp externa nummer

Klicka på fliken **Kontaktnummer** för att visa kontaktens externa telefonnummer. Alla direktnummer som har angetts för en kontakt visas.

Välj ett nummer och klicka sedan på **Använd nummer** för att ringa upp numret.

Bild 3-5 Fliken **Kontaktnummer**



Contactgegevens [?] [X]

Details
Contactnummers
Alternatieve contactperso...
Bedrijf
Opmerkingen

Contactnummers

Contactnummers

Hoofdtoestel: 2025

Apparaatnaam gebruiken

Apparaatnaam: SEP9999999999B1

Zakelijk 1: []

Zakelijk 2: []

Thuis: []

Mobiel: []

Pieper: []

Fax: []

Nummer gebruiken

Definiera alternativa nummer

Du kan definiera alternativa nummer för en kontakt:

- En enda **assistent**.
- Alla nummer för **alternativa** kontaktpersoner.


Lägga till ett alternativt nummer:

-
- Steg 1** Klicka på fliken **Alternativa nummer**.
- Steg 2** Under antingen **Assistent** eller **Alternativ** klickar du på **Lägg till**.
Dialogrutan **Välj** visas
- Steg 3** Välj kontakten och klicka sedan på **Lägg till**.
- Steg 4** I **Kontaktuppgifter** klickar du på **OK**.
-

Med kontrollerna kan du **ta bort** alternativa nummer eller **ersätta** dem med varandra.

Redigera kontaktuppgifter

Redigera kontaktuppgifter:

-
- Steg 1** Välj önskad telefonbokspanel genom att trycka ned relevant kombination av Alt-<nummer> eller genom att klicka på fliken.
- Steg 2** Välj en kontakt.
- Steg 3** Gör något av följande:
- Tryck på **F12**
 - Högerklicka och välj sedan **Kontaktperson > Kontaktuppgifter**.
 - Klicka på  (Kontaktgenskaper)
- Fönstret **Kontaktuppgifter** visas.
- Steg 4** Redigera kontaktinformationen efter behov.
- Steg 5** Klicka på **OK**.
-

Lägga till frånvaromeddelande och kontaktinformation

Du kan lägga till **frånvaromeddelanden** och **allmän kontaktinformation** på fliken **Anmärkningar**. Frånvaromeddelanden är korta noteringar som förklarar varför personen på anknytningen inte är på plats eller inte vill bli störd.

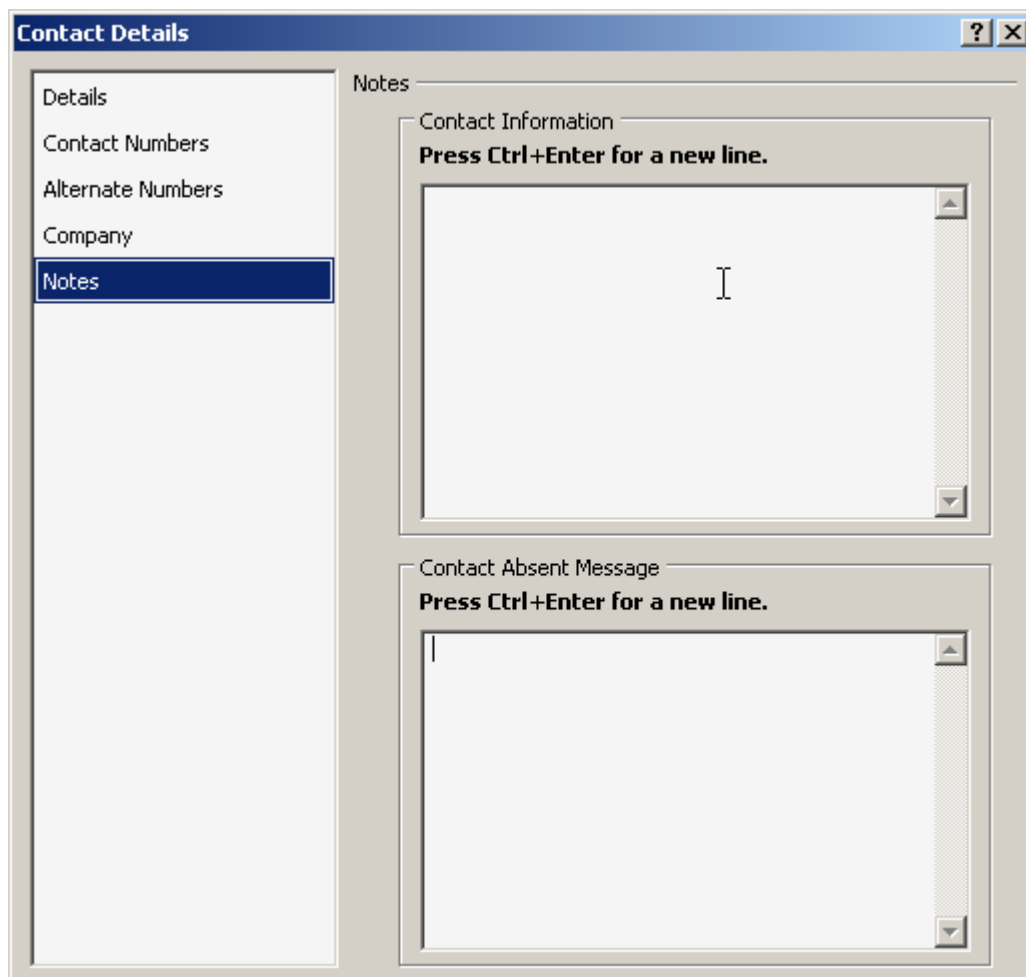
- **Kontaktinformation** – Lägg till extra information om kontakterna i en telefonbok. Denna information visas tillsammans med kontakten som en beskrivning.
- **Frånvaromeddelande** – Lägg till ett frånvaromeddelande med valfri enhet i området **Telefonbok**.



Obs!

Denna information visas tillsammans med kontakten som en beskrivning.

Bild 3-6 Kontaktinformation, fliken Anmärkningar



Visa status för Cisco Unified Presence

Telefonister kan visa CUP-information (Cisco Unified Presence) för IP-telefonanvändare i telefonboksområdet. Informationen visar kontaktens tillgänglighet. Bild 3-7 visar ett exempel.

Bild 3-7 CUP-information



Ikonerna för närvarostatus visas nedan.









Ikon	Status	Beskrivning
	Borta	Närvarostatusen Borta\Snart tillbaka.
	Upptaget	Närvarostatusen Upptaget.
	Stör ej	Närvarostatusen Stör ej.
	Offline	Närvarostatusen Offline.
	Online	Närvarostatusen online (tillgänglig).
	Okänd	Närvarostatusen Okänd.
	Härledd	Närvarostatusen Upptagen.

Om du vill visa närvarostatusen som text håller du muspekaren över ikonerna för närvarostatus. Även annan information som kontakten har angett kan visas, till exempel när personen är tillbaka från sin semester.

Visa ikoner för Microsoft Presence-status

I Cisco Unified Attendant Console går det att visa information om Microsoft Presence-status för kontakter som har lagts till i den lokala installationen av Microsoft Office Communicator.

När en kontaktstatus har ställts in visas följande ikoner för närvaro i området Telefonbok.

Ikon	Status	Beskrivning
	Borta	Närvarostatusen Borta\Snart tillbaka.
	Upptagen	Närvarostatusen Upptagen.
	Stör ej	Närvarostatusen Stör ej (Tillgänglighetsstatusen Stör ej)
	Inaktiv	Närvarostatus Inaktiv. Det här alternativet aktiveras automatiskt av Communicator om kontot är inaktivt under en angiven period. Standardvärdet är 5 minuter.
	Upptagen inaktiv	Närvarostatusen Upptagen inaktiv. Det här alternativet aktiveras automatiskt av Communicator om kontot har gått från att vara Upptaget till Inaktivt under en angiven period. Standardvärdet är 5 minuter.
	Offline	Närvarostatusen Offline.
	Online	Närvarostatusen Online (Tillgänglighetsstatusen Tillgänglig).
	Okänd	Närvarostatusen Okänd (Tillgänglighetsstatusen Okänd).

Så här visar du närvarostatus:

-
- Steg 1** Välj en kontakt i en telefonbok.
 - Steg 2** För musmarkören över en bild som anger närvarostatus.
 - Steg 3** Uppgifter om närvarostatus visas
-

Om du håller muspekaren över kontaktikonen visas även en meny med ytterligare information om status (till exempel när personen är tillbaka från sin semester).



A

Alternativa nummer [2-12, 3-23](#)

Använda akutläge [3-18](#)

Använda Attendant Console

Besvara samtal [3-2](#)

Hämta parkerat samtal [3-14](#)

Hämta väntkopplat samtal [3-13](#)

Konferenssamtal [3-15](#)

Rensa samtal [3-18](#)

Ringa samtal [3-11](#)

Samtalsparkering [3-13](#)

Skicka e-post [3-19](#)

Väntkoppla samtal [3-12](#)

Växla samtal [3-16](#)

Återupprätta samtal [3-15, 3-21](#)

Överflytta samtal [3-7](#)

Attendant Console

Allmänt [2-1](#)

Filtrera sökning [2-15](#)

Fältrubriker [2-12](#)

Ljud av [2-7](#)

Parkera samtal [2-7](#)

Personliga telefonboksgrupper [2-10](#)

Samtalsöverflyttningar [2-6](#)

Sekundär sortering [2-14](#)

Telefonbok [2-9](#)

Toner [2-8](#)

Visning [2-3](#)

Automatisk parkering [2-6](#)

Avancerat alternativ [2-17](#)

C

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

D

direkta överflyttningar [2-17](#)

E

Extern telefonbok [1-13](#)

F

FAC- och CMC-inställningar [3-11](#)

Fältet för upptagetlampa (BLF) [1-2](#)

G

Gränssnitt

Aktiva samtal [1-20](#)

Alla köer [1-9](#)

Extern telefonbok [1-13](#)

Kortnummer [1-22](#)

Köer [1-8](#)

Menyrad [1-8](#)

Parkera samtal [1-21](#)

Pågående samtal [1-19](#)

Telefonböcker [1-10](#)

Verktysfält [1-18](#)

I

Installera Cisco Unified Attendant Console [1-2](#)

K

Komma igång

Bli ej tillgänglig [1-6](#)

Gränssnitt [1-7](#)

Logga in [1-4](#)

kontakter, lägga till [1-17](#)

Kontaktnummer [1-11, 1-17, 3-22](#)

Kontaktuppgifter (Kontakttegenskaper) [3-21](#)

Kontroll för återgående samtal [3-16](#)

L

Lägga till kortnummer [1-23](#)

O

Osynlig överflyttning [2-6](#)

P

personliga telefonboksgrupper

delat [2-10](#)

R

Ringa externa samtal [3-11](#)

Ringa interna samtal [3-11](#)

Ringa upp

Automatisk uppringning [2-6](#)

Nummer [1-25](#)

Prefix för röstbrevlåda [2-6](#)

S

Söka efter kontakter [1-25](#)

T

Ta bort kortnummer [1-24](#)

Tillgänglighet för användare med funktionshinder [1-1](#)

U

Uppdatera kortnummer [1-24](#)

V

Visning [2-3](#)

Å

Återupprätta samtal [2-6, 3-20](#)

Ö

Överflytta samtal [3-19](#)

Direkt [2-17](#)

Intern personlig överflyttning [3-9](#)

Osynlig extern [3-7, 3-9](#)