



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

Version 12.0.2  
30. marts 2018

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

Cisco har over 200 kontorer på verdensplan.  
Adresser, telefonnumre og faxnumre  
vises på Ciscos websted på  
[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

PRODUKTSPECIFIKATIONERNE OG PRODUKTOPLYSNINGERNE I DENNE VEJLEDNING KAN ÆNDRES UDEN FORUDGÅENDE VARSEL. ALLE FORMULERINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE VEJLEDNING MENES AT VÆRE NØJAGTIGE, MEN ER IKKE BEHÆFTET MED NOGEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN UDTRYKT ELLER UNDERFORSTÅET. BRUGEREN BÆRER DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF ALLE PRODUKTER.

SOFTWARELICENSAFTALEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET VEDLAGTE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSAFTALEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN NY KOPI.

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

UAGTET EVENTUELLE ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTER OG SOFTWAREN FRA DISSE LEVERANDØRER "SOM DE FORELIGGER" INKLUSIVE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER ER CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ANSVARLIGE FOR INDIREKTE ELLER SÆRLIGE FØLGER, FØLGESKADER ELLER SKADER VED UHELD, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORTJENESTE ELLER TAB AF ELLER BESKADIGELSE AF DATA I FORBINDELSE MED BRUGEN ELLER DEN UMULIGGJORTE BRUG AF DENNE VEJLEDNING, SELV OM CISCO ELLER DETS LEVERANDØRER ER BLEVET UNDERRETTET OM MULIGHEDEN AF SÅDANNE SKADER.

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

Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (0907R)

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældig.

*Cisco Unified Attendant Console Advanced*

© 2018 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



## Forord ix

---

### KAPITEL 1

## Kom godt i gang 1-1

- Tilgængelighed for brugere med handicap 1-1
- Brug af tastaturet 1-2
- Logge på 1-4
  - Log på ved hjælp af single sign-on (SSO) 1-4
  - Log på ved hjælp af en lokal konto (ikke ved brug af single sign-on) 1-5
  - Håndhævelse af sikkerhedspolitik 1-5
    - Inaktiv bruger – automatisk aflogging 1-6
    - Sikkerhed med adgangskode 1-6
  - Logonhistorik 1-7
- Skift til ikke tilgængelig 1-7
- Grænseflade 1-8
  - Menulinje 1-9
  - Queues Pane (Ruden Køer) 1-10
  - Queued Incoming Calls Pane (Ruden Indgående opkald i kø) 1-11
  - Ruden Directories (Telefonbøger) 1-11
    - Standardvisning af telefonbøger 1-11
  - Værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontroller) 1-14
  - Ruden Calls in Progress (Opkald i brug) 1-15
  - Ruden Active Calls (Aktive opkald) 1-16
  - Ruden Parked Calls (Parkerede opkald) 1-17
  - Ruden Speed Dial (Hurtigopkald) 1-17
  - Statuslinje 1-18

---

### KAPITEL 2

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

- General (Generelt) 2-2
- Display (Visning) 2-3
- Presence (Tilstedeværelse) 2-3
- Call (Opkald) 2-4
- Call Transfer (Viderestilling af opkald) 2-4
- Park Calls (Parker opkald) 2-4
- Mute (Slå lyd fra) 2-4

|   |      |
|---|------|
| Tones (Toner)   | 2-5  |
| Queued Calls (Opkald i kø)                                | 2-5  |
| Directory (Telefonbog)                                    | 2-5  |
| Personal Directory Groups (Personlige telefonbogsgrupper) | 2-6  |
| Alternative Numbers (Alternative numre)                   | 2-7  |
| Field Heders (Felthoveder)                                | 2-7  |
| Secondary Sort (Sekundær sortering)                       | 2-8  |
| Filter Search (Filtersøgning)                             | 2-8  |
| Sikkerhed (Security)                                      | 2-9  |
| Logging (Logføring)                                       | 2-10 |
| Advanced (Avanceret)                                      | 2-10 |

**KAPITEL 3****Håndtering af telefonbøger og hurtigopkald 3-1**

|   |     |
|---|-----|
| Fuld telefonbog   | 3-1 |
| Personlige telefonbogsgrupper                           | 3-1 |
| Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper             | 3-2 |
| Visning af oplysninger om personlige telefonbogsgrupper | 3-3 |
| Ændring af personlige telefonbogsgrupper                | 3-3 |
| Sletning af personlige telefonbogsgrupper               | 3-3 |
| Håndtering af hurtigkald                                | 3-5 |
| Tilføjelse af poster til hurtigopkaldsrude              | 3-5 |
| Sletning af poster fra hurtigopkaldsrude                | 3-5 |
| Opdatering af poster i hurtigopkaldsruden               | 3-5 |

**KAPITEL 4****Håndtering af kontakter i telefonbogen 4-1**

|  |     |
|--|-----|
| Tilføjelse af kontakter til telefonbøger                       | 4-1 |
| Slette kontakter fra telefonbøger                              | 4-2 |
| Ændre kontaktoplysninger                                       | 4-3 |
| Definition og ændring af en assistent eller alternativ kontakt | 4-3 |

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

|   |     |
|---|-----|
| Søge i telefonbogen   | 5-1 |
| Sideværts søgning   | 5-2 |
| Udvidede kontaktoplysninger   | 5-3 |
| Åbn Contact Details (Kontaktoplysninger)                                    | 5-3 |
| Sende mail til kontakter fra vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger).  | 5-4 |
| Deaktivere eksterne numre fra vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger). | 5-4 |

|   |     |
|---|-----|
| Tilføje, ændre og fjerne meddelelse ved fravær og kontaktoplysninger            | 5-4 |
| Detaljeret kontaktelefonstatus, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter | 5-5 |
| Vise oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonbogskontakts lokalnummer    | 5-7 |

---

**KAPITEL 6**
**Opkaldskontroller 6-1**

|   |      |
|---|------|
| Foretage udgående opkald  | 6-2  |
| Foretage et opkald til en kontakt i telefonbogen eller med hurtigopkald | 6-2  |
| Foretage et opkald til et manuelt indtastet nummer                      | 6-2  |
| Rydde opkald  | 6-2  |
| Besvare opkald  | 6-3  |
| Tage opkald fra Cisco Unified Attendant Console-køer                    | 6-3  |
| Broadcast-leveringskøer   | 6-3  |
| Answer Next (Besvar næste)  | 6-3  |
| Cherry Picking (Udvælgelse)   | 6-4  |
| Gennemtvungne leveringskøer   | 6-4  |
| Viderestille opkald   | 6-5  |
| Meddelelser om obligatorisk autorisationskode og klientårsagskode       | 6-5  |
| Blind overførsel af opkald  | 6-5  |
| Blind overførsel af opkald til et kaldt nummer                          | 6-5  |
| Blind overførsel til en telefonbogskontakt                              | 6-5  |
| Viderestille opkald med rådgivning                                      | 6-6  |
| Viderestille opkald med kontakt til et kaldt nummer                     | 6-6  |
| Viderestille med rådgivning til en telefonbogskontakt                   | 6-7  |
| Parkere opkald  | 6-7  |
| Hente opkald i venteposition  | 6-7  |
| Slå lyd fra opkald fra  | 6-8  |
| Parkere opkald  | 6-8  |
| Hente parkerede opkald  | 6-9  |
| Sætte opkald i konferencetilstand                                       | 6-9  |
| Skifte mellem opkald  | 6-10 |
| Styre returopkald   | 6-10 |
| Genoprette opkald   | 6-11 |
| Angive obligatoriske autorisationskoder og klientårsagskoder            | 6-11 |
| Obligatorisk autorisationskode  | 6-11 |
| Klientårsagskode  | 6-12 |
| Viderestille køer til nødtilstandsdestination                           | 6-12 |
| Sende e-mails   | 6-12 |

## KAPITEL 7

## Logindsamling 7-1

## APPENDIKS A

## Brugerklent til konsol med hurtig reference til JAWS A-1

|  |     |
|--|-----|
| Indhold  | A-1 |
| Almindelige opgaver  | A-2 |
| Logge på   | A-2 |
| Logge af   | A-2 |
| Bekræfte din aktuelle status                                 | A-2 |
| Besvare opkald   | A-2 |
| Foretage opkald  | A-2 |
| Rydde opkald   | A-3 |
| Opkald til forkert nummer                                    | A-3 |
| Viderestille opkald  | A-3 |
| Blind overførsel, hvis lokalnummer er ukendt                 | A-3 |
| Blind overførsel ved hjælp af en telefonbogssøgning          | A-3 |
| Hent, hvis der ikke er noget svar                            | A-4 |
| Annonceret/viderestilling med kontakt                        | A-4 |
| Intet svar   | A-4 |
| Skifte mellem to aktive opkald                               | A-4 |
| Sætte et opkald i kø på et lokalnummer                       | A-5 |
| Sætte et opkald i kø ved hjælp af viderestilling med kontakt | A-5 |
| Sætte i kø ved hjælp af blind overførsel                     | A-5 |
| Sætte i venteposition og hente opkald                        | A-5 |
| Sætte et opkald i venteposition                              | A-5 |
| Sætte et opkald med noter i venteposition                    | A-5 |
| Hente et opkald  | A-6 |
| Genoprette et opkald   | A-6 |
| Konferenceopkald   | A-6 |
| Parkere opkald   | A-7 |
| Placere opkald i en parkeret position                        | A-7 |
| Hente før timeout  | A-7 |
| Hente ved timeout  | A-7 |
| Brug af telefonbogen   | A-8 |
| Skifte mellem telefonbøger                                   | A-8 |
| Udføre en søgning  | A-8 |
| Gå gennem resultater   | A-8 |
| Valgmulighed for statusikoner                                | A-9 |
| Presence Status (Tilstedeværelsesstatus) (CUPS)              | A-9 |
| Presence Status (Tilstedeværelsesstatus) (Microsoft OCS/LCS) | A-9 |

|   |      |
|---|------|
| Sideværts søgning (Ctrl+F2)                                       | A-10 |
| Konfigurere sideværts søgning                                     | A-10 |
| Hurtigkald  | A-10 |
| Brug af hurtigkald  | A-11 |
| Tilføje hurtigkald  | A-11 |
| Slette hurtigkald   | A-11 |
| Redigere hurtigkald   | A-11 |
| Brug af opkaldet i området Calls In Progress (Opkald i gang) (F5) | A-12 |
| Nyttige funktioner  | A-13 |
| Nødtilstand   | A-13 |
| Ikke til rådighed   | A-13 |
| Kø ikke til rådighed  | A-13 |

---

**INDEKS**







## Forord

---

Denne vejledning beskriver Cisco Unified Attendant Console: et Windows-program, der kun fungerer sammen med Cisco Unified Communications Manager for at give mulighed for en telefonomstillingsfunktion på din computer.

Cisco Unified Attendant Console Advanced gør det muligt at besvare opkald fra flere køer og viderestille dem til lokalnumre. Det gør dig også i stand til at parkere og hente opkald samt oprette conferenceopkald.

## Formål med denne vejledning

Denne vejledning giver en forståelse af Cisco Unified Attendant Console:

- Grænseflade (definition og tilpasningsmuligheder)
- Håndtering af telefonbog og brugernes tilstedeværelsesstatus
- Funktioner til opkaldskontrol

## Hvem bør læse denne vejledning

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

## Organisation

Denne vejledning indeholder følgende kapitler:

| Kapitel | Titel  | Beskrivelse   |
|---------|--|---|
| 1       | <a href="#">Kom godt i gang</a>  | Dette kapitel forklarer grænsefladen i Cisco Unified Attendant Console Advanced, og hvordan du starter programmet og logger på. |
| 2       | <a href="#">Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced</a> | Dette kapitel forklarer, hvordan du konfigurerer og tilpasser programmet.   |

| Kapitel | Titel  | Beskrivelse   |
|---------|--|---|
| 3       | Håndtering af telefonbøger og hurtigopkald           | Dette kapitel forklarer, hvordan du håndterer og konfigurerer personlige telefonbogsgrupper og hurtigopkald.                                  |
| 4       | Håndtering af kontakter i telefonbogen               | Dette kapitel forklarer, hvordan du tilføjer, sletter og ændrer kontakter i telefonbogen.   |
| 5       | Brug af telefonbøgerne                               | Dette kapitel forklarer, hvordan du søger i telefonbøger og viser flere oplysninger, der er knyttet til kontakter.                            |
| 6       | Opkaldskontroller                                    | Dette kapitel forklarer, hvordan du foretager, besvarer og rydder opkald, tager noter, sætter opkald i venteposition og viderestiller opkald. |
| 7       | Logindsamling  | Dette kapitel forklarer, hvordan du indsamler logfiler.   |
| A       | Brugerklint til konsol med hurtig reference til JAWS | Dette appendiks kan bruges som en hurtig referencevejledning til JAWS.  |

## Konventioner

Dette dokument benytter følgende konventioner:

| Konvention                                     | Indikation  |
|--|---|
| <b>fed</b> skrift                              | Kommandoer, nøgleord, GUI-etiketter og brugerangivet tekst vises i <b>fed</b> skrift.   |
| <i>kursiv</i> skrift                           | Dokumenttitler, nye eller fremhævede begreber og argumenter, du skal angive værdier for, er angivet med <i>kursiv</i> skrift.   |
| <argument>                                     | Argumenter, hvor du skal angive værdier, er i vinklede parenteser   |
| <b>Valgmulighed1</b> ><br><b>Valgmulighed2</b> | Forholdet mellem menupunkter/undermenupunkter vises ved hjælp af >. Eksempel: "Klik på <b>Valgmulighed1</b> i menuen, og klik derefter på <b>Valgmulighed2</b> " i undermenuen, er skrevet som "Vælg <b>Valgmulighed1</b> > <b>Valgmulighed2</b> ". |



### Bemærk

Betyder, at *brugeren skal være opmærksom på noget*.



### Tip

Betyder, at *følgende oplysninger hjælper dig med at løse et problem*.



### Forsigtig

Betyder, at *læseren skal være forsigtig*. I denne situation vil du muligvis skulle udføre en handling, der kunne beskadige udstyret eller forårsage tab af data.

---

# Indhentning af dokumentation og afsendelse af serviceanmodning

Få oplysninger om indhentning af dokumentation, afsendelse af en serviceanmodning og indsamling af flere oplysninger ved at se den månedlige udgivelse *What's New in Cisco Product Documentation*, (Nyheder i Cisco-produktdokumentation), der også viser alt ny og revideret teknisk Cisco-dokumentation:

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

Abonner på *What's New in Cisco Product Documentation* (Nyheder i Cisco-produktdokumentation) som et RSS-feed, og indstil indholdet til at blive sendt direkte til din computer ved hjælp af et læserprogram. RSS-feedsene er en gratis tjeneste. Cisco understøtter i øjeblikket RSS Version 2.0.





## Kom godt i gang

---

Dette kapitel beskriver, hvordan du kommer i gang med at bruge Cisco Unified Attendant Console. Det omfatter layoutet af dets grænseflade og dets oftest anvendte funktioner. Det beskriver også, hvordan du indsamler data fra konsollens logfil.



### Bemærk

---

Cisco Unified Attendant Console Advanced virker først, når den relevante telefonisoftware og -hardware er blevet installeret og konfigureret, sådan som det er beskrevet i *Cisco Unified Attendant Console Advanced Administrations-* og *installationsvejledning*. Kontakt systemadministratoren for at få konfigureret dit system.

---

## Tilgængelighed for brugere med handicap

Cisco Unified Attendant Console Advanced har tilgængelighedsfunktioner, der gør det nemmere for blinde og personer med nedsat syn at bruge programmet. Funktioner om:

- Justerbar skriftstørrelse: Du kan ændre den ved at vælge **Options (Valgmuligheder) > Font Size (Skriftstørrelse)** i menulinjen. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se [Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- Mus- eller tastaturkontroller: Brugere kan anvende tastaturet og/eller musen til alle konsolrelaterede aktiviteter.
- Værktøjstips: Konsollens kontrolikoner viser værktøjstips, når du holder musemarkøren over dem.
- Understøttelse af plugin til JAWS-skærmlæser (se [Brugerklent til konsol med hurtig reference til JAWS](#)): JAWS giver oplysninger om statussen for din Attendant Console og læser teksten i grænsefladen i Attendant Console. Kontakt systemadministratoren, hvis du har brug for at anvende denne funktion.
  - Anvisninger til installation af JAWS-skærmlæser-script og konfiguration af konsollens brugerprofil kan findes i *Administrations- og installationsvejledning*.
- Kontekstafhængige hjælpemenuer: Du kan få hjælp til et bestemt vindue eller en bestemt rude ved at trykke på **F1**.


---

Få flere oplysninger om Ciscos tilgængelighedsprogram ved at kontakte os via følgende link: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

# Brug af tastaturet

De fleste opkaldskontrolbetjeninger kan udføres enten ved hjælp af musen eller tastaturet. [Tabel 1-1](#) viser genvejstaster i Cisco Unified Attendant Console.

**Tabel 1-1 Genvejstaster**

| Tastenavn       | Beskrivelse   |
|-----------------|---|
| Pil op          | Flytter mod starten af en liste.  |
| Pil ned         | Flytter mod slutningen af en liste.   |
| Venstre pil     | Rul en liste til venstre, eller vælg elementet til venstre.   |
| Højre pil       | Rul en liste til højre, eller vælg elementet til højre.   |
| Tabulator       | Flyt fra venstre mod højre og top til bund igennem konsollens dele.   |
| Skift+tabulator | Flyt fra højre mod venstre og bund til top igennem konsollens dele.   |
| F1              | Vis hjælp.  |
| F2              | Oplysninger om tilstedeværelsesstatus – herunder telefonens optagetmarkeret, tilstedeværelse i WebEx Messenger, Cisco IM&P og Skype for Business/Lync.  |
| F3              | Placer markøren i det første søgefelt i ruden Directories (Telefonbøger).   |
| Skift+F3        | Ryd eventuelle søgeresultater, der vises i den aktive telefonbog.<br><b>Bemærk:</b> Du kan også rydde søgeresultaterne ved at klikke på  .   |
| F4              | Opret en personlig telefonbogsgruppe.   |
| Skift+F4        | Rediger en personlig telefonbogsgruppe.   |
| F5              | <a href="#">Ruden Calls in Progress (Opkald i brug)</a> .   |
| F6              | <a href="#">Ruden Speed Dial (Hurtigopkald)</a>   |
| F7              | <a href="#">Ruden Active Calls (Aktive opkald)</a> .  |
| F8              | <a href="#">Queued Incoming Calls Pane (Ruden Indgående opkald i kø)</a> (Alle køer).   |
| F9              | <a href="#">Queues Pane (Ruden Køer)</a> .  |
| F10             | Slår tilgængelighed til/fra.  |
| F12             | Kontaktoplysninger  |
| Insert          | Sæt i kø Bruges til at placere opkald i kø ved et optaget telefonnummer.  |
| Slet            | Genopret. Forsøg et opkald igen.  |
| Page Down       | Sæt i venteposition/hent. Alle opkald, der returneres til ruden Calls In Progress (Opkald i gang). Intet svar eller parkeret opkald hentes f.eks. på samme måde.  |
| Enter           | Forbind/ryd. Enten bliver opkaldet tilsluttet eller ryddet afhængigt af de betjeningstransaktioner, der er i gang.  |
| + (plus)        | Besvar næste/skift. Besvarer det næste opkald med højeste prioritet eller skifter mellem den person, der ringer op, og dem, der ringes til, når et opkald tilbydes. Hvis der er angivet tvungen levering for et opkald, flyttes opkaldet til ruden Active Calls (Aktive opkald) uden at trykke på + (plus). |
| - (minus)       | Annuller kontakt. Hvis der er tilbudt et opkald, og den person, der ringes til, afviser, dropper tasten den person, der ringes op, og den person, der ringer op, kommer i kredsløb.   |
| Home            | Parker opkald. Tryk for at parkere et opkald på et parkeringslokalnummer.   |

Tabel 1-1 Genvejstaster (fortsat)

| Tastenavn      | Beskrivelse  |
|----------------|--|
| End            | Konference. Brug den til at starte konferenceproceduren og derefter tilføj parter.   |
| Menutast       | Vis genvejsmenuen for den valgte sektion i Cisco Unified Attendant Console Advanced-grænsefladen. Brug <b>Pil op</b> eller <b>Pil ned</b> for at markere et element, og tryk på <b>Enter</b> for at vælge det. |
| Mellemrumstast | Slet nummeret, mens du er ved at ringe ud.   |
| Alt+<nummer>   | Vis <telefonnummer>. Hvor <nummer> er et heltal i intervallet fra 0 til 9, der vælger den tilhørende fane.   |
| Alt+Tilbage    | Nulstil grænseflade til standardlayout.  |

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

Tabel 1-2 Funktioner med Ctrl-tasten:

| Tastekombination     | Funktion  |
|----------------------|---|
| Ctrl+F2              | Udfør en sideværts søgning baseret på den valgte telefonbogskontakt. Denne fungerer kun, hvis den er aktiveret ved hjælp af <b>Options (Valgmuligheder) &gt; Preferences (Indstillinger) &gt; Filter Search (Filtersøgning)</b> . |
| Ctrl+F4              | Slet en personlig telefonbogsgruppe.  |
| Ctrl+F5              | Vis mine opkald, der er sat i kø.   |
| Ctrl+E               | Tving køerne i nødtilstand.   |
| Ctrl+I               | Vis dialogboksen Login (Logon).   |
| Ctrl+M               | Send e-mail.  |
| Ctrl+O               | Log af Attendant Console.   |
| Ctrl+Q               | Afbryd lyden for et opkald, når visse handlinger udføres, sådan som det er beskrevet i <a href="#">Mute (Slå lyd fra)</a> .   |
| Ctrl+R               | Få et opkald tilbage.   |
| Ctrl+T               | Tilføj en kontakt.  |
| Ctrl+tabulator       | Flyt fra én telefonbogsfane til den næste fra venstre mod højre.  |
| Ctrl+Skift+tabulator | Flyt fra én telefonbogsfane til den næste fra højre mod venstre.  |

Resten af dette afsnit beskriver følgende:

- [Logge på](#)
- [Log på ved hjælp af single sign-on \(SSO\)](#)
- [Log på ved hjælp af en lokal konto \(ikke ved brug af single sign-on\)](#)
- [Håndhævelse af sikkerhedspolitik](#)
- [Logonhistorik](#)
- [Skift til ikke tilgængelig](#)
- [Grænseflade](#)

# Logge på

Når du har startet programmet, vises vinduet **Login (Logon)**. Hvis det er første gang, du logger på konsollen, kan det være nødvendigt at ændre brugergodkendelsesmetoden for at kunne logge på.

Cisco Unified Attendant Console har to godkendelsesmetoder for brugere, single sign-on (SSO) og lokale konti. Den metode, du bruger til at logge på, bestemmes af din systemadministrator.

Hvis systemadministratoren har givet dig et entydigt logonnavn og en entydig adgangskode (kaldes senere en lokal konto), kan du fortsætte og **logge på ved hjælp af en lokal konto (hvor du ikke bruger single sign-on)**.

Hvis systemadministratoren har instrueret dig i at logge på programmet ved hjælp af single sign-on (typisk de samme legitimationsoplysninger, du angiver for at logge på din pc), kan det være nødvendigt at ændre brugergodkendelsesmetoden, før du fortsætter og **logger på med single sign-on (SSO)**.

Hvis du vil vise eller ændre **brugergodkendelsesmetoden**, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Start Cisco Unified Attendant Console Advanced.
  - Trin 2** Vælg **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger)**.
  - Trin 3** Vælg eller ryd afkrydsningsfeltet **Use Single Sign On** (Brug single sign-on).
  - Trin 4** Klik på **OK**.

## Log på ved hjælp af single sign-on (SSO)

Hvis du er konfigureret til at bruge, skal du gøre følgende for at logge på:

- 
- Trin 1** Tryk på **Ctrl+I**, eller vælg **File (Filer) > Login (Logon)**.  
Dialogboksen **Login (Logon)** vises.
  - Trin 2** Skriv **logonavnet** i følgende format: *brugernavn@domænenavn* (f.eks. test.bruger@firma.dk).
  - Trin 3** Markér **Remember my login name (Husk mit logonnavn)**, hvis logonnavnet skal udfyldes automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Security (Sikkerhed)**, når du er logget på.
  - Trin 4** Skriv det **lokalnummer**, der skal bruges.
  - Trin 5** Vælg **Use existing device details (Brug eksisterende enhedsoplysninger)**, hvis lokalnummeret skal udfyldes automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten ved logonskærmen eller i menuen **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Security (Sikkerhed)**, når du er logget på. Hvis der kræves et nyt lokalnummer, skal du rydde **Use existing device details (Brug eksisterende enhedsoplysninger)** og angive det nye lokalnummer.
  - Trin 6** Klik på **Login (Logon)**.



**Bemærk**

- Hvis lokalnummeret er tildelt til flere enheder, bliver du bedt om at vælge den MAC-adresse (et entydigt enheds-id), der hører til den enhed, du vil logge på med, når du har klikket på Login (Logon). Hvis der er tvivl om, hvilken enhed du skal vælge, skal du kontakte systemadministratoren.
- Hvis Cisco Unified Attendant Console-klient er det første program i den aktuelle Windows-logosession til at udføre et SSO-logon med et angivne logonavn, vises SSO-logonskærmen (og kræver dine legitimationsoplysninger). Ellers logger programmet på automatisk.
- Hvis du har brugt **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Security (Sikkerhed)** til at huske dit logonavn, behøver du ikke klikke på **Login (Logon)**. I stedet starter logonprocessen automatisk, når du vælger **File (Filer) > Login (Logon)**.

## Log på ved hjælp af en lokal konto (ikke ved brug af single sign-on)

Hvis du ikke er konfigureret til at SSO, skal du gøre følgende for at logge på konsollen:

- Trin 1** Tryk på **Ctrl+I**, eller vælg **File (Filer) > Login (Logon)**.  
Dialogboksen **Login (Logon)** vises.
- Trin 2** Skriv **logonavnet** og **adgangskoden**.
- Trin 3** Markér **Remember my login name (Husk mit logonavn)**, hvis logonavnet skal udfyldes automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Security (Sikkerhed)**, når du er logget på.
- Trin 4** Skriv det **lokalnummer**, der skal bruges.
- Trin 5** Markér **Use existing device details (Brug eksisterende enhedsoplysninger)**, hvis lokalnummeret skal udfyldes automatisk, næste gang du logger på. Denne indstilling kan ændres enten på logonskærmen eller i menuen **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Security (Sikkerhed)**, når du er logget på.  
Hvis der kræves et nyt lokalnummer, skal du rydde **Use existing device details (Brug eksisterende enhedsoplysninger)** og angive det nye lokalnummer.
- Trin 6** Klik på **Login (Logon)**.

**Bemærk**

- Hvis lokalnummeret er tildelt til flere enheder, bliver du bedt om at vælge den MAC-adresse (et entydigt enheds-id), der hører til den enhed, du vil logge på med, når du har klikket på Login (Logon). Hvis der er tvivl om, hvilken enhed du skal vælge, skal du kontakte systemadministratoren.

## Håndhævelse af sikkerhedspolitik

For at sørge for systemsikkerheden kan systemadministratoren konfigurere en livscyklus for adgangskoder og en tidsindstilling for automatisk timeout ved inaktiv bruger.

## Inaktiv bruger – automatisk aflogging

Hvis du er logget på, men ikke bruger konsollen i længere tid end den varighed, som systemadministratoren har angivet, logger Cisco Unified Attendant Console Advanced-serveren dig af konsollen.

## Sikkerhed med adgangskode

### Anmodninger om ændringer af adgangskode

Systemadministratoren kan tvinge dig til at ændre din adgangskode ved tidsangivne intervaller eller efter eget skøn. Kravet om at ændre adgangskoden vises ved logon.

Hvis du vil ændre din adgangskode, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Brug en af følgende valgmuligheder til at åbne vinduet Passphrase Change (Skift adgangskode):
- Vælg at ændre adgangskode, når du bliver bedt om det ved logon.
  - Tryk på **Ctrl+P**.
  - Klik på **File (Filer)**, og vælg derefter **Change Passphrase (Skift adgangskode)**. Fortsæt fra vinduet Change Request (Ændringsanmodning).
- Trin 2** Skriv den **gamle adgangskode**.
- Trin 3** Skriv den **nye adgangskode**.
- Trin 4** Skriv den **nye adgangskode** i feltet **Confirm Passphrase (Bekræft adgangskode)**.



#### Bemærk

---

Der er en funktion til måling af styrken af adgangskoden i vinduet. Kravene til adgangskoder defineres af systemadministratoren. Kravene kan blive defineret som længde, tegntype, små og store bogstaver, forekomst i en ordbog og tidligere brug.

---

- Trin 5** Klik på **Change Passphrase (Skift adgangskode)**.

Hvis din konto er blevet låst, skal du kontakte systemadministratoren for at få hjælp.

Følgende handlinger kan medføre, at din konto bliver låst:

- *Hvis du ignorerer anmodninger om ændring af adgangskode*

Det kan være nødvendigt at ændre din adgangskode ved angivne intervaller. Før udløb af adgangskoden modtager du en besked om den krævede ændring, og hvor lang tid du har fået til den.

Hvis du ikke ændrer din adgangskode efter den første besked, beder systemet dig om det ved næste efterfølgende logon. Hvis du ikke ændrer din adgangskode inden for den definerede tidsperiode, låses kontoen.
- *Overskridelse af det konfigurerede antal mislykkede logonforsøg*

Flere mislykkede forsøg på logon inden for en angiven tidsperiode vil medføre, at kontoen bliver låst.
- *Hvis du ikke bruger din konto i længere end et angivet antal dage*

Hvis din konto er inaktiv længere end et foruddefineret antal dage, bliver den låst.

## Logonhistorik

Når du har logget på konsollen, kan du få følgende logonoplysninger fra den seneste gennemført og mislykkede logon:

- Dato og tidspunkt
- Lokalnummer
- Maskinens IP-adresse
- Mislykkede forsøg siden seneste logon

Hvis du vil vise logonhistorikken, skal du klikke på **File (Filer) > Login History (Logonhistorik)**.

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

## Skift til ikke tilgængelig

Du kan tage en pause ved at *skifte til ikke tilgængelig*. Opkald bliver stadig vist på konsollen, men du kan ikke besvare dem, medmindre de ringer på din enhed. Hvis du skifter til ikke tilgængelig, vil alle opkald, du har forlænget, og som har timeout, vises på en anden Attendant-konsol i ruden Calls In Progress (Opkald i gang). Hvis køen er indstillet til *Forced Delivery (Tvungen levering)* (få flere oplysninger under [Forced Delivery \(Tvungen levering\), side 1-10](#)), bliver opkaldene på den ikke leveret direkte til brugerens håndsæt, men venter i systemet på at blive dirigeret eller overløbet. Hvis indstillingen er konfigureret af systemadministrationen, dirigerer systemet opkaldet til en anden destination, hvis ingen bruger er tilgængelig.

Du kan skifte til ikke tilgængelig ved at trykke på **F10** og derefter vælge **Ja** i bekræftelsesmeddelelsesboksen **Go Unavailable (Skift til ikke tilgængelig)**.

For at blive tilgængelig igen skal du trykke på **F10**.

Du kan også konfigurere Cisco Unified Attendant Console Advanced, så du ikke skifter til ikke tilgængelig automatisk, når din computer har været inaktiv i et bestemt tidsrum. Få oplysninger om, hvordan du gør dette, under [Auto Unavailable \(Automatisk ikke tilgængelig\), side 2-2](#).

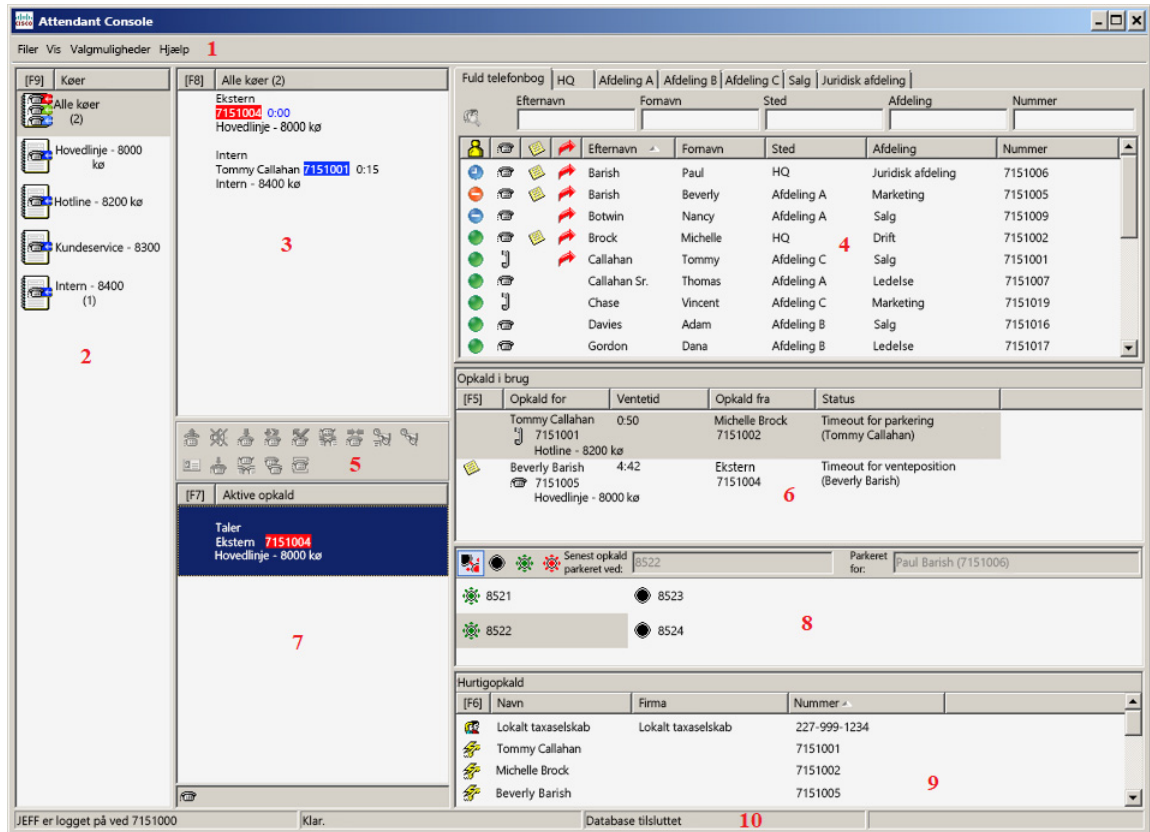


### Bemærk

Hvis din systemadministrator konfigurerer en automatisk aflogning på grund af inaktiv tid, tager den forrang over varighed af Auto Unavailable (Automatisk ikke tilgængelig), hvis varigheden af den automatiske aflogning er kortere end varigheden af automatisk ikke tilgængelig.

# Grænseflade

Cisco Unified Attendant Console Advanced-klientens grænseflade består af flere dele.



## Nøgle til figur:

1. [Menulinje](#)
2. [Queues Pane \(Ruden Køer\)](#)
3. [Queued Incoming Calls Pane \(Ruden Indgående opkald i kø\)](#)
4. [Ruden Directories \(Telefonbøger\)](#)
5. [Værktøjslinjen Call Control \(Opkaldskontroller\)](#)
6. [Ruden Calls in Progress \(Opkald i brug\)](#)
7. [Ruden Active Calls \(Aktive opkald\)](#)
8. [Ruden Parked Calls \(Parkerede opkald\)](#)
9. [Ruden Speed Dial \(Hurtigopkald\)](#)
10. [Statuslinje](#)

# Menulinje

Tabel 1-3 beskriver menulinjen.

**Tabel 1-3** *Menuindstillinger*

| Navn på kontrol   | Beskrivelse   |
|---|---|
| <b>Fil (Filer)</b>  |   |
| Login (Logon)   | Log på Cisco Unified Attendant Console Advanced.  |
| Logout (Log af)   | Log af Cisco Unified Attendant Console Advanced.  |
| Change Passphrase (Skift adgangskode)                         | Skift din adgangskode.  |
| Login History (Logonhistorik)                                 | Se oplysningerne om de seneste gennemførte og mislykkede logonforsøg med det aktuelle logonnavn.  |
| Exit (Afslut)   | Luk programmet.   |
| <b>View (Vis)</b>   |   |
| Toolbars (Værktøjslinjer)                                     | Vis/skjul værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontrol).   |
| Queues (Køer)   | Vælg <b>View All Queues (Vis alle køer)</b> eller <b>View Individual Queues (Vis individuelle køer)</b> eller begge dele. Du kan få køstatistik ved at vælge <b>View Queue Statistics (Vis køstatistik)</b> . |
| Speed Dial (Hurtigopkald)                                     | Vis/skjul ruden Speed Dial (Hurtigopkald).  |
| Call Park (Parker opkald)                                     | Vis/skjul ruden Parked Calls (Parkerede opkald).  |
| Display Salutation (Vis hilsen)                               | Vis/skjul vinduet Salutation (Hilsen).  |
| Display My Camped on Calls (Vis mine opkald, der er sat i kø) | Vis/Skjul visningen af opkald, der er sat i kø. Genvej til denne funktion er ( <b>Ctrl+F5</b> ).  |
| <b>Valgmuligheder</b>   |   |
| Indstillinger   | Åbn vinduet Preferences (Indstillinger) for at tilpasse Cisco Unified Attendant Console Advanced.   |
| Emergency (Nødsituation)                                      | Sæt alle køer i nødtilstand. Alle opkald viderestilles til en forudkonfigureret destination (angivet af systemadministratoren).   |
| Filter Search (Filtersøgning)                                 | Activate AND searching (Aktiver søgning med OG).  |
| Font Size (Skriftstørrelse)                                   | Skift den skriftstørrelse, der vises i grænsefladen.  |
| <b>Layout</b>   |   |
| Reset Current Layout (Nulstil aktuelt layout)                 | Nulstil grænseflade til standardlayout.   |
| <b>Hjælp</b>  |   |

**Tabel 1-3** Menuindstillinger

| Navn på kontrol                          | Beskrivelse  |
|--|--|
| Indhold                                  | Vis hjælp.   |
| Keyword Search<br>(Søgning med nøgleord) | Brug nøgleord til at søge i hjælpefilen.   |
| Collect Logs<br>(Indsaml logfiler)       | Saml din aktivitetslogfiler i en arkiv-zipfil, og brug den til at kontrollere og foretage fejlfinding af programmet. |
| Om Attendant<br>Console                  | Vis Cisco Unified Attendant Console Advanced version og copyright.   |

## Queues Pane (Ruden Køer)

Fanen Queues (Køer) (tryk på **F9** for at få den vist) viser de køer, der er knyttet til logonavnet. Et ikon (se [Tabel 1-4](#)) vises for hver kø.

Køvisninger håndteres i menuen **View (Vis) > Queues (Køer)**. Valgmuligheder omfatter **View All Queues (Vis alle køer)**, **View Individual Queues (Vis individuelle køer)** eller intet valg, hvilket skjuler ruden Queues (Køer). Hvis du vil vise køstatistikken (antal opkald, der er afbrudt, brugere, der er logget på, og tilgængelige brugere), skal du vælge **View (Vis) > Queues (Køer) > View (Vis) Queue Statistics (Køstatistik)**. Køstatistikken nulstilles ved midnat.

Når et indgående opkald leveres til køen, vises det antal opkald, der venter på at blive besvaret.

Køer konfigureres af systemadministratoren, så de bliver til en af følgende:

- **Forced Delivery (Tvungen levering)**





Kø i opkald distribueres automatisk til brugere, der er logget på og tilgængelige på en cyklisk måde. Brugere behøver ikke anmode om opkaldet ved hjælp af musen eller tastaturgenvejen.

- **Broadcast Delivery (Broadcast-levering)**



Køopkald forbliver i kø og vises for alle brugere, der er logget på. Brugere skal benytte tastaturgenvejen Answer Next (Besvar næste) eller musen for at hente opkald fra køen. Se [Besvare opkald](#) for at få yderligere oplysninger.

[Tabel 1-4](#) beskriver de ikoner, der vises i ruden Queues (Køer).

**Tabel 1-4** Ikoner i Queues Pane (ruden Køer)

| Ikoner  | Køtyper   |
|---|---|
|  | Kø med tvungen levering. Se <a href="#">Forced Delivery (Tvungen levering)</a> , <a href="#">side 1-10</a> for at få yderligere oplysninger.        |
|  | Kø med broadcast-levering. Se <a href="#">Broadcast Delivery (Broadcast-levering)</a> , <a href="#">side 1-10</a> for at få yderligere oplysninger. |
|  | Kø i nattetjeneste.   |
|  | Alle køer (det samlede antal ventende opkald i alle tilgængelige køer).   |

Tabel 1-4 Ikoner i Queues Pane (ruden Køer)

| Ikoner  | Køtyper                  |
|---|--------------------------|
|  | Kø i nødtilstand.        |
|  | Alle køer i nødtilstand. |

Højreklik på ruden Queues (Køer) for at gøre et af følgende.

- Vælg nødkøer (hvis du trykker på **Ctrl+E**, vises dialogboksen **Emergency (Nødsituation)** også). Se [Viderestille køer til nødtilstandsdestination](#) for at få yderligere oplysninger.
- **View Queue Statistics (Vis køstatistik)** (eller vælg **View (Vis) > Queues (Køer) > View Queue Statistics (Vis køstatistik)**). Dette er et skift: hvis du klikker på det, slås indstillingen til/fra.

## Queued Incoming Calls Pane (Ruden Indgående opkald i kø)

Ruden Queued Incoming Calls (Indgående opkald i kø) (tryk på **F8** for at vise den) viser opkald, der venter i kø, plus følgende oplysninger:

- Navn på den, der ringer op – vises kun for opkald, hvor CLI (Calling Line Identification) matcher det i et telefonnummer
- Nummeret for den person, der ringer op (CLI)
- Forløbet tid, hvor opkaldet har ventet i kø
- Navn på køen (valgfrit)
- Farvelinje (hvis Queue Call Colors (Farver til opkaldskøer) er blevet konfigureret for køen, sådan som det er beskrevet i [Queued Calls \(Opkald i kø\)](#))

## Ruden Directories (Telefonbøger)

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




- **Fuld telefonbog:** vises som standard. Den indeholder alle firmakontakter (hvis det er konfigureret af systemadministratoren) og eventuelle kontakter, der er oprettet manuelt.
- **Personlige telefonbogsgrupper:** telefonbøger, der er oprettet og administreret af brugere. Disse telefonbøger kan holdes private eller deles med udvalgte brugere. Hver enkelt bruger kan oprette op til 100 personlige telefonbogsgrupper. Du kan få mere at vide om, hvordan du opretter, administrerer, udfylder, deler og sletter personlige telefonbogsgrupper, under [Personlige telefonbogsgrupper](#).

Konfigurer ruden Directories (Telefonbøger) ved hjælp af **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger)** (få flere oplysninger under [Directory \(Telefonbog\)](#)).

## Standardvisning af telefonbøger

Følgende kolonner vises som standard i ruden Directories (Telefonbøger):








- Presence Status (Tilstedeværelsesstatus) . Se [Tabel 1-5](#).

- Main extension status (Statuts på hovedlokalnummer) . Se [Tabel 1-5](#).
- Notes (Noter) . Se [Tabel 1-5](#).
- Assistent, alternative kontakter eller ekstra kontaktnumre . Se [Tabel 1-5](#).
- Number (Nummer)
- Last Name (Efternavn)
- First Name (Fornavn)
- Department (Afdeling)
- Job Title (Jobtitel)

Du kan tilpasse størrelsen på telefonbøgerne ved at trække i kanterne i hovedet.









[Tabel 1-5](#) beskriver kolonnerne i ruden Directories (Telefonbøger) med ikoner i hovedet.

**Tabel 1-5** *Ikoner i telefonbøger*

| Kolonne-overskrift  | Beskrivelse   |
|---|---|
|  | Tilstedeværelsesstatus for kontakt. Se detaljerne om ikonerne i denne kolonne under <a href="#">Tabel 5-2</a> .   |
|  | Status for kontaktens hovedlokalnummer. Se detaljerne om ikonerne i denne kolonne under <a href="#">Tabel 5-1</a> .<br>Hvis det nummer, der vises i telefonbogen, ikke er et hovedlokalnummer, repræsenteres kontaktnummertypen i denne kolonne med følgende ikoner: <ul style="list-style-type: none"> <li>•  (mobil)</li> <li>•  (arbejde)</li> <li>•  (privat)</li> <li>•  (fax)</li> <li>•  (personsøger)</li> </ul> |




Tabel 1-5 Ikoner i telefonbøger

| Kolonne-overskrift  | Beskrivelse   |
|---|---|
|  | Der er vedhæftet noter til kontakten. Hvis du holder musemarkøren over en kontaktnote, vises notens indhold i et værktøjstip.   |
|  | <p>Assistent, alternative kontakter eller ekstra kontaktnumre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> = Kontakten har en assistent, der er føjet til de alternative numre. Dette ikon har forrang i forhold til ikonerne for alternative kontakter  og ekstra kontaktnumre . Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se <a href="#">Detaljeret kontakttelefonstatus, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter</a>.</li> <li> = Kontakten har en eller flere alternative kontakter (men ingen assistent) føjet til de alternative numre. Dette ikon har forrang i forhold til ikonet for ekstra kontaktnumre .</li> <li> = Kontakten har to eller flere af følgende ekstra kontaktnumre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobile (Mobil)</li> <li>- Business 1 (Arbejdsnummer 1)</li> <li>- Business 2 (Arbejdsnummer 2)</li> <li>- Home (Privat)</li> <li>- Pager (personsøger)</li> <li>- Fax</li> </ul> </li> </ul> <p>Dette ikon vises ikke, når kontakten har en assistent eller alternative kontakter.</p> |

Tabel 1-6 beskriver de tastaturgenveje, du kan bruge i ruden Directories (Telefonbøger).

Tabel 1-6 Tastaturgenveje, der bruges i telefonbøger

| Tast            | Funktion  |
|-----------------|---|
| Pil op          | Flytter mod toppen af listen.   |
| Pil ned         | Flytter mod bunden af listen.   |
| Venstre pil     | Rul listen til venstre, eller vælg elementet til venstre.   |
| Højre pil       | Rul listen til højre, eller vælg elementet til højre.   |
| Page Down       | Sæt det valgte opkald i venteposition/hent det.   |
| Enter           | Ring til det valgte nummer/afslut aktivt opkald/hent det valgte opkald i venteposition.   |
| Tabulator       | Flyt fra venstre mod højre og top til bund igennem konsollens dele.   |
| Skift+tabulator | Flyt fra højre mod venstre og bund til top igennem konsollens dele.   |
| F2              | Viser tilstedeværelsesstatus og oplysninger om alternative kontakter.   |
| F4              | Opret en personlig telefonbogsgruppe.   |
| F12             | Åbn Contact Details (Kontaktoplysninger).   |
| Skift+F3        | Ryd eventuelle søgeresultater, der vises i den aktive telefonbog.<br><b>Bemærk:</b> Du kan også rydde søgeresultaterne ved at klikke på  . |

**Tabel 1-6 Tastaturgenveje, der bruges i telefonbøger (fortsat)**

| Tast   | Funktion   |
|--|--|
| Skift+F4   | Rediger en personlig telefonbogsgruppe.  |
| Ctrl+F2  | Udfør en <i>sideværts søgning</i> – filtrer automatisk kontaktlisten for kun at vise de kontakter, der matcher den, der er valgt i et bestemt felt. Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du se <a href="#">Sideværts søgning</a> . |
| Ctrl+F4  | Slet en personlig telefonbogsgruppe.   |
| Ctrl+Tabulator og Ctrl+Skift+Tabulator                         | Vælg enten den næste eller forrige telefonbogsfane, og vis kontaktoplysningerne.   |
| Alt+<nummer>, hvor <nummer> er et heltal i intervallet 0 til 9 | Viser en bestemt telefonbog. Du kan bruge denne metode til kun at vise de første ti telefonbogsfaner. Hvis du f.eks. har fem telefonbøger og trykker på <b>Alt+2</b> , vises den anden telefonbogsfane.                                  |








## Værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontroller)

Værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontroller) indeholder opkaldskontroller. Hvilke der er aktive og kan bruges, afhænger af den opkaldskontrolbetjening, der udføres i øjeblikket, f.eks.:



Kontrollerne vises herunder.

| Navn på kontrol                      | Ikone | Beskrivelse  |
|--------------------------------------|-------|--|
| Answer Call (Besvar opkald)          |       | Besvar et ringende opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) (ikke et opkald i kø).  |
| Mute Call (Afbryd lyd for et opkald) |       | Afbryd lyden for et opkald. Dette sætter opkaldet i venteposition lokalt (på håndsættet), og den person, der ringer op, hører musik i ventepositionen. |
| Clear Call (Ryd opkald)              |       | Ryd et aktivt opkald.  |
| Transfer Call (Viderestil et opkald) |       | Fuldfør en afventende viderestilling med kontakt.  |
| Retrieve Call (Hent opkald)          |       | Hent et opkald i venteposition.  |
| Toggle Call (Skift mellem opkald)    |       | Skift mellem aktive opkald og opkald i venteposition.  |
| Re-establish (Genopret)              |       | Anuller fortryd af en handling, der tidligere er udført et opkald.   |

| Navn på kontrol                                 | Ikon  | Beskrivelse  |
|---|---|--|
| Hold with Notes (Sæt i venteposition med noter) |  | Vedhæft noter til det aktuelle opkald, før opkaldet sættes i venteposition. Noterne er til din egen brug og bliver ikke sendt sammen med opkaldet. |
| Hold (Venteposition)                            |  | Sæt et bestemt opkald i venteposition.   |
| Contact Properties (Kontakttegenskaber)         |  | Se kontaktoplysningerne for den person, der ringer op.   |
| Start Conference (Start konference)             |  | Få kontakt og start conference med en anden bruger.  |
| Conference (Konference)                         |  | Fører parterne sammen i en konference.   |
| Camp on (Sæt i kø)                              |  | Viderestil et opkald til et optaget lokalnummer.   |
| Park Call (Parker opkald)                       |  | Parker opkaldet.   |

Du kan højreklikke på et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) og derefter vælge en menuindstilling for at udføre disse kontroller, eller du kan bruge tastaturgenveje (se [Brug af tastaturet](#)).

## Ruden Calls in Progress (Opkald i brug)

Ruden Calls In Progress (Opkald i brug) (tryk på **F5** for at få vist den) viser:


- Opkald, der er sat i venteposition, der returneres ved timeout
- Opkald, der er returneret ved timeout for intet svar, hvor de har været enten:
  - Parkeret
  - Viderestillet til et lokalnummer

Tidsindstillingerne for returnering indstilles af systemadministratoren.

Du kan hente eller genoprette et opkald i ruden Calls In Progress (Opkald i gang) på følgende måder:

- Vælg en kontakt i telefonbogen, og klik derefter på et af de værktøjer, der er beskrevet i [Værktøjslinjen Call Control \(Opkaldskontroller\)](#).
- Højreklik på et opkald, og vælg en menuindstilling.
- Brug de tastaturgenveje, der er beskrevet i [Brug af tastaturet](#).

Ruden Calls In Progress (Opkald i gang) indeholder følgende oplysninger.

- **Call For (Opkald til)** – Den tiltænkte modtager af opkaldet.
- **Wait Time (Ventetid)** – Den omtrentlige ventetid for den person, der ringer op.
- **Call From (Opkald fra)** – Det nummer, som opkaldet blev viderestillet fra.
- **Status** – Uanset om opkaldet er sat i venteposition, parkeret på et optaget lokalnummer, eller om opkaldet blev returneret ved timeout vist som timeout for venteposition, timeout for parkering, intet svar.
-  – Du (eller en anden bruger) har vedhæftet noter til opkaldet. Hold markøren over opkaldet for at se dem.
- En farvet linje, der matcher køtildelingen (hvis der er konfigureret farver til opkaldskøer for køen, sådan som det er beskrevet i [Queued Calls \(Opkald i kø\)](#))

## Ruden Active Calls (Aktive opkald)

Ruden Active Calls (Aktive opkald) (tryk på **F7** for at vise den) viser opkald, der er blevet behandlet. De viste oplysninger omfatter:

- Navn på køen (valgfrit)
- Aktuell status for opkaldet: I venteposition, ringer op, taler eller optaget
- En farvet linje, der matcher køtildelingen (hvis der er konfigureret farver til opkaldskøer for køen, sådan som det er beskrevet i [Queued Calls \(Opkald i kø\)](#))

[Tabel 1-7](#) beskriver de taster, du kan bruge i ruden Active Calls (Aktive opkald).

**Tabel 1-7 Taster i ruden Active opkald**

| Tast      | Funktion   |
|-----------|--|
| Pil op    | Gå op gennem opkaldslisten.  |
| Pil ned   | Gå ned gennem opkaldslisten.   |
| Enter     | Besvar indgående ringende opkald/ryd forbundet opkald/fuldfør viderestilling med kontakt.  |
| Page Down | Sæt det valgte opkald i venteposition/hent det.  |
| Insert    | Sæt i kø ved opkald  |
| Ctrl+F5   | Vis mine opkald, der er sat i kø   |
| Plus (+)  | Besvar næste opkald med højeste prioritet. Dette er ikke nødvendigt, hvis en kø er blevet konfigureret som tvungen levering. Den person, der ringer op, forbindes med det samme. |
| Minus (-) | Annuller viderestilling med kontakt.   |
| End       | Start og få alle parter med i konference.  |
| Delete    | Genopret et opkald.  |
| F2        | Vis tilstedeværelsesstatus og oplysninger om alternative kontakter.  |
| Ctrl+F2   | Vis sideværts søgning (på tværs af faner) i telefonbøger. Denne indstilling skal aktiveres under Preferences (Indstillinger).  |
| F12       | Kontaktoplysninger/tilføj en kontakt.  |
| Home      | Parkér det besvarede opkald på en enhed.   |
| Ctrl+M    | Send en e-mail til en lokalnummerbruger, der ikke reagerer på et opkald.   |
| Ctrl+Q    | Afbryd lyden for et opkald, når visse handlinger udføres, sådan som det er beskrevet i <a href="#">Mute (Slå lyd fra)</a> .  |





Du kan også få adgang til disse valgmuligheder ved at højreklikke på et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) og bruge menuen.

## Ruden Parked Calls (Parkerede opkald)

Ruden Parked Calls (Parkerede opkald) viser en liste over opkaldsparkeringsenheder (virtuelle enheder, hvor opkald kan sættes midlertidigt i venteposition og vælges fra et andet callcenterlokalnummer) og deres lokalnumre. Når et opkald er parkeret, omfatter enhedsvisningen også:


- **Call for (Opkald til)** – navnet og lokalnummeret for den kontakt, opkaldet er til
- **Call From (Opkald fra)** – navnet (hvis tilgængeligt) og nummeret, der foretager opkaldet.
- **Parked by (Parkeret af)** – navnet på den bruger, der parkerede opkaldet, hvis relevant
- **Routing tag (Routingkode)** – oplysninger om den kø, hvori opkaldet blev modtaget

Du kan skjule eller vise ruden Parked Calls (Parkerede opkald) ved at vælge **View (Vis) > Call Park (Parker opkald)**. Du kan som standard se alle enheder. Kontrollerne i ruden Parked Calls (Parkerede opkald) er beskrevet herunder:

| Kontrol  | Funktion   |
|--|--|
|   | Vis alle enheder med parkeret opkald   |
|   | Vis alle enheder med parkeret opkald, der er tilgængelige for dig.<br>Enheder, der ikke bruges, vises med dette symbol.                                    |
|   | Vis kun enheder med parkerede opkald, hvor du har parkeret opkald.<br>Enheder med opkald, som du har parkeret, vises med dette symbol.                     |
|  | Vis kun enheder med parkerede opkald, hvor andre brugere har parkeret deres opkald.<br>Enheder med opkald, som andre har parkeret, vises med dette symbol. |

Følgende oplysninger vises også:

- **Last call parked at (Seneste opkald parkeret ved)** – det nummer, hvor du parkerede det seneste opkald
- **Parked For (Parkeret for)** – når et opkald returneres fra et optaget lokalnummer, og du parkerer det pågældende opkald, er dette navnet på den kontakt, som opkaldet blev returneret fra

En enhed med parkeret opkald med ikonet  **ikke i brug** angiver, at den ikke er i brug og ikke kan bruges til parkerede opkald. Få flere oplysninger under [Parkere opkald](#) og [Hente parkerede opkald](#).

## Ruden Speed Dial (Hurtigopkald)

Ruden Speed Dial (Hurtigopkald) (tryk på **F6** for at vise den) indeholder en liste over de kontakter, du oftest ringer til, så du hurtigt kan ringe til dem. For hver kontakt i ruden Speed Dial (Hurtigopkald) vises følgende oplysninger:

- **Full Name (Fuldt navn)**
- **Company (Firma)**
- **Phone Number (Telefonnummer)**

Du kan udføre opkaldskontrolhandlinger på kontakterne ved at:

- Vælge en kontakt og derefter klikke på et værktøj i [Værktøjslinjen Call Control \(Opkaldskontroller\)](#).
- Bruge de tastaturgenveje, der er beskrevet i [Brug af tastaturet](#).

## Statuslinje

Statuslinjen er en oplysningsrude nederst i Cisco Unified Attendant Console-vinduet. Det er opdelt i sektioner, der hver især viser oplysninger om den aktuelle tilstand for et aspekt ved programmet. Fra venstre mod højre viser sektionerne:

- <Logonavn> er logget på <Lokalnummer>
- Programstatus. Det kunne f.eks. være **Ready (Klar)**
- Databaseforbindelse

Hvis du mister forbindelsen til Publisher Cisco Unified Attendant Console Server, sker en af følgende ting:

### Du bliver logget af konsollen.

- Følgende fejlmeddelelse vises: *You are unable to login because a server cannot be located (Du kan ikke logge på, fordi en server ikke kan findes)*. Klik på **OK** for at lukke meddelelsen.
- Du kan ikke logge på konsollen, før systemadministratoren genopretter tjenesten til Cisco Unified Attendant Console Server.

### Du får forbindelse til Subscriber Cisco Unified Attendant Console Server.

- Et ikon med udråbstegn vises til venstre for **Login Name (Logonavn)** og **Database Connection (Databaseforbindelse)**. Ikonet forbliver der, indtil du genopretter forbindelsen til den primære server. Hvis du holder markøren over ikonet, vises en meddelelse: *You are connected to server "subscriber server name" which is your subscriber server (Du har forbindelse til server (abonnentens servernavn), der er din subscriber-server)*. Klik på **X** for at lukke beskeden.
- Når du har forbindelse til subscriber-serveren, kan du lagre ændringer i indstillingerne, oprette eller ændre personlige telefonbogsgrupper eller hurtigopkald eller oprette eller ændre kontakter.
- Når Publisher Cisco Unified Attendant Console Server bliver tilgængelige, får du en meddelelse: *Your Publisher server "publisher server name" has come back online. Do you want to reconnect?* (Din Publisher-server "publisher-servernavn" er online igen. Vil du genoprette forbindelsen?) Klik på **Yes (Ja)** for at genoprette forbindelsen eller **No (Nej)** for at forblive forbundet med subscriber-serveren.
- Du kan også deaktivere meddelelsen under **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Display (Visning) > Resilience (Robust)**, så du automatisk genopretter forbindelse til din publisher, når den bliver tilgængelig.



# Tilpasning af Cisco Unified Attendant Console Advanced

---

Du kan tilpasse både udseendet og funktionaliteten af Cisco Unified Attendant Console, så du kan arbejde med det på den mest bekvemme og effektive måde. Alle de brugerdefinerede indstillinger, du foretager, lagres på serveren. Dermed følger dine indstillinger med til enhver konsol, du logger på, via dit logonavn. Du kan kun ændre indstillingerne, hvis du:

- har forbindelse til Publisher-serveren – du kan ikke ændre dem, når du har forbindelse til Subscriber,
- har forbindelse til databasen.

Få adgang til konsolindstillingerne ved i hovedmenuen at vælge **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger)** for at åbne vinduet **Preferences (Indstillinger)**. På den venstre side af vinduet **Preferences (Indstillinger)** findes følgende faner, der beskrives i resten af dette kapitel:

- [General \(Generelt\)](#)
- [Display \(Visning\)](#)
- [Presence \(Tilstedeværelse\)](#)
- [Call \(Opkald\)](#)
- [Call Transfer \(Viderestilling af opkald\)](#)
- [Park Calls \(Parker opkald\)](#)
- [Mute \(Slå lyd fra\)](#)
- [Tones \(Toner\)](#)
- [Queued Calls \(Opkald i kø\)](#)
- [Directory \(Telefonbog\)](#)
- [Personal Directory Groups \(Personlige telefonbogsgrupper\)](#)
- [Alternative Numbers \(Alternative numre\)](#)
- [Field Headers \(Felthoveder\)](#)
- [Secondary Sort \(Sekundær sortering\)](#)
- [Filter Search \(Filtersøgning\)](#)
- [Sikkerhed \(Security\)](#)
- [Logging \(Logføring\)](#)
- [Advanced \(Avanceret\)](#)

## General (Generelt)

Følgende indstillinger er tilgængelige under denne fane:

- **Popup Application When (Vis program når)**

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

- **Queued calls are waiting to be answered (Opkald i kø venter på at blive besvaret)**
- **My local device rings (Min lokale enhed ringer)** (hvis det er den enhed, du er logget på med)
- **Minimize when not in use (Minimer når ikke i brug)**

Hvis en af disse eller begge de to første valgmuligheder er markeret, vises programmet på skrivebordet, hvis det er minimeret. Den tredje valgmulighed minimerer programmer, når der ikke er nogen aktive opkald eller opkald i kø.

- **Auto Unavailable (Automatisk ikke tilgængelig)**

Definer, hvor mange minutter din computer skal være inaktiv, før Cisco Unified Attendant Console Advanced automatisk angiver din til stand til *bruger ikke tilgængelig*. Vælg **Make me “unavailable” when my computer has been idle for this time period (Gør mig “ikke tilgængelig”, når computer har været inaktiv i denne tidsperiode)**, og vælg derefter mellem **5, 10, 15** eller **30 minutter** eller **1 time**.



### Bemærk

Hvis din systemadministrator har angivet en automatisk timeoutværdi for inaktive sessioner, der er kortere end din varighed for automatisk ikke tilgængelig, har den forrang.

- **Internal Contacts Number Priority (Prioritet af interne kontaktnumre)**

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

Du kan ændre rækkefølgen af listen ved at vælge nummertypen og derefter gå til den ved hjælp af pil op og pil ned.

- **External Contacts Number Priority (Prioritet af eksterne kontaktnumre)**

Denne liste viser den rækkefølge, i hvilken en ekstern kontakts nummertype vælges for at udfylde nummerfeltet. Hvis kontakten ikke har et nummer af den type øverst på listen, bruges den næste nummertype osv.

Du kan ændre rækkefølgen af listen ved at vælge nummertypen og derefter gå til den ved hjælp af pil op og pil ned.



## Display (Visning)

Fanen **Display (Visning)** gør det muligt at indstille følgende:

- **Rækkefølge af køer** – hvis du ikke ønsker, at køerne sorteres i den rækkefølge, de blev oprettet, skal du markere **Sort queues alphabetically (Sortér køer alfabetisk)**.
- **Når en sektion bliver valgt** – vælg **Change font Colour (Skift skrifttypefarve)** for at ændre skriftfarverne for etiketter i Cisco Unified Attendant Console Advanced for den valgte rude **til denne farve**. Dette gør det nemmere at se, hvilken rude du har valgt, når du betjener konsollen. Klik på **Colour (Farve)** for at få adgang til farvepaletten, når du vælger den farve, du vil bruge. Standardindstillingen er rød.
- **Display Call Information (Vis opkaldsoplysninger)**
  - **Show Routing Tag (Vis routingkode)** gør det muligt at vise navnet på køen for hvert opkald samt standardoplysningerne. Den er indstillet som standard.
  - **Show Time-out Conditions (Vis betingelser for timeout)** gør det muligt at vise oplysninger om, hvorfor et opkald er blevet returneret til konsollen.
- **When making calls (Når du foretager opkald)** – styrer, om tilstedeværelsesmeddelelsen vises. Hvis optagetmarkeret eller standardstatussen for tilstedeværelseskilde viser noget andet end, at røret er lagt og tilgængelig, vises meddelelsen. **Prompt if Presence Status is set (Vis meddelelse, hvis tilstedeværelsesstatus er angivet)** ikke er valgt som standard.
- **When dragging and dropping (Når du bruger træk og slip)** – valgmuligheden **Display a drag image (Vis et billede ved træk)** gør det muligt at se hele billedet på skærmen af det opkald, du trækker på tværs af skærmen.
- **Font Size (Skriftstørrelse)** – brug indstillingen til at ændre størrelsen på skrifttype i Cisco Unified Attendant Console Advanced-grænsefladen for at gøre den nemmere at bruge. Vælg mellem **Default (Standard)**, **Medium (Mellemstor)**, **Large (Stor)** eller **Extra Large (Ekstra stor)**. Du kan også indstille denne parameter i hovedprogrammuenen ved at vælge **Options (Valgmuligheder) > Font Size (Skriftstørrelse)**.
- **Resilience (Robust)** – *vises kun på robuste installationer*. Markér **Prompt when switching servers (Vis meddelelse ved skift af servere)** (standardindstillingen) for at få en meddelelse, når der sker serverskift under serverfejl eller -gendannelse (se [Statuslinje](#) for at få flere oplysninger).

## Presence (Tilstedeværelse)

Denne fane gør det muligt at konfigurere, hvilke oplysninger om tilstedeværelse og optagetmarkeret der vises.

- **Phone (Telefon)**– vælg **Enable Busy Lamp Field Status (Aktivér statussen optagetmarkeret)** (standardindstillingen) for at vise telefonstatussymbolerne optagetmarkeret i ruden Directories (Telefonbøger) og Call In Progress (Opkald i gang). Ryd **Enable Busy Lamp Status (Aktivér statussen optagetmarkeret)** for slå Cisco Unified Attendant Console Advanced optagetmarkeret-afhængige funktioner fra.
- **Contact (Kontakt)** – vælg **Enable Status (Aktivér status)** for at vise ikonet for tilstedeværelsesstatus (tilstedeværelse i Cisco IM&P, WebEx Messenger eller Skype for Business), hvis det er konfigureret af systemadministratoren.

## Call (Opkald)

Følgende valgmuligheder er tilgængelige under denne fane:

- **Voicemail** – under **Voicemail prefix (Voicemailpræfiks)** skal du angive et præfiks, der sender opkaldet direkte til et lokalnummers voicemail, når du højreklikker på en kontakt og vælger **Transfer to Voicemail (Viderestil til voicemail)**.
- **Auto Dial (Automatisk opkald)** – vælg denne indstilling for automatisk at ringe til et internt og eksternt nummer efter en forsinkelse (fra 0 til 10 sekunder), du definerer i kontrollen **Auto Dial Delay (Automatisk opkaldsforsinkelse)**.

## Call Transfer (Viderestilling af opkald)

Følgende valgmuligheder er tilgængelige under denne fane:

- **When Dragging and Dropping or Double Clicking (Når du bruger træk og slip eller dobbeltklik)**

Vælg den type viderestilling, der skal udføres, når du bruger træk og slip eller dobbeltklik på et opkald:

- **Perform consultation transfer (Udfør viderestilling med kontakt)**
- **Perform blind transfer (Udfør blind overførsel)** (denne indstilling er valgt som standard)

- **Når du udfører blind overførsel**

Når du foretager en blind overførsel af et opkald, kan du vælge **Automatically Campon if busy (Sæt automatisk i kø, hvis optaget)**. Sæt i kø er en funktion, der gør en bruger i stand til at ”sætte et opkald i kø” på en ekstern kontakts lokalnummer, hvis det svarer med en optaget tone (virker ikke med lokalnumre, der har voicemail). Mens opkaldet er i kø, sender serveren gentagende gange forespørgselsopkald til linjen, indtil den er tilgængelig. Når linjen bliver tilgængelig, er viderestillingen fuldført.

Sæt i kø er en funk, som systemadministratoren skal aktivere.

- **Når et opkald genetableres**

Når du genetablerer et opkald, kan du vælge **Automatically Campon if busy (Sæt automatisk i kø ved optaget)**. Sæt i kø er beskrevet under [Når du udfører blind overførsel](#).

## Park Calls (Parker opkald)

Under **After a call has been parked (Når et opkald er blevet parkeret)** skal du vælge **Show all park devices (Vis alle parkeringsenheder)** for at vise alle parkeringsenhederne i ruden Parked Calls (Parkerede opkald).

## Mute (Slå lyd fra)

Denne fane gør det muligt **automatisk at slå lyd fra for opkald, når du:**

- **Performing a search (Udfører en søgning)** – markér denne indstilling, når du klikker i et af søgefelterne.
- **Pressing numeric keys to dial numbers (Trykker på taltaster for at ringe til numre)** – markér denne indstilling, når du ringer til et nummer.
- **Changing or selecting Directory screens (Ændrer eller vælger telefonbogsskærme)** – markér denne indstilling for at slå lyd fra, når du vælger en telefonbog.

Hvis en af disse indstillinger er valgt, sættes opkald i venteposition lokalt (på håndsættet), og den person, der ringer op, hører musik i ventepositionen.

## Tones (Toner)

Denne fane gør det muligt at slå toner til eller fra afhængigt af specifikke hændelser:

- **Når jeg har gjort mig ikke-tilgængelig** – Markér **Do not play any tones (Afspil ikke nogen toner)** for at undgå at afspille toner, mens du ikke er til stede på konsollen.
- **Når et opkald i kø venter på at blive besvaret** – Markér **Play a Ring Tone (Afspil en ringetone)** for at afspille en ringetone, når et opkald venter i en kø.
- **Når der er timeout for et opkald** – Markér **Play a Ring Tone (Afspil en ringetone)** for at afspille en ringetone, når et opkald returnerer fra ruden Calls In Progress (Opkald i gang) eller Parked Calls (Parkerede opkald).

## Queued Calls (Opkald i kø)

Denne fane gør det muligt at farvekode opkald for at vise, hvilken de kø de ankommer til (f.eks. under fanen Active Calls (Aktive opkald), og for automatisk at forbinde opkald i kø og med tvungen levering til din telefon.

For at du kan skelne mellem opkald i forskellige køer, kan du angive en indikator med en anden farve for hver kø. Under **Queue Call Colours (Farver til opkaldskøer)** skal du vælge **Show Indicator (Vis indikator)** for hver kø, du vil farvekode, og derefter gå til dialogboksen **Colour (Farve (with))** under **Colour (Farve)** og vælg den farve, du vil bruge. Du kan gendanne de oprindelige køfarver ved at klikke på **Restore Defaults (Gendan standardindstillinger)**.

Under **Auto Connect (Forbind automatisk)** skal du vælge, hvilken type opkald du forbinder automatisk, *når din telefon ringer*:

- **Queued calls (Opkald i kø)** – det er kun opkald i kø med broadcastlevering fra standardkøer, der automatisk sendes til din telefon. Alle andre opkald ringer til din telefon, indtil du besvarer opkaldet.
- **Forced delivery calls (Opkald med tvungen levering)** – det er kun opkald i kø med tvungen levering, der automatisk forbindes med din telefon. Alle andre opkald ringer til din telefon, indtil du besvarer opkaldet.

Hvis du vælger begge valgmuligheder, bliver alle opkald i kø automatisk forbundet med din telefon.

Når du aktiverer en af valgmulighederne, kan du også angive en **forsinkelse** – varigheden af tid (fra 0,5 til 9 sekunder i trin på 0,5 sekund), som din telefon ringer, før opkaldet automatisk forbindes. Hvis du ikke angiver en forsinkelse, forbindes den type opkald med det samme.

## Directory (Telefonbog)

Fanen Directory (Telefonbog) gør det muligt at konfigurere og påvirke den måde, kontaktoplysninger vises på under fanen Directories (Telefonbøger) i Cisco Unified Attendant Console. Den indeholder følgende sektioner:

- **Directory Groups (Telefonbogsgrupper)** – Brug denne kontrol til at styre, hvordan hver enkelt telefonbog vises. Vælg **All directory groups use the same settings (Alle telefonbogsgrupper anvender de samme indstillinger)**, og vælg derefter den telefonbog, som alle andre får deres parametre fra. Hvis der er flere synlige telefonbøger, vil et skift af positionen eller bredden af en kolonne i én med det samme ændre de andre på samme måde.

Hvis **All directory groups use the same settings (Alle telefonbogsgrupper bruger de samme indstillinger)** omvendt ikke er markeret, kan du vælge en telefonbog i tabellen og derefter konfigurere den valgte telefonbog uafhængigt af de andre.

Rækkefølgen af telefonbøgerne på listen **Directory Groups (Telefonbøger)** (øverst til nederst) er den rækkefølge, de vises i i ruden Directories (Telefonbøger) (venstre mod højre). Du kan ændre rækkefølgen af telefonbøgerne ved at vælge en telefonbog på listen og enten:

- Brug kontrollen **Pil op** eller **Pil ned**
- Trække den op eller ned på listen
- **Default Display Order (Standardvisningsrækkefølge)** – Dataene i dette kontaktpostfelt bruges til at sortere kontakterne, når de vises i telefonbogen. Vælg mellem **Department (Afdeling)**, **First Name (Fornavn)**, **Job Title (Jobtitel)**, **Last Name (Efternavn)** (standardindstillingen), **Location (Placering)**, **Number (Nummer)** og **User Field 1 (Brugerfelt 1)**.



#### Bemærk

Hvis du ændrer **Default Display Order (Standardvisningsrækkefølgen)**, vises ændringer ikke på din skærm, før du logger af Cisco Unified Attendant Console og derefter logger på igen.

- **Show the following information (Vis følgende oplysninger)** – Markér afkrydsningsfeltet for at vise det pågældende felt i telefonbogen. Rækkefølgen af felterne angives i den rækkefølge, de vises i. Hvis du vil ændre visningsrækkefølgen, skal du vælge et felt og derefter trække det eller bruge Pil op og Pil ned til at flytte det til en ny position på listen.
- **Search Based On (Søg baseret på)** – Vælg, hvor mange søgefelter der skal bruges til at søge efter en post i den interne telefonbog. Brug **Display this many search fields on the screen (Vis dette antal søgefelter på skærmen)** for at vise op til seks felter med følgende standardindstillinger:
  - Søgning 1 = efternavn
  - Søgning 2 = fornavn
  - Søgning 3 = afdeling
  - Søgning 4 = jobtitel
  - Søgning 5 = placering
  - Søgning 6 = Nummer

## Personal Directory Groups (Personlige telefonbogsgrupper)

Fanen Personal Directory Groups (Personlige telefonbogsgrupper) gør det muligt at dele personlige telefonbogsgruppe med andre brugere. Hvis du ønsker flere oplysninger om personlige telefonbogsgrupper, skal du se [Personlige telefonbogsgrupper](#).

Fanen Personal Directory Groups (Personlige telefonbogsgrupper) er tilgængelig, når følgende er opfyldt:

- Du har oprettet mindst én personlig telefonbogsgruppe.
- Hvis du har en robust Cisco Unified Attendant Console Advanced-installation, skal du være logget på Publisher-serveren. Fanen er ikke synlig, når du er logget på Subscriber-serveren.
- Der er mindst én anden bruger i dit community, du kan dele den personlige telefonbogsgruppe med.

Fanen viser lister over:

- Personlige telefonbogsgrupper, der kan deles (øverste liste)

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

Hvis du vil dele en personlig telefonbogsgruppe, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg gruppen på den øverste liste **Select the Personal Directory Group you wish to share (Vælg den personlige telefonbogsgruppe, du vil dele)**.
- Trin 2** På den nederste liste skal du markere de afkrydsningsfelter, der svarer til de brugere, du vil dele den personlige telefonbogsgruppe med. Hvis du vil stoppe delingen af en personlig telefonbogsgruppe med en bruger, skal du rydde afkrydsningsfeltet ud for dennes navn. Om nødvendigt skal du bruge kontrollerne til at markere eller rydde markeringen af afkrydsningsfelterne for alle brugere.
- Trin 3** Klik på **OK** eller **Apply (Anvend)** (hvis du klikke på **OK**, lukkes fanen).  
Hvis brugerne, der er blevet valgt eller fravalgt, som del af din ændringsanmodning, aktivt er logget på Cisco Unified Attendant Console, får de vist en besked, der oplyser dem om ændringen.
- 

## Alternative Numbers (Alternative numre)

Brug fanen Alternate Numbers (Alternative numre) til at definere, hvordan du vil vise oplysninger om et alternativt nummer, som en kontakt kan have.

Indstillingen **Show the following information (Vis følgende oplysninger)** gør det muligt at angive, hvilke oplysninger der vises for en kontakt. Klik på afkrydsningsfelterne for at vælge oplysningerne. Vælg en oplysningstype, og brug derefter pil op/pil ned til at ændre den rækkefølge, oplysningerne vises i.

Brug **Alternate Numbers Display Order (Visningsrækkefølge af alternative numre)** for at vælge et alternativt nummer, og brug derefter pil op/pil ned for at angive den rækkefølge, oplysningerne vises i. Angiv denne til den samme rækkefølge, der bruges i ruden Directories (Telefonbøger).

## Field Headers (Felthoveder)

Du kan ændre teksten **Field Headers (Felthoveder)**, der vises i programmet ved at erstatte den eksisterende **visningstekst** af en **standard tekstangivelse** med din foretrukne tekst. Disse ændringer påvirker kun din brugerkonto.

Hvis du vil ændre **visningsteksten** for **felthoveder**, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Markér teksten i kolonnen **Display Text (Visningstekst)**. Den vil i første omgang være den samme som **Standardteksten**.
- Trin 2** Skriv en ny **visningstekst**.
- Trin 3** Klik på **OK**.
- 

Hvis du vil gendanne standardteksten for alle felthoveder, skal du klikke på **Restore Defaults (Gendan standardindstillinger)**.

## Secondary Sort (Sekundær sortering)

Når du søger i en telefonbog, sorteres de matchende kontakter først i forhold til den kolonne, du søger i, og derefter sorteres de efter en *sekundær sorteringskolonne*. Hvis du f.eks. søger efter et *efternavn*, der begynder med "Sm", og kolonnen Last Name (Efternavn) har *First Name (Fornavn)* defineret som dens sekundære sorteringskolonne, kan du muligvis se noget, der ligner dette:

Smart John – salg  
 Smith Anne – salg  
 Smith Michael – marketing  
 Smith Theresa – administration  
 Smythe Adam – marketing

Smith-efternavnet sorteres efter fornavnet.

Hvis du nu ændrer den sekundære sorteringskolonne Last Name (Efternavn) til *Department (Afdeling)*, ville den samme søgning returnere:

Smart John – salg  
 Smith Theresa – administration  
 Smith Michael – marketing  
 Smith Anne – salg  
 Smythe Adam – marketing

Hver eneste kolonne i din telefonbog har en sekundær sorteringskolonne, der er standard. Du kan ændre denne standardindstilling for de kolonner, du ønsker.

Hvis du vil ændre en sekundær sorteringskolonne, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Gå til ruden **Secondary Sort (Sekundær sortering)** for din valgte **sorteringskolonne**. Klik på den tilhørende værdi i **Secondary Sort Column (Sekundær sorteringskolonne)**.
- Trin 2** I menuen skal du vælge en ny sekundær sorteringskolonne. Du kan ændre den sekundære sorteringskolonne for lige så mange sorteringskolonner, du ønsker.
- Trin 3** Klik på **OK**.
- 

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

## Filter Search (Filtersøgning)

Når du søger i et af søgefelterne i telefonbøgerne, kan du angive, hvordan du ønsker, at søgningen skal udføres på skærmen. Denne fane gør det muligt at angive disse indstillinger ved at vælge følgende valgmuligheder:

- **During call control (Under opkaldskontrol)**

Vælg **Retain existing directory search (Bevar eksisterende telefonbogssøgning)** for at besvare søgeresultaterne under opkaldskontrolhændelser. Hvis du ikke vælger denne, rydder opkaldskontrolhændelser (som f.eks. et opkald, der er besvaret, nyt opkald direkte til brugers lokalnummer og opkald afsluttet) søgeresultaterne og viser den fulde telefonbog igen. Når du vælger denne, skal du trykke på **Skift+F3** for at rydde søgeresultaterne.

- **Søgning med AND (OG)**

Den gør det muligt at vælge to kriterier samtidigt og søge efter poster, der opfylder begge. Det kunne f.eks. være *John* i **First Name (Fornavn)** og *Smith* i **Last Name (Efternavn)**. Søgningen returnerer kun de poster, der overholder de kriterier, der er angivet i *begge* felter.

Vælg **I want to use AND Searching (Jeg vil bruge søgning med OG)** for at aktivere denne funktion.



#### Bemærk

Du kan også aktivere denne funktion ved at vælge **Options (Valgmuligheder) > Filter Searching (Filtersøgning)** og derefter **Use AND Searching (Brug søgning med OG)**.

Hvis denne funktion er aktiveret, vil skrivning i et søgefelt som standard rydde den til højre, så du er tvunget til at definere søgningen fra venstre mod højre. Du kan deaktivere denne virkemåde ved at rydde **Clear remaining search fields when typing (Ryd resterende søgefelter, når der skrives)**.

- **Når der udføres en filtersøgning**

- **Press Enter to perform search (Tryk på Enter for at udføre søgning)** – Når du har angivet nogle oplysninger i et af søgefelterne, vil en markering af denne valgmulighed udføre en søgning, når du trykker på **Enter**.
- **Search after every key press (Søg efter hvert tastetryk)** – Denne valgmulighed opdaterer søgeresultaterne ved hver tast, du trykker på for at angive en søgeværdi i feltet. Dette er standardindstillingen. Denne valgmulighed er deaktiveret, hvis du vælger **I want to use AND Searching (Jeg vil bruge søgning med OG)**.
- **Search after a delay (Søg efter en forsinkelse)** – Hvis denne valgmulighed er valgt, og du angiver oplysninger i søgefeltet, vises søgeresultatet med en forsinkelse på sekunder, der er angivet ved hjælp af skyderen **Search Delay (Søgeforsinkelse)**.

- **Sideværts søgning**

Funktionen til sideværts søgning gør det muligt at søge efter en alternativ kontakt ved at trykke på **Ctrl+F2**. Vælg mellem **None (Ingen)**, **First Name (Fornavn)**, **Last Name (Efternavn)**, **User Field 1 (Brugerfelt 1)**, **Job Title (Jobtitel)**, **Location (Placering)**, **Department (Afdeling)** eller **Number (Nummer)**. Hvis du vælger **None (Ingen)**, deaktiveres sideværts søgning.

## Sikkerhed (Security)

Denne fane gør det muligt at ændre din brugerlogontype mellem single sign-on (SSO) eller lokalt (ikke SSO) og angive, om programmet skal huske dine logonoplysninger. *Du kan gå til denne fane, også selvom du ikke er logget på.* Få oplysninger om SSO under [Logge på](#).

Hvis du ændre din logontype, skal du under **Login (Logon)**:

**Trin 1** Benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Vælg **Use Single Sign On (Brug single sign-on)** for at logge på ved hjælp af SSO næste gang.
- Ryd **Use Single Sign On (Brug single sign-on)** for at logge på som lokal bruger næste gang.

**Trin 2** Benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Vælg **Remember my login name (Husk mit logonnavn)**, så:
  - Dit logonnavn automatisk indsættes, næste gang du logger på, ved lokal (ikke SSO) logon.
  - Du automatisk logges på, næste gang du åbner dialogboksen **Login (Logon)**, ved SSO-logon.
- Ryd **Remember my login name (Husk mit logonnavn)**, så:
  - DU skal skrive dit logonnavn, næste gang du logger på, ved lokal (ikke SSO) logon.
  - Du kan ændre brugernavnet, næste gang du åbner dialogboksen **Login (Logon)**, ved SSO-logon.

**Trin 3** Klik på **Apply (Anvend)**, så ændringerne aktiveres, næste gang du logger på.

---

## Logging (Logføring)

Undlad at ændre disse indstillinger, medmindre systemadministratoren beder om det.

Denne fane gør det muligt at slå logføring til og fra. Brug afkrydsningsfelterne til at styre følgende:

- **Database** – Vælg indstillingen for at aktivere logføring af databaseaktiviteter.
- **Server Communication (Serverkommunikation)** – Vælg indstillingen for at aktivere logføring af serverkommunikation.

Brugerens sti og filnavn til logfilen vises som reference.

## Advanced (Avanceret)

Denne fane styrer, hvilke typer af *direkte viderestillede* opkald (ifølge deres destination) der sendes tilbage til dig, hvis de ikke besvares. Kontakt systemadministratoren, før du ændrer disse indstillinger, da de påvirker opkaldsflowet og brugeroplevelsen

Under **When transferring calls (Når du viderestiller opkald)** skal du vælge, hvilken type af direkte viderestillede opkald der skal sendes tilbage til dig ved timeout:

- **All calls (Alle opkald)** (standardindstillingen): gør det muligt viderestille genkald for alle opkald. De personer, der ringer op, hører musik i ventepositionen (i stedet for ringning), mens opkaldet venter på at blive accepteret. Den oprindelige CLI (Caller Line Identification – opkalds-id) vises ikke for slutpartsenheden, før opkaldet er forbundet
- **Internal calls (Interne opkald)**
- **External calls (Eksterne opkald)**
- **No calls (Ingen opkald)**: deaktivere funktionen viderestilling af genkald for alle opkald. Denne valgmulighed viser den oprindelige CLI, når opkaldet ringer ved slutpartsenheden. De personer, der ringer op, hører ringning (i stedet for musik i ventepositionen), mens de viderestilles.



### Bemærk

Det tager op til et minut, før denne funktion bliver aktiv, når du har logget ind eller aktiverer den.

---





## Håndtering af telefonbøger og hurtigopkald

---

Dette afsnit beskriver, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til at håndtere personlige telefonbogsgrupper og hurtigopkald:

- [Fuld telefonbog](#)
- [Personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Visning af oplysninger om personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Ændring af personlige telefonbogsgrupper](#)
  - [Sletning af personlige telefonbogsgrupper](#)
- [Håndtering af hurtigkald](#)
  - [Tilføjelse af poster til hurtigopkaldsrude](#)
  - [Sletning af poster fra hurtigopkaldsrude](#)
  - [Opdatering af poster i hurtigopkaldsruden](#)

### Fuld telefonbog


Fanen **Full Directory (Fuld telefonbog)** er der, hvor firmakontakter (hvis det er konfigureret af systemadministratoren) og kontakter, der er oprettet manuelt, vises. Hvis du vil oprette, ændre og slette kontakter, kan du se grænsefladen [Kapitel 3, "Håndtering af telefonbøger og hurtigopkald"](#).

### Personlige telefonbogsgrupper

Se [Personal Directory Groups \(Personlige telefonbogsgrupper\)](#) for at få en liste over funktioner i personlig telefonbogsgruppe.

## Oprettelse af personlige telefonbogsgrupper

Sådan opretter du en personlig telefonbogsgruppe:

- 
- Trin 1** Vælg telefonbogsfanen, og benyt en af følgende fremgangsmåder:
- Klik på fanen **Create a new Personal Directory Group** (Opret en ny personlig telefonbogsgruppe)  .
  - Tryk på **F4**.
  - Højreklik og vælg **Personal Directory Group (Personlig telefonbogsgruppe) > New (Ny)**.
- Dialogboksen **New Personal Directory Group (Ny personlig telefonbogsgruppe)** vises.
- Trin 2** Under **Details (Oplysninger)** skal du angive et meningsfuldt **Name (Navn)** og **Description (Beskrivelse)** for gruppen.
- Trin 3** Vælg et **Field (Felt)**, som kontakterne skal filtreres efter, under **Filter**.
- Trin 4** Under **Filter** skal du vælge den sammenligning, der skal foretages:
- **begins with (begynder med)**
  - **contains (indeholder)**
  - **ends with (slutter med)**
  - **is equal to (er lig med)**
  - **is greater than or equal to (er større end eller lig med)** (gælder data i numeriske felter)
  - **is less than or equal to (er mindre end eller lig med)** (gælder kun data i numeriske felter)
- Trin 5** Skriv en **værdi** under **Filter**, som feltdataene skal sammenlignes med.
- F.eks.: Felt: **Last Name (Efternavn)**, sammenligning: **begins with (begynder med)** og værdi: **K**, opretter en telefonbog med kontakter, hvis efternavn begynder med K.
- Trin 6** Du kan klikke på **New (Ny)** for at tilføje flere kriterier, op til maksimalt tre. Klik på **Remove (Fjern)** for at fjerne kriterier.
- Trin 7** Klik på **OK** for at oprette den personlige telefonbogsgruppe.



### Bemærk

- Når du har delt en personlig telefonbogsgruppe, kan du ikke ændre de kriterier, der er brugt til at oprette den.
- Personlige telefonbøger, der bruger feltet **Number** (Nummer) til at filtrere efter, sammenligner værdien med alle indekserede nummerfelter (Main Extension (Hovedlokalnummer), Business 1 (Arbejdsnummer 1), Business 2 (Arbejdsnummer 2) og Mobile (Mobil).
- Det er ikke muligt at begrænse omfanget til et bestemt nummerfelt. På samme viser hovedlokalnummeret eller den prioriterede erstatning (**Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > General (Generelt) > Internal Contacts Number Priority (Prioritet af interne kontaktnumre)**). Resultaterne på skærmen kan se inkonsekvente ud, når der sammenlignes med filtret.

F.eks.:

- Kontakt A har det primære nummer **22222** og et arbejdsnummer 1 på **1111**.
- I den fulde telefonbog vise Kontakt A's nummer **22222**.

- Du opretter en personlig telefonbogsgruppe med filtret **Number is equal to 1111 (Nummer er lig med 1111)**.
  - Når du viser den personlige telefonbogsgruppe, vises Kontakt A med nummeret **22222**.
- 

## Visning af oplysninger om personlige telefonbogsgrupper

Hvis du vil vise oplysningerne om en personlig telefonbogsgruppe, f.eks. ejeren og filtreret, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg den personlige telefonbogsgruppe.
- Trin 2** Benyt en af følgende fremgangsmåder:
- Tryk på **Skift+F4**.
  - Højreklik og vælg **Personal Directory Group (Personlig telefonbogsgruppe) > Detaljer (Oplysninger)**.
- Dialogboksen **Personal Directory Group Details (Oplysninger om personlig telefonbogsgruppe)** vises.
- Trin 3** Klik på **Annuller** for at lukke den.
- 

## Ændring af personlige telefonbogsgrupper

Det er kun ejeren af en personlig telefonbogstjeneste, der kan ændre de kriterier, der er brugt til at oprette den. Hvis du har delt en personlig telefonbogsgruppe, kan du ikke ændre den, før du stopper med at dele den.

Hvis du vil ændre en personlig telefonbogsgruppe, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Se oplysningerne om personlige telefonbogsgrupper
- Trin 2** Skift kriterierne efter behov i dialogboksen **Oplysninger om personlige telefonbogsgrupper** efter behov.
- Trin 3** Klik på **OK**.
- 

## Sletning af personlige telefonbogsgrupper

Når du sletter personlige telefonbogsgrupper, skal du huske følgende:

- Det er kun ejeren af en personlig telefonbogsgruppe, der kan slette den.
  - Hvis du sletter en personlig telefonbogsgruppe, findes den ikke længere i systemet.
  - Hvis du forsøger at slette en personlig telefonbogsgruppe, som du manuelt har føjet kontakter til, får du mulighed for at flytte dem til den fulde telefonbog i stedet for at slette dem.
-

Hvis du vil slette en personlig telefonbogsgruppe, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

**Trin 1** Vælg den personlige telefonbogsgruppe.

**Trin 2** Benyt en af følgende fremgangsmåder:

- Tryk på **Ctrl+F4**.
- Højreklik og vælg **Personal Directory Group (Personlig telefonbogsgruppe) > Delete (Slet)**.

Dialogboksen **Delete Personal Directory Group (Slet personlig telefonbogsgruppe)** vises.

Kontakterne i den personlige telefonbogsgruppe vises. De kontakter, der har alternative numre, vises øverst på listen.

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

**Trin 3** Hvis din personlige telefonbogsgruppe ikke indeholder manuelt tilføjede kontakter, skal du gå til [Trin 5](#).

Hvis du har kontakter, der manuelt er føjet til den personlige telefonbogsgruppe, *som ikke findes i nogen anden personlig telefonbogsgruppe*, bliver du advaret om dette og får mulighed for at flytte dem til den fulde telefonbog, før den personlige telefonbogsgruppe slettes.

**Trin 4** Hvis du vil slette den personlige telefonbogsgruppe og alle kontakterne i den, skal du vælge **Delete contacts (Slet kontakter)**.

ELLER

Sådan flytter du kontakter til den fulde telefonbog, før du sletter den personlige telefonbogsgruppe:

**a.** Vælg **Move contacts to the full directory (Flyt kontakter til den fulde telefonbog)**.

De manuelt tilføjede kontakter vises. De er som standard alle markeret til at blive flyttet til den fulde telefonbog.

**b.** Vælg, hver enkelt kontakt du vil flytte til den fulde telefonbog, og fravælg dem, du ikke vil flytte.



**Bemærk**

Hvis du rydder *alle* kontakterne, skal du enten vælge nogle kontakter, der skal flyttes, eller vælge **Delete contacts (Slet kontakter)**, før du fortsætter.

**Trin 5** Klik på **Yes (Ja)**.

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



**Bemærk**

De brugere, som den personlige telefonbogsgruppe tidligere blev delt med, modtager en meddelelse, der angiver, at gruppen er blevet slettet. Derefter vises fanen ikke længere på deres skærme.

# Håndtering af hurtigkald

## Tilføjelse af poster til hurtigopkaldsrude

Hvis du vil føje et nummer til hurtigopkaldsruden, kan du benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Træk og slip kontakten fra en telefonbog i hurtigopkaldsruden.
  - Klik **Yes (Ja)** i dialogboksen **Confirm Private Speed Dial (Bekræft privat hurtigopkald)**.  
eller
- Tryk på **Alt+F6**, eller højreklik på hurtigopkaldsruden, og vælg **Add Speed Dial (Tilføj hurtigopkald)**.
  - Skriv kontaktens **Number (Nummer)**, **Name (Navn)** og **Company (Firma)**, der skal gemmes som hurtigopkald.
  - Hvis alle brugerne skal kunne se hurtigopkaldet, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **Private Speed Dial (Privat hurtigopkald)**.
  - Klik på **OK**.

## Sletning af poster fra hurtigopkaldsrude

Hvis du vil slette en post fra hurtigopkaldsruden, kan du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg det hurtigopkald, du vil slette.
  - Trin 2** Tryk på **Alt+D**, eller højreklik, og vælg **Delete Speed Dial (Slet hurtigopkald)**.
  - Trin 3** Klik på **Ja** på bekræftelsesmeddelelsen.
- 

## Opdatering af poster i hurtigopkaldsruden

Hvis du vil opdatere en post i hurtigopkaldsruden, kan du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg det hurtigopkald, du vil opdatere.
  - Trin 2** Tryk på **Alt+S**, eller højreklik, og vælg **Edit Speed Dial (Rediger hurtigopkald)**.
  - Trin 3** Skift **Name (Navn)**, **Number (Nummer)** og **Company (Firma)** efter behov.
  - Trin 4** Skift indstillingen **Private Speed Dial (Privat hurtigopkald)** efter behov.
  - Trin 5** Klik på **OK**.





## Håndtering af kontakter i telefonbogen

I dette afsnit beskrives det, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til at håndtere kontakter i telefonbogen på følgende måder:

- [Tilføjelse af kontakter til telefonbøger](#)
- [Slette kontakter fra telefonbøger](#)
- [Ændre kontaktoplysninger](#)
  - [Definition og ændring af en assistent eller alternativ kontakt](#)

### Tilføjelse af kontakter til telefonbøger

Du kan oprette nye kontakter i en hvilken som helst af de viste telefonbøger: den fulde telefonbog eller din personlige telefonbog. De kontakter, der føjes til den fulde telefonbog, er tilgængelige for alle brugere. Kontakter, der er føjet til den personlige telefonbogsgruppe, er kun tilgængelige for ejeren (opretteren) af gruppen og enhver anden bruger, som gruppen er blevet delt med. Ejeren af den personlige telefonbogsgruppe og alle brugere, der deler gruppen, kan tilføje, slette og redigere kontakter i den. Disse ændringer kan ses af alle brugere, der deler den personlige telefonbogsgruppe.

Du kan vælge en kontakt i den fulde telefonbog og trække den til en tidligere oprettet fane med en personlig telefonbogsgruppe, uanset om den matcher de kriterier, der er angivet for den pågældende gruppe. De kontakter, der føjes til de personlige telefonbogsgrupper, kan ikke trækkes til den fulde telefonbog.



#### Bemærk

Hvis du har en robust Cisco Unified Attendant Console Advanced-installation, skal du være logget på Publisher-serveren for at kunne tilføje, slette eller ændre kontakter.

Hvis du vil oprette en kontakt i telefonbogen, skal du gøre følgende:

- Trin 1** Vælg den krævede telefonbogsrudd ved at trykke den relevante kombination af **Alt+<nummer>** eller ved at klikke på fanen.
- Trin 2** Gør et af følgende, alt efter hvad der er relevant:
  - Hvis du er i gang med et aktivt opkald, skal du trykke på **F12**.
  - Hvis du ikke er i gang med et aktivt opkald, skal du trykke på **Ctrl+T** eller højreklikke i telefonbogsfanen og derefter vælge **Add Contact (Tilføj kontakt)**.

Vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)** vises.

**Trin 3** Angiv kontaktoplysninger, og medtag følgende:

- **Kontakttype: intern kontakt** (standarden) eller **ekstern kontakt**, som du ikke kan ændre, når en kontakt først er blevet oprettet. Eksterne kontakter har ingen oplysninger om lokalnumre.
- **Kontaktnumre:** Hvis et opkald var aktivt, indsættes kontaktnummeret automatisk. Hvis den person, der ringer op, er på et internt nummer, indsættes det som **hovedlokalnummer**. Hvis den person, der ringer op, er på et eksternt nummer, indsættes det som **arbejdsnummer 1**. Angiv eventuelle andre relevante kontaktnumre som f.eks. kontaktens private nummer eller mobilnummer.
- **Limit BLF to Device Name (Begræns optagetmarkeret til enhedsnavn)** kan overvejes, hvis en kontakt har flere enheder. Denne indstilling vil specifikt kun påvirke statussen Forstyr ikke. Hvis kontakten har flere enheder, kan du angive enhedsnavnet på den enhed, du ønsker Forstyr ikke-statussen for. Hvis du ikke kender enhedsnavnet, men har brug for ændringen, skal du kontakte systemadministratoren. Hvis afkrydsningsfeltet Limit BLF to Device Name (Begræns optagetmarkeret til enhedsnavn) ikke er markeret, er tekstfeltet Device Name (Enhedsnavn) ikke tilgængeligt.
- **Disable BLF (Deaktiver optagetmarkeret)** er ikke et afkrydsningsfelt, du skal ændre, medmindre systemadministratoren tilråder dette.

**Trin 4** Klik på **OK** for at gemme kontakten i den valgte telefonbog.

---

Hvis du bruger en personlig telefonbogsgruppe, er det kun dig og eventuelle operatører, du deler den pågældende personlige telefonbogsgruppe med, der vil kunne bruge kontakten. Hvis du ønsker flere oplysninger om deling af personlige telefonbogsgrupper, skal du se [Personal Directory Groups \(Personlige telefonbogsgrupper\)](#).

## Slette kontakter fra telefonbøger

Du kan fjerne kontakter, der er tilføjet manuelt, fra enhver telefonbog. Du kan ikke slette kontakter, der tilhører en firmatelefonbog.



### Bemærk

---

Hvis du sletter en kontakt fra en telefonbog, fjernes kontakten fra systemet.

---

Hvis du vil slette en kontakt, skal du gøre følgende:

**Trin 1** Vælg kontakten, og tryk enten på **Ctrl+D**, eller højreklik og vælg **Delete Contact (Slet kontakt)**.

Der vises et bekræftelsesvindue.

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

---




## Ændre kontaktoplysninger

Hvis du vil se flere oplysninger, der er knyttet til kontakterne i telefonbogen, kan du åbne vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger). Vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger) viser alle tilgængelige oplysninger for den valgte kontakt. Du ændrer også kontaktoplysninger fra dette vindue. Oplysningerne er fordelt på tværs af fem faner:

- Details (Oplysninger) – herunder, men ikke begrænset til, navn, adresse, e-mail
- Contact Numbers (Kontaktnumre) – herunder, men ikke begrænset til, hovedlokalnummer, mobil, privat telefon
- Alternate Contacts (Alternative kontakter) – assistent og andre kontakter
- Company (Firma) – herunder, men ikke begrænset til, jobtitel, firma, afdeling
- Notes (Noter) – kontakts meddelelse ved fravær og kontaktoplysninger

Alle brugere har adgang til at se og ændre (med undtagelse af nedtonede felter) kontakter, der hører til telefonbogen. Eventuelle ændringer vil kunne ses af alle brugere.

Hvis du vil redigere kontaktoplysninger, skal du gøre følgende:

- 
- Trin 1** Vælg en kontakt.
- Trin 2** Åbn vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**. Benyt en af følgende fremgangsmåder:
- Tryk på **F12**.
  - Højreklik og vælg derefter **Contact (Kontakt) > Contact Details (Kontaktoplysninger)**.
  - Klik på **Contact Details (Kontaktoplysninger)**  .
- Trin 3** Foretag ændringer af et hvilket som helst felt, der ikke er utilgængeligt.
- Trin 4** Klik på **OK**, når du har fuldført dine ændringer.



### Bemærk

Utilgængelige felter hører til firmatelefonbogen. Hvis der kræves ændringer, skal du kontakte systemadministratoren.

---

## Definition og ændring af en assistent eller alternativ kontakt

Åbn vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger), hvor du har mulighed for at angive:

- En **assistent**
- En eller flere **alternative kontakter**

Hvis du vil tilføje, redigere eller fjerne en alternativ kontakt eller assistent, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Åbn vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**.
- Trin 2** Klik på **Alternate Contacts (Alternative kontakter)** i navigationsruden.
- Trin 3** Klik på **Add (Tilføj)** eller **Replace (Erstat)** under overskriften Assistant (Assistent) eller Alternate (Alternativ) efter behov.
- ELLER
- Klik på **Delete (Slet)** for at fjerne kontakter, og gå til trin 5.

**Trin 4** Søg efter og vælg den ønskede kontakt i vinduet **Select Assistant (Vælg assistent)** eller **Select Alternate (Vælg alternativ)**. Klik på **Tilføj**.

Gentag trin 3 og 4, hvis du vil tilføje yderligere kontakter.

**Trin 5** Når du er færdig, skal du klikke på **OK**.



## Brug af telefonbøgerne

---

I dette afsnit beskrives det, hvordan du bruger Cisco Unified Attendant Console Advanced til at bruge telefonbøgerne på følgende måder:

- [Søge i telefonbogen](#)
- [Sideværts søgning](#)
- [Udvidede kontaktoplysninger](#)
  - [Åbn Contact Details \(Kontaktoplysninger\)](#)
  - [Sende mail til kontakter fra vinduet Contact Details \(Kontaktoplysninger\)](#).
  - [Deaktivere eksterne numre fra vinduet Contact Details \(Kontaktoplysninger\)](#).
  - [Tilføje, ændre og fjerne meddelelse ved fravær og kontaktoplysninger](#)
  - [Detaljeret kontakttelefonstatus, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter](#)
- [Vise oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonbogskontakts lokalnummer](#)

### Søge i telefonbogen

Hvis du vil finde en person eller et nummer, skal du benytte dig af følgende fremgangsmåde:

---

**Trin 1** Tryk på **F3** for at flytte din markør til det første søgefelt på den valgte telefonbogsfane.

ELLER

Sådan navigerer du til en anden telefonbogsfane:

- Brug tastaturet til at benytte en af følgende fremgangsmåder:
  - Tryk på **Ctrl+Tab** og **Ctrl+Skift+Tab** for at vælge den næste eller forrige telefonbog.
  - Gå til direkte til en af de første ti faner ved at trykke på **Alt+<nummer>**, hvor <nummer> er en værdi mellem 0 og 9, og hvor 0 repræsenterer den tiende fane, og 1 repræsenterer den første fane.
- Brug musen til at benytte følgende fremgangsmåde:
  - Klik på den ønskede telefonbogsfane.



**Bemærk**

---

Når du har valgt en telefonbogsfane via tastaturet eller musen, går markøren som standard til det første søgefelt i den valgte telefonbog.

---

**Trin 2** Begynd at skrive, hvis du vil søge i telefonbogen ved hjælp af det første søgefelt. Gå til det næste felt ved at trykke på **tabulatortasten**. Hvis du trykker på **Ctrl+Tab**, flyttes markøren tilbage til det første søgefelt.

Hvis du vil søge på to felter på én gang, skal du aktivere søgning med AND (OG) (se [Filter Search \(Filtersøgning\)](#)).

Skriv søgekriterierne i de respektive felter, fra venstre mod højre. Resultaterne vises, samtidig med at du skriver.



**Bemærk**

Resultaterne vises, enten samtidig med at du skriver, eller når du har trykket på tasten **Enter**. Denne indstilling er defineret i menuen **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Filter Search (Filtersøgning)** under **When Performing a Filter Search (Når der skal udføres en filtersøgning)**.

## Sideværts søgning

Når du udfører en sideværts søgning, filtrerer du kontaklisten for at vise kontakter, hvor <det angivne felt under brugervalgmuligheder> stemmer overens med det for den valgte kontakt.

Hvis du f.eks. indstiller **Lateral Search (Sideværts søgning)** til **Department (Afdeling)** og vælger en kontakt med afdelingsnavnet *Accounting (Regnskab)*, når du udfører en sideværts søgning, viser resultatvinduet for sideværts søgning alle kontakter, hvor afdeling er lig med regnskab.

Hvis du vil definere feltet Lateral Search (Sideværts søgning), skal du vælge **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Filter Search (Filtersøgning)** og derefter vælge et felt i rullemenuen. Vælg et af følgende **indekserede felter**:

- None (Ingen) – sideværts søgning er deaktiveret
- First Name (Fornavn)
- Last Name (Efternavn)
- User Field 1 (Brugerfelt 1)
- Job Title (Jobtitel)
- Location (Sted)
- Department (Afdeling)
- Number (Nummer) (søger i felterne Main Extension (Hovedlokalnummer), Business 1 (Arbejdsnummer 1) og Mobile (Mobil))

Sådan udfører du en sideværts søgning:

**Trin 1** Vælg en kontakt i en telefonbog, der har data i det definerede felt til sideværts søgning.

**Trin 2** Tryk på **Ctrl+F2**.

Vinduet **Lateral Search (Sideværts søgning)** vises og indeholder de matchende kontakter. Titellinje indeholder detaljer om søgningen.

**Trin 3** Tryk på **Esc** for at lukke vinduet og fortsætte.

ELLER

Hvis du ønsker større detaljeniveau, skal du holde **Skift** nede og derefter klikke på det felt, der indeholder de data, du søger efter.

Hvis du f.eks. gerne vil finde alle kontakter, der hedder *James Smith* på en resultatliste efter en **sideværts søgning** efter efternavnet Smith, skal du klikke på en hvilken som helst af kontakterne, der har *James* i feltet **First Name (Fornavn)**. Nu vises kun kontakter, der hedder James Smith.

**Bemærk**

Du kan vælge et hvilket som helst felt, der ikke er grafisk, for en hvilken som helst kontakt, når blot det er indekseret i telefonbogen. Se under [Indekserede felter](#) for at få en liste over indekserede felter.

## Udvidede kontaktoplysninger


### Åbn Contact Details (Kontaktoplysninger)

Hvis du vil se flere oplysninger, der er knyttet til kontakterne i telefonbogen, kan du åbne vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**. Vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger) viser alle tilgængelige oplysninger for den valgte kontakt. Du ændrer også kontaktoplysninger fra dette vindue. Oplysningerne er fordelt på tværs af fem faner:

- Details (Oplysninger): herunder, men ikke begrænset til, navn, adresse, e-mail
- Contact Numbers (Kontaktnumre): herunder, men ikke begrænset til, hovedlokalnummer, mobil, privat telefon
- Alternate Contacts (Alternative kontakter) assistent og alternativ(e) kontakt(er)
- Company (Firma): herunder, men ikke begrænset til, jobtitel, firma, afdeling
- Notes (Noter): kontakts meddelelse ved fravær og kontaktoplysninger


Alle brugere har adgang til at se og ændre (med undtagelse af felter, der ikke er tilgængelige) kontakter, der hører til telefonbogen. Eventuelle ændringer vil kunne ses af alle brugere.

Hvis du vil åbne et vinduet med kontaktoplysninger, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg en kontakt.
- Trin 2** Benyt en af følgende fremgangsmåder:
- Tryk på **F12**.
  - Højreklik og vælg derefter **Contact (Kontakt) > Contact Details (Kontaktoplysninger)**.
  - Klik på **Contact Details (Kontaktoplysninger)**  .

Vinduet Contact Details (Kontaktoplysninger) vises.

## Sende mail til kontakter fra vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**.

- 
- Trin 1** Åbn vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**.
- Trin 2** Klik på **Details (Detaljer)** i navigationsruden. (Details (Detaljer) er valgt som standard, når vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)** startes første gang).
- Trin 3** Klik på e-mailikonet  for at skrive en e-mail til højre for den e-mailadresse, du vil sende meddelelsen til.



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

- Trin 4** Dit standardmailprogram startes. En ny e-mailmeddelelse startes med den valgte e-mailadresse forudfyldt på modtagerlisten.
- Hvis du ikke har konfigureret et e-mailprogram, skal du kontakte systemadministratoren.

## Deaktivere eksterne numre fra vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**.



- 
- Trin 1** Åbn vinduet **Contact Details (Kontaktoplysninger)**.
- Trin 2** Klik på **Contact Numbers (Kontaktnumre)** i navigationsruden.
- Trin 3** Klik på det nummer, du vil ringe til:
- Hovedlokalnummer
  - Business 1 (Arbejdsnummer 1) – arbejdstelefonnummer
  - Business 2 (Arbejdsnummer 2)
  - Home (Privat) – privat telefonnummer
  - Mobile (Mobil) – mobiltelefonnummer
  - Pager (Personsøger) – telefonnummer til personsøger
  - Fax – faxtelefonnummer
- Trin 4** Klik på **Use Number (Brug nummer)**.
- Trin 5** Klik på **OK** for at lukke vinduet.
- Trin 6** Klik på det valgte nummer i ruden **Active Calls (Aktive opkald)**, og tryk på **Enter**.

## Tilføje, ændre og fjerne meddelelse ved fravær og kontaktoplysninger

Meddelelser ved fravær og generelle kontaktoplysninger, der er føjet til sektionen **Notes** for en kontakt, vises som et værktøjstip, når markøren holdes over en kontakt i telefonbogen.

- **Contact Information (Kontaktoplysninger)** – tilføj ekstra oplysninger til en hvilken som helst kontakt i telefonbøgerne. Disse oplysninger vises med kontakt som værktøjstip.
- **Absent Message (Meddelelse ved fravær)** – tilføj en meddelelse ved fravær (en kort besked, der forklarer, hvor lokalnummeret ikke er bemandet, eller at det ikke må forstyrres) med en af enhederne i ruden **Directories (Telefonbøger)**.

## Detaljeret kontakttелефonstatus, tilstedeværelsesstatus og alternative kontakter

Statussen **Busy Lamp (optagetmarkeret)**  og **Default Presence Source (Standardtilstedeværelseskilde)**  vises som standard inden i konsollens telefonbogsfaner under deres respektive overskrifter. De vises i form af ikoner og værktøjstip (se [Tabel 5-1](#) for at få liste over statusindikatorer for optagetmarkeret og [Tabel 5-2](#) for at få en liste over statusikoner for tilstedeværelseskilde).

Hvis du ønsker flere oplysninger om en kontakts tilstedeværelsesstatus og alternative numre, kan du benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Tryk på **F2**.
- Højreklik på kontakten, og vælg **Contact (name) (Kontakt (navn)) > View Alternate Numbers with Presence (Vis alternative numre med tilstedeværelse)**.

Vinduet **Alternate Numbers For <contact> (Alternative numre for kontakt) – [<tilstedeværelse>]** vises.



### Bemærk

Dette vindue vises også, når du viderestiller et opkald til et lokalnummer, der har fået tildelt en tilstedeværelsesstatus.


Under **Presence Status Details (Oplysninger om tilstedeværelsesstatus)** kan du bruge navigationsruden til venstre til at vise sider, der indeholder følgende oplysninger:

- **Summary (Oversigt)**: standardindstillingen, viser telefonstatus og eventuelle konfigurerede tilstedeværelsesstatuser.
- **Phone (Telefon)**: Status for optagetmarkeret for kontaktens lokalnummer. (Se [Tabel 5-1](#) for at få en liste over statusikoner for optagetmarkeret.)
- Aktiverede **Presence Sources (Tilstedeværelseskilder)** (hvis indstillingen er konfigureret af systemadministratoren):
  - WebEx Messenger
  - Skype for Business
  - Cisco IM&P

Se [Tabel 5-2](#) for at få en liste over ikoner for tilstedeværelseskilder.

- **Notes (Noter)**: viser kontaktoplysninger og meddelelser ved fravær.
- **Alternate Contact Details (Alternative kontaktoplysninger)** viser:
  - Alle numre, der er knyttet til kontakten (hovedlokalnummer, privat arbejdsnummer 1, arbejdsnummer 2, personsøger og mobil)
  - Oplysninger om assistentkontakt
  - Oplysninger om en eller flere alternative kontakter

Brug opkaldskontrollerne under Alternate Contact Details (Oplysninger om alternative kontakter) til at:

- Besvare et opkald: Du kan acceptere opkald, der ringer på en af de viste linjer.
- Starte et opkald: Vælg et opkald ved at bruge pil op og pil ned eller musen. Tryk på tasten Enter, eller klik på Call (Opkald) .

- Udføre en opkaldskontrol i forhold til et aktivt opkald: Hvis du aktivt behandler et opkald, når du starter vinduerne for alternative numre, udføres opkaldskontroller i forhold til dit aktive opkald.

De tilgængelige opkaldskontroller omfatter:

- Consult Transfer (Viderestilling af opkald med kontakt) (Tastaturgenvej – tryk én gang på tasten Enter)
- Blind Transfer (Blind overførsel) (tastaturgenvej – tryk to gange hurtigt efter hinanden på Enter-tasten)
- Transfer to Voicemail (Viderestil til voicemail)
- Hold (Venteposition)
- Hold with Notes (Sæt i venteposition med noter)
- Start Conference (Start konference)
- Park Call (Parker opkald)

Tabel 5-1 beskriver statusikonerne for optagetmarkeret:

**Tabel 5-1** Statusikoner for optagetmarkeret
























| Ikoner  | Beskrivelse  |
|---|--|
|    | Med røret lagt på  |
|  | Tilsluttet   |
|  | Ikke til rådighed  |
|  | Ringer ind   |
|  | Ringer ud  |
|  | Omdirigeret: Hvis du holder markøren over en telefonskontakt, der har denne status, kan du se det omdirigerede lokalnummer i værktøjstippet. |
|  | Notes (Noter)  |



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

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

| Ikon for Unified CM og WebEx  | Ikon for Skype lokalt   | Status                                | Beskrivelse                                      |
|---|---|---------------------------------------|--|
|  |    | Away (Ikke til stede)                 | Kontakt er ikke til stede/er straks tilbage.     |
|  |    | Busy (Optaget)                        | Kontakt er optaget.                              |
|  |    | DND                                   | Kontakt har angivet Forstyr ikke.                |
|  |    | Offline                               | Kontakt er offline.                              |
|  |    | Online/Available (Online/tilgængelig) | Kontakt er online/tilgængelig.                   |
|  |    | Unknown (Ukendt)                      | Tilstedeværelsesstatussen for kontakt er ukendt. |
|  |   | Derived (Afledt)                      | Kontakt er optaget.                              |
|   |   | Inactive (Inaktiv)                    | Kontakt er inaktiv.                              |
|   |  | Inactive Busy (Inaktiv optaget)       | Kontakt er til møde, men blev inaktiv.           |
|   |  | OOF                                   | Kontakt er ikke til stede på kontoret.           |

## Vise oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonbogskontakts lokalnummer

Du kan se statussen og detaljerne om aktive opkald på en telefonbogskontakts hovedlokalnummer.

Hvis du vil vise statussen, skal du åbne statusvinduet ved at benytte følgende fremgangsmåde:


- 
- Trin 1** Højreklik på en kontakt i telefonbogen.
- Trin 2** Vælg **Contact (Kontakt) > Status > Calls (Opkald)**.

I ruden Calls (Opkald) vises følgende oplysninger:

- **Name (Navn)** på kontakten (hvis det er tilgængeligt).
- **CLI** – det nummer, opkaldet blev foretaget fra.

■ **Vise oplysningerne om et aktivt opkald på en telefonbogskontakts lokalnummer**

- **DDI** – det nummer, opkaldet blev foretaget til.
- **Statussen** på opkaldet (ringning, i venteposition, forbundet eller optaget).

Du kan besvare ethvert ringeopkald ved at klikke på **Answer (Besvar)** .

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



## Opkaldskontroller

---

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

- Foretage udgående opkald
- Rydde opkald
- Besvare opkald
- Viderestille opkald
- Parkere opkald
- Slå lyd fra opkald fra
- Parkere opkald
- Hente parkerede opkald
- Sætte opkald i konferencetilstand
- Skifte mellem opkald
- Styre returopkald
- Genoprette opkald
- Angive obligatoriske autorisationskoder og klientårsagskoder
- Viderestille køer til nødtilstandsdestination
- Sende e-mails

# Foretage udgående opkald

## Foretage et opkald til en kontakt i telefonbogen eller med hurtigopkald

Hvis du vil foretage et udgående opkald til en valgt kontakt eller et hurtigopkald via tastaturet, skal du trykke på **Enter** for at starte opkaldet.

Hvis du vil foretage et udgående opkald til en valgt kontakt eller et hurtigopkald via musen, skal du gøre et af følgende:

- Dobbeltklik på kontakten eller på hurtigopkald.
- Højreklik på kontakten eller hurtigopkald, og vælg **Call (Ring op)**.

## Foretage et opkald til et manuelt indtastet nummer

I stedet for at vælge en kontakt fra en telefonbog og derefter foretage et opkald kan du, hvis markøren ikke er i et søgefelt, taste nummeret på tastaturet (hvor du formaterer det, som hvis du brugte telefonen). Når du skriver, vises tallene i feltet i bunden af ruden Aktive opkald. Du kan også bruge de følgende tastaturgenveje til at redigere nummeret:

- Tilbage-tasten – Slet et tal
- Mellemløstast – Ryd nummeret, når du ringer ud
- Enter – Start opkaldet



### Bemærk

Det kan være nødvendigt at angive en adgangskode for at foretage eksterne opkald (få flere oplysninger under [Angive obligatoriske autorisationskoder og klientårsagskoder](#)).

# Rydde opkald

Gør følgende for at rydde et opkald ved hjælp af tastaturet:

**Trin 1** Tryk på **F7** for at vælge ruden Active Calls (Aktive opkald).


**Trin 2** Tryk på **Enter**.

Gør et af følgende for at rydde et opkald ved hjælp af musen:

- Dobbeltklik på opkaldet i ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Højreklik på opkaldet i ruden Active Calls (Aktive opkald), og vælg **Clear Call (Ryd opkald)**.
- Klik på knappen **Clear Call (Ryd opkald)** i værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontroller).



## Besvare opkald

Gør følgende for at besvare et opkald, der ringer på dit håndsæt (ringetilstand vises i ruden Aktive opkald, opkaldsmærke):

- Intet: hvis du har automatisk tilslutning aktiveret for opkald i kø, flyttes opkaldet automatisk til taletilstand. (Præferenceplacering: **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Queued Calls (Opkald i kø) > Auto Connect (Tilslut automatisk)**)
- Løft håndsættet.
- Tryk på **Enter**.
- Dobbeltklik på opkaldet.
- Klik på Besvar opkald 

## Tage opkald fra Cisco Unified Attendant Console-køer

Opkald, der modtages i Cisco Unified Attendant Console-køer, prioriteres og grupperes i ruden Queued Incoming Calls (Indgående opkald i kø). Hvordan disse opkald tages, afgøres af køtypen. I ruden Queues (Køer) (F9) angives køtypen af ikonet ud for de enkelte kønavne.

- Broadcast-leveringskøer: repræsenteres af blå ikoner .
- Gennemtvungne leveringskøer: repræsenteres af grønne ikoner .

Du kan kun behandle ét opkald ad gangen. Derfor gælder følgende trin kun, når du ikke har nogen aktive opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald).

## Broadcast-leveringskøer

Indgående opkald til broadcast-leveringskøer grupperes i faldende rækkefølge efter prioritet (prioritet angives af din systemadministrator) i ruden Queued Incoming Calls (Indgående opkald i kø) (F8). Opkald til broadcast-kø kræver, at brugerne manuelt accepterer (tager) dem fra køen. Opkald fra en broadcast-kø kan accepteres på to måder:

- **Answer Next (Besvar næste)**: accepterer automatisk det næste opkald med højeste prioritet i køen.
- **Cherry Picking (Udvælgelse)**: vælg manuelt et opkald i køen, du vil acceptere.

## Answer Next (Besvar næste)

Brug Answer Next (Besvar næste) for at acceptere det næste opkald med højeste prioritet i køen.

Gør følgende for at acceptere det næste opkald ved hjælp af tastaturet:

- 
- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Trin 1</b> | Tryk på <b>Answer Next (Besvar næste)</b> (+ (plus-tasten)).<br>Det næste opkald med højeste prioritet flyttes til ruden Active Calls (Aktive opkald). |
| <b>Trin 2</b> | Besvar opkaldet (se <a href="#">Besvare opkald</a> for valgmuligheder).  |
-

Gør følgende for at acceptere det næste opkald ved hjælp af musen:

- 
- Trin 1** Højreklik i ruden Incoming Calls (Indgående opkald) i kø.
- Trin 2** Vælg **Answer Next (Besvar næste)** i menuen.
- Uden hensyn til det opkald, du højreklikkede på, flyttes det næste opkald med højeste prioritet til ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Trin 3** Besvar opkaldet (se [Besvare opkald](#) for valgmuligheder).
- 

## Cherry Picking (Udvælgelse)

Hvis det opkald, du vil udvælge, ikke vises i den aktuelle visning, skal du trykke på F9 for at vælge ruden Queues (Køer). Brug derefter op- og ned-pilene til at vælge den ønskede kø.

Gør følgende for at udvælge et opkald ved hjælp af tastaturet:

- 
- Trin 1** Vælg ruden Queued Incoming Calls (Indgående opkald i kø) ved at trykke på **F8**.
- Trin 2** Brug derefter op- og ned-pilene til at vælge det opkald, du vil tage.
- Trin 3** Tryk på **Enter** for at flytte opkaldet til ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Trin 4** Besvar opkaldet (se [Besvare opkald](#) for valgmuligheder).
- 

Gør følgende for at udvælge et opkald ved hjælp af musen:

- 
- Trin 1** Gør et af følgende i ruden Queued Incoming Calls (Indgående opkald) i kø:
- Dobbeltklik på det ønskede opkald.
  - Træk det ønskede opkald fra ruden **Queued Incoming Calls (Indgående opkald i kø)**, og slip det i ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Trin 2** Besvar opkaldet (se [Besvare opkald](#) for valgmuligheder).
- 

## Gennemtvungne leveringskøer

Indgående opkald til gennemtvungne leveringskøer leveres straks til tilgængelige brugere (brugere, som ikke er i gang med et andet opkald). Brugerne vælges i en cyklisk (cirkulær) model ud fra, hvem der har været inaktiv i længst tid. Hvis der ikke er nogen tilgængelige brugere, når der modtages et opkald i køen, prioriteres og grupperes de i en kø, indtil en bruger bliver tilgængelig.

- Der kræves ikke noget input for at acceptere opkald fra gennemtvungne leveringskøer.
- Når opkaldet vises i ruden Active Calls (Aktive opkald), kan du besvare det (se [Besvare opkald](#) for valgmuligheder).

Hvis du ikke besvarer opkaldet inden for et bestemt tidsrum (defineres af systemadministratoren), omdirigeres opkaldet til den næste tilgængelige bruger. Hvis ingen anden bruger er tilgængelig, forsøger opkaldet at levere til dig igen.

## Viderestille opkald

Der er to metoder til viderestilling af opkald:

- **Blind overførsel:** Start og fuldfør omstilling uden at kontakte modtageren.
- **Viderestilling med kontakt** (annonceret): fuldført viderestilling efter kontakt med modtageren.

For at viderestille et opkald skal det være i et *talestadie*.

## Meddelelser om obligatorisk autorisationskode og klientårsagskode

Du skal måske angive en obligatorisk autorisationskode og/eller klientårsagskode for at kunne viderestille til et eksternt eller internationalt nummer. Når du starter kontakten eller den blinde overførsel til et eksternt eller internationalt nummer, sker følgende:

- 
- Trin 1** En dialogboks med **Code Required** (Kode kræves) vises på skærmen, når din viderestilling startes:
- For obligatorisk autorisationskode er teksten på skærmen *Please enter Force Authorization Code (Angiv obligatorisk autorisationskode)*.
  - For klientårsagskode er teksten på skærmen *Please configure Client Matter Code (Konfigurer klientårsagskode)*.
- Trin 2** Skriv den korrekte kode, og klik derefter på OK.
- Hvis den korrekte kode angives, foretages dit opkald.
- Hvis der ikke angives en kode, eller der angives en forkert kode, mislykkes opkaldet.
- Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte systemadministratoren.

## Blind overførsel af opkald

### Blind overførsel af opkald til et kaldt nummer

Hvis du vil foretage en blind overførsel af et opkald til et opkaldt nummer, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Skriv destinationsnummeret. Markøren placeres automatisk i feltet Dial (Opkald).
- Trin 3** Tryk to gange på **Enter** hurtigt efter hinanden (inden for 1,5 sekund) for at udføre den blinde overførsel.
- 

### Blind overførsel til en telefonbogskontakt

Hvis du vil foretage en blind overførsel til en telefonbogskontakt med tastaturet, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.

- Trin 2** Udfør din telefonbogssøgning (se [Søge i telefonbogen](#) for at få anvisninger).
- Trin 3** Hvis der returneres mere end ét resultat, skal du bruge pil op og ned til at vælge den tiltænkte kontakt. Ellers fortsæt til det næste trin.
- Trin 4** Tryk to gange på **Enter** hurtigt efter hinanden (inden for 1,5 sekund) for at udføre den blinde overførsel.

---

Hvis du vil foretage en blind overførsel til en telefonbogskontakt med musen, skal du enten højreklikke på den ønskede kontakt og vælge **Blind Transfer (Blind overførsel)** eller benytte følgende fremgangsmåde:

- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Udfør din telefonbogssøgning (se [Søge i telefonbogen](#) for at få anvisninger).
- Trin 3** Dobbeltklik på den ønskede kontakt for at starte overførslen, eller træk og slip det aktive opkald på den ønskede kontakt.

**Bemærk**


---

Dette kræver, at valgmuligheden **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Call Transfers (Viderestilling af opkald) > When Dragging and Dropping or Double Clicking (Ved træk og slip eller dobbeltklik)** er indstillet til **Perform blind transfer (Udfør blind overførsel)**.

---

## Viderestille opkald med rådgivning


### Viderestille opkald med kontakt til et kaldt nummer

Hvis du vil foretage viderestilling af opkald med kontakt til et kaldt nummer med tastaturet, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Skriv destinationsnummeret. Markøren placeres automatisk i feltet Dial (Opkald).
- Trin 3** Tryk på **Enter** for at genoptage forespørgselsopkaldet.
- Trin 4** Når du har rådført dig med destinationen, skal du trykke på **Enter** for at fuldføre viderestillingen.

---

Hvis du vil foretage viderestilling af opkald med kontakt til et kaldt nummer med en mus, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
  - Trin 2** Skriv destinationsnummeret med tastaturet. Markøren placeres automatisk i feltet Dial (Opkald).
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at genoptage forespørgselsopkaldet.
  - Trin 4** Klik på **Transfer (Viderestil)**  for at fuldføre overførslen.
-



## Viderestille med rådgivning til en telefonbogskontakt

Sådan viderestiller du et opkald med rådgivning til en telefonbogskontakt med tastaturet:


- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Udfør din telefonbogssøgning (se [Søge i telefonbogen](#) for at få anvisninger).
- Trin 3** Brug pil op og ned til at ændre dit valg på listen over resultater. Ellers fortsæt til det næste trin.
- Trin 4** Tryk på **Enter** for at genoptage forespørgselsopkaldet.
- Trin 5** Når kontakten er afsluttet, skal du trykke på **Enter** for at fuldføre viderestillingen.

Sådan viderestiller du et opkald med kontakt til en telefonbogskontakt med musen:

- Trin 1** Besvar et opkald, eller vælg et opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald) ved at trykke på F7-tasten.
- Trin 2** Udfør din telefonbogssøgning (se [Søge i telefonbogen](#) for at få anvisninger).
- Trin 3** Benyt en af følgende fremgangsmåder:
  - Dobbeltklik på ønskede kontakt for at starte viderestillingen.
  - Træk og slip det aktive opkald på den ønskede kontakt.





**Bemærk** Dette kræver, at valgmuligheden **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Call Transfers (Viderestilling af opkald) > When Dragging and Dropping or Double Clicking (Ved træk og slip eller dobbeltklik)** er indstillet til **Perform blind transfer (Udfør blind overførsel)**.

- Højreklik på den ønskede kontakt, og vælg **Consult (Kontakt)**.
- Trin 4** Tryk på **Transfer (Viderestil)**  for at fuldføre viderestillingen.

## Parkere opkald

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

Hvis du vil sætte et aktivt opkald i venteposition med musen, skal du benytte en af følgende fremgangsmåder:



- Træk og slip det aktive opkald i ruden Calls in Progress (Opkald i gang).
- Højreklik på det aktive opkald, og vælg **Hold (Parker)** .
- Klik på det aktive opkald for at vælge, og klik på **Hold (Parker)**  fra værktøjslinjen Call Control (Opkaldskontroller).

## Hente opkald i venteposition

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



- 
- Trin 1** Tryk på **F5** for at vælge ruden Calls In Progress (Opkald i gang).
- Trin 2** Vælg et opkald med pil og og pil ned.
- Trin 3** Tryk på **Page Down** for at hente opkaldet i venteposition.
- 

Hvis du vil hente et opkald i venteposition med musen, skal du benytte en af følgende fremgangsmåde:

- Dobbeltklik på opkaldet i venteposition.
  - Klik på opkaldet i venteposition, og vælg **Retrieve (Hent)**  fra værktøjslinjen Call Controls (Opkaldskontroller).
  - Højreklik på opkaldet i venteposition, og vælg **Retrieve (Hent)** .
  - Træk og slip opkaldet i venteposition i ruden Active Calls (Aktive opkald).
- 

## Slå lyd fra opkald fra

Hvis du vil slå lyden fra aktive opkald fra, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- Tryk på **Ctrl+Q** med tastaturet.
- Klik på **Mute (Slå lyd fra)**  med musen.
- Brug musen til at højreklikke på det aktive opkald og vælg **Mute (Slå lyd fra)** .

Hvis lyden fra opkald ikke længere skal være afbrudt, skal du gentage den samme handling, der blev brugt til at afbryde lyden i opkaldet.

Konsollen kan konfigureres til automatisk at slå lyd fra for opkald under følgende scenarier:

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

Gå til **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) > Mute (Slå lyd fra)** for at ændre indstillingen



### Bemærk

Når lyden for et opkald er slået fra, hører den person, der ringer op, musik i ventepositionen.


---

## Parkere opkald

Når opkald parkeres, svarer det til at sætte et opkald i ventepositionen, men hvor formålet er, at en anden bruger skal kunne fortsætte opkaldet. Når du har parkeret et opkald via Cisco Unified Attendant Console, kan alle brugere, der er logget på, hente opkaldet. Derudover kan interne kontakter hente opkaldet ved at ringe til parkeringslokalnummeret.

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


Hvis du vil parkere et aktivt opkald (taletilstand) med brugen, skal du benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Klik på **Park Call (Parker opkald)** .
- Træk og slip det aktive opkald på den tilgængelige parkeringsenhed.

## Hente parkerede opkald

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

Hvis du vil hente et parkeret opkald med musen, skal du benytte en af følgende fremgangsmåde:

- Dobbeltklik på det parkerede opkald.
- Træk og slip det parkerede opkald til ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Højreklik på det parkerede opkald, og vælg **Retrieve (Hent)**  i menuen.



## Sætte opkald i konferencetilstand

Et conferenceopkald gør det muligt at føje en tredje person til en opkaldssession.

Mens du er i gang med et aktivt opkald, kan du starte en konference med en tredjepart ved hjælp af tastaturet ved at benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg kontakten/hurtigopkaldet, eller ring til det nummer, du vil føje til konferencen.
  - Trin 2** Tryk på **End (Afslut)**.
  - Trin 3** Vent på, at tredjeparten svarer, og tryk på **End (Afslut)** for at få alle tre parter til at deltage.
- 

Mens du er i gang med et aktivt opkald, kan du starte en konference med en tredjepart ved hjælp af musen ved at benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Vælg kontakten/hurtigopkaldet, eller ring til det nummer, du vil føje til konferencen.
  - Trin 2** Klik på **Start Conference (Start konference)** .
  - Trin 3** Vent på, at tredjeparten svarer, og klik på **Conference (Konference)** .
- 

Hvis du vil forlade konferencen, efter at den er blevet oprettet, ved hjælp af tastaturet, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

- 
- Trin 1** Brug pil op og pil ned til at vælge konferencekontrolenheden i ruden Active Calls (Aktive opkald).
  - Trin 2** Tryk på **Enter** for at rydde opkaldet.
- 

Hvis du vil forlade konferencen, efter at den er blevet oprettet, ved hjælp af musen, skal du benytte en af følgende fremgangsmåder:

- Trin 1** Dobbeltklik på konferencekontrollenheden i ruden Active Calls (Aktive opkald).
- Trin 2** Højreklik på konferencekontrollenheden i ruden Active Calls (Aktive opkald), og vælg **Clear Call (Ryd opkald)**.

## Skifte mellem opkald

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

F.eks.:

Når der ringes til at opkald for at få rådgivning, sættes det indgående opkald i venteposition. Når destinationen accepterer svar, kan du benytte en af følgende fremgangsmåder til at skifte mellem den indgående opkaldende part og destinationen:

- Højreklik på det indgående opkald i ruden Active Calls (Aktive opkald), og vælg **Toggle (Skift)**.
- Tryk på +-tasten (plus). Det indgående opkald, der blev sat i venteposition under rådgivning, bliver aktivt.

## Styre returopkald

Opkald kan returneres til ruden Calls in Progress (Opkald i gang) af en af følgende årsager:

- Ugyldig destination.
- Timeout for venteposition (hvis det er konfigureret, får opkald, der er i venteposition længere end en angiven varighed, timeout).
- Timeout for viderestilling (hvis det er konfigureret, får viderestillede opkald, der ikke håndteres af destinationen inden for en angiven varighed, timeout).
- Timeout for parkering (hvis det er konfigureret, får parkerede opkald, der ikke håndteres inden for en angiven varighed, timeout).
- Sæt i kø (hvis det konfigureret, får ”opkald i kø timeout, hvis de ikke håndteres inden for en angiven varighed).

Når opkaldet flyttes til ruden Active Calls (Aktive opkald), ændres dine standardopkaldskontroller til **Reverted Call Controls (Kontroller til returopkald)**. Den eneste forskel mellem Reverted Call Controls (Kontroller til returopkald) og normale Call Controls (Opkaldskontroller) er, at handlingerne udføres ved hjælp af kriterierne fra det oprindelige opkald. Se tabellen [Opkaldskontroller, der bruges på returopkald](#) for at få en liste over kontroller og deres funktioner.

Hvis du f.eks. foretog en blind overførsel af en person, der ringer op, til en telefonbogskontakt, og den pågældende kontakt ikke besvarede opkaldet. Opkaldet returnerer til ruden Calls in Progress (Opkald i gang). Når du fortsætter opkaldet, kan du højreklikke på opkaldet og vælge Blind Transfer (Blind overførsel), hvorefter opkaldet automatisk får en blind overførsel til den forrige destination. Du kunne også trykke på Delete (Slet) for at genetablere den blinde overførsel.

Tabel 6-1 opsummerer de kontroller, du kan bruge på returopkald.

**Tabel 6-1 Opkaldskontroller, der bruges på returopkald**

| Navn på kontrol                                 | Ikon | Beskrivelse   |
|---|------|---|
| Clear Call (Ryd opkald)                         |      | Ryd et besvaret opkald.   |
| Consult (Kontakt)                               |      | Tag kontakt, og viderestil det besvarede opkald til det lokalnummer, hvorfra opkaldet oprindeligt blev returneret.  |
| Blind Transfer (Blind overførsel)               |      | Viderestil det besvarede opkald til det lokalnummer, hvorfra opkaldet oprindeligt blev returneret.  |
| Re-establish (Genopret)                         |      | Annuler fortryd af en handling, der tidligere er udført på det returnerede opkald.  |
| Hold with Notes (Sæt i venteposition med noter) |      | Vedhæft noter til det aktuelle opkald, før opkaldet sættes i venteposition.   |
| Hold (Venteposition)                            |      | Sæt det returnerede opkald i venteposition med det samme for det samme lokalnummer/den samme kontakt, opkaldet blev returneret fra, uden at tage noter for kontakten. |
| Contact Properties (Kontakttegenskaber)         |      | Tilføj eller opdater detaljer om den kontakt, hvorfra opkaldet blev returneret.   |
| Start Conference (Start konference)             |      | Få rådgivning og start conference med den kontakt, som opkaldet blev returneret fra.  |
| Sæt i kø  |      | Viderestil et opkald til en optaget bruger.   |
| Park Call (Parker opkald)                       |      | Placer opkaldet på en opkaldsparkeringsenhed.   |

## Genoprette opkald

Genopretningsfunktion gør det muligt at gentage den forrige opkaldskontrolhandling på et aktivt returopkald ved at klikke på **Re-establish (Genopret)** eller trykke på **Delete (Slet)**. Disse handlinger omfatter:

- Blind overførsel
- Sæt i kø

## Angive obligatoriske autorisationskoder og klientårsagskoder

Du skal måske angive en obligatorisk autorisationskode og/eller klientårsagskode for at kunne udføre en ekstern blind overførsel. Administratoren konfigurerer disse koder via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Hvis dette er nødvendigt under en rådgivningsviderestilling, ser du en dialogboks på skærmen. Her skal du blot angive den rigtige kode, og så bliver dit opkald foretaget.

### Obligatorisk autorisationskode

I callcentre er det ofte sådan, at agenter blokeres, så de ikke kan foretage rådgivningsviderestillinger til eksterne eller internationale numre. Obligatoriske autorisationskoder giver agenterne mulighed for at annullere blokeringen af disse opkald. Når agenter forsøger eksterne opkaldsviderestillinger, vises dialogboksen **Code Required (Kode kræves)**, hvor de skal angive den obligatoriske autorisationskode, før opkaldet kan fortsætte. Hvis de ikke kan angive en obligatorisk autorisationskode eller angiver en forkert, mislykkes opkaldet.

## Klientårsagskode

Klientårsagskoder bruges til at give ekstra logføringsfunktioner for opkald i Cisco Unified Communications Manager. Dette bruges til at logføre opkald for forskellige klienter.

Ideen bag klientårsagskoden er, at du skal angive en klientårsagskode, før et eksternt opkald eller en ekstern viderestilling kan fortsætte. Poster med opkaldsdetaljer opdateres med klientårsagskoden sammen med opkaldsoplysningerne. Disse kan derefter bruges på et senere tidspunkt til at debitere opkald til forskellige omkostningscentre.

## Viderestille køer til nødtilstandsdestination



Cisco Unified Attendant Console Advanced gør det muligt at sætte en kø i nødtilstand. Når køer er i nødtilstand, omdirigeres alle opkald automatisk til en anden destination: f.eks. nattetjeneste eller voicemail. Disse destinationer konfigureres ved hjælp af Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Hvis du vil sætte en kø i nødtilstand, skal du benytte følgende fremgangsmåde:

**Trin 1** Benyt en af følgende fremgangsmåder:

- Gå til hovedmenuen, vælg **Options (Valgmuligheder) > Emergency (Nødsituation)**.
- Vælg ruden **Queues (Køer)**, og tryk på **Ctrl+E**.

Dialogboksen **Emergency (Nødsituation)** vises.

**Trin 2** For hver kø, der skal sættes i nødtilstand, skal du vælge den på listen **Available Queues (Tilgængelige køer)** og flytte den til listen **Emergency Queues (Nødkøer)** ved at klikke på . Klik på  for at flytte alle køer.



### Bemærk

Listen **Available Queues (Tilgængelige køer)** indeholder kun de køer, for hvilke der er blevet konfigureret et *Emergency destination (Nøddestination)* ved hjælp af Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

**Trin 3** Klik på **OK**.

Hvis du vil fjerne køer fra nødtilstanden, skal du følge den samme fremgangsmåde, men vælge køen på listen **Emergency Queues (Nødkøer)** og derefter flytte den tilbage til listen **Available Queues (Tilgængelige køer)**.

## Sende e-mails

Når du viderestiller et opkald til et lokalnummer, og det returneres pga. timeout, har du mulighed for at sende en e-mail til den person for at give vigtige oplysninger om opkaldet. Genvejstasten til afsendelse af e-mail er **Ctrl+M**. Du kan også vælge en kontakt ved at højreklikke på den. I undermenuen **Contact (Kontakt)** er den mulighed for at sende e-mail.



### Bemærk

Der skal være en e-mailadresse i kontaktoplysningerne, hvis Cisco Unified Attendant Console Advanced skal kunne fungere.



## Logindsamling

---

Sådan indsamler du logfiler:

- 
- Trin 1** Vælg **Help (Hjælp) > Collect Logs (Indsaml logfiler)** i konsollens hovedmenu. Vinduet **Log Collector Tool (Værktøjet Logindsamlingsfunktion)** vises.
- Trin 2** Du kan enten acceptere **standardplaceringen og filnavnet** eller angivne dine egne valg. Standardstien er din computer, og standardfilnavnet har følgende format:  
`<dit_logonnavn>_<ÅÅÅÅMMDD>_<TTMM>.zip`,  
hvor `<ÅÅÅÅMMDD>_<TTMM>` er datoen og klokkeslættet, hvor værktøjet Logindsamling blev startet.
- Trin 3** Hvis du vil tilpasse et arkiv, skal du vælge **Advanced (Avanceret)** for at vise de **Options (Valgmuligheder)**, der kan anvendes, og derefter vælge mellem følgende (alle de valgte valgmuligheder anvendes, uanset om **Advanced (Avanceret)** er valgt):
- **Password protected (adgangskodebeskyttet)** – arkivfilen er beskyttet mod at blive åbnet/flyttet/slettet ved hjælp af en intern adgangskode, som kun kundens supportmedarbejder kender.
  - **Include application screenshot (Medtag programskærbillede)** (valgt som standard) – en BMP-fil med den aktuelle konsolgrænseflade er medtaget i arkivet.
  - **Include desktop screenshot (Medtag skrivebordsskærbillede)** (valgt som standard) – en BMP-fil med det aktuelle skrivebord er medtaget i arkivet.
  - **Include configuration files (Medtag konfigurationsfiler)** (valgt som standard) – Cisco Unified Attendant Console Advanced-konfigurationsfilerne er medtaget i arkivet.
  - **Include clipboard contents (Medtag indhold af udklipsholder)** – vælg denne indstilling, når du har et billede i udklipsholderen. Det kunne f.eks. være et skærbillede af en dialogboks eller en meddelelse, der hjælper med at læse problemet.
  - **Restrict date range (Begræns datoområde)** – indsaml kun filer fra det angivne datoområde:
    - **Start** kl. 00.00.00 på den angivne dato
    - **End (Slut)** kl. 23:59:59 på den angivne dato
- Trin 4** Klik på **Start**.  
Arkivfilen i zip-format oprettes
-







# Brugerklent til konsol med hurtig reference til JAWS

Dette kapitel indeholder hurtige referencer til brugere, der benytter Cisco Unified Attendant Console Advanced med et JAWS-script.

## Indhold

|   |    |
|---|----|
| Logge på  | 2  |
| Logge af  | 2  |
| Bekræfte din aktuelle status                                      | 2  |
| Besvare opkald  | 2  |
| Foretage opkald   | 2  |
| Rydde opkald  | 3  |
| Opkald til forkert nummer   | 3  |
| Viderestille opkald   | 3  |
| Sætte et opkald i kø på et lokalnummer                            | 5  |
| Sætte i venteposition og hente opkald                             | 5  |
| Konferenceopkald  | 6  |
| Parkere opkald  | 7  |
| Skifte mellem telefonbøger  | 8  |
| Udføre en søgning   | 8  |
| Gå gennem resultater  | 8  |
| Valgmulighed for statusikoner                                     | 9  |
| Sideværts søgning (Ctrl+F2)                                       | 10 |
| Hurtigkald  | 10 |
| Brug af opkaldet i området Calls In Progress (Opkald i gang) (F5) | 12 |
| Nødtilstand   | 13 |
| Ikke til rådighed   | 13 |
| Kø ikke til rådighed  | 13 |

# Almindelige opgaver

## Logge på

**Ctrl+I** åbner logondialogboksen, hvor fokus er i feltet Password (Adgangskode). Pil op fører dig til logonnavnet, der først er tomt, men som husker det sidst brugte navn ved hvert fremtidigt logon. Under Password (Adgangskode) er feltet for lokalnummer, der igen udfyldes fra det forrige logon.

## Logge af

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

## Bekræfte din aktuelle status

Brug **Insert+T** når som helst for at tjekke din status.

## Besvare opkald

Indgående opkald sættes i kø i vinduet Queue Calls (Køopkald) (**F8**). De vises i prioriteret rækkefølge, sådan som det er bestemt i systemkonfigurationen.

Den mest almindelige måde at besvare opkald på er at vælge det næste opkald med den højeste prioritet.

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **Answer Next (Besvar næste)** (+ (plus-tasten) på det numeriske tastatur). Det besvarede opkald går til feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).
- Trin 2** Scriptet udlæser kun oplysninger om den person, der ringer op – routingkode (identificering af opkaldets kø) – et navn, hvis det er tilgængeligt, og/eller nummeret på den person, der ringer op. Hvis du vil gentage oplysningerne, skal du trykke på **F7**.
- 

## Foretage opkald

- 
- Trin 1** Vælg **F7** Active Calls (Aktive opkald).
- Trin 2** Brug tastaturet til at angive det ønskede nummer. Hvis du vil slette et ciffer, der er indtastet forkert, skal du trykke på **Tilbage**.
- Trin 3** Hvis du vil lytte til det fulde opkaldsnummer, skal du trykke på **Ctrl+Mellemløstast**.
- Trin 4** Tryk på tasten **Connect (Forbind)** for at afslutte opringning (**Enter**).
- Trin 5** Opkaldet vises i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).
-

## Rydde opkald

---

**Trin 1** Væg i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).

**Trin 2** Tryk på tasten **Clear (Ryd) (Enter)**.

Opkaldet forlader konsollen.

---

## Opkald til forkert nummer

Tryk på tasten **Number Correction (Nummerkorrektion) (Tilbage)**.

## Viderestille opkald

### Blind overførsel, hvis lokalnummer er ukendt

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

---

**Trin 1** Skriv nummeret på lokalnummeret. Nummeret udlæses, mens du skriver.

**Trin 2** Tryk to gange på tasten **Connect (Forbind)** hurtigt efter hinanden for at fuldføre viderestillingen (**Enter, Enter**).

Opkaldet forlader konsollen.

---

### Blind overførsel ved hjælp af en telefonbogssøgning

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

---

**Trin 1** Tryk på **F3**, eller begynd blot at skrive den kontakt, der skal søges efter.

Scriptet fortæller dig, hvilket søgefelt du er i.

**Trin 2** Begynd at skrive; scriptet udlæser bogstaverne.

**Trin 3** Tryk på **tabulatoren** for at flytte til andre søgefelter, hvis det er nødvendigt. Det kunne f.eks. være **Lastname (Efternavn)** og **Department (Afdeling)**.

**Trin 4** Når du er klar til at foretage søgningen, skal du trykke på **Enter** (enten på det numeriske tastatur eller på tastaturet).

Script udlæser antallet af returnerede kontakter samt oplysningerne om den første kontakt.

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

**Trin 6** Når den rigtige kontakt er fundet, skal du for at finde flere oplysninger, hvis det er nødvendigt, herunder linjetilstanden, om der er noter til kontakten, dennes tilstedeværelse fra Cisco CUPS-server, eller om der er konfigureret nogen alternative kontakter, bruge **Venstre pil** for at gå til starten af kontaklinjen og bruge **Højre pil** til at udlæse individuelle elementer.

- Trin 7** Når du er klar og har valgt den rigtige kontakt, skal du trykke to gange på **Enter** for at viderestille opkaldet.  
Opkaldet forlader konsollen.
- 

## Hent, hvis der ikke er noget svar

Hvis der ikke er noget svar fra destinationslokalnummeret, returneres opkaldet ved timeout til feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (**F5**).

---

- Trin 1** Vælg i feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (**F5**).  
Fokus er på opkaldet øverst på listen i **F5**. Scriptet udlæser relevante detaljer for det valgte opkald
- Trin 2** Brug **Pil ned** og **Pil op**, og tryk på **F5** for at finde det ønskede opkald.
- Trin 3** Tryk på tasten **Retrieve (Hent) (PageDown)**.  
Opkaldet returneres til feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).
- Trin 4** Hvis du vil gentage oplysningerne, skal du trykke på **F7**.  
Den person, der ringer op, er i kredsløb.
- 

## Annonceret/viderestilling med kontakt

Opkaldsoplysningerne vises i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).

---

- Trin 1** Søg efter din kontakt, eller brug det numeriske tastatur til at skrive det lokalnummer, der skal viderestilles til.
- Trin 2** Tryk én gang på tasten **Connect (Forbind)** for at ringe (**Enter**).
- Trin 3** Hold linjen åben for at annoncere opkaldet.
- Trin 4** Tryk på tasten **Connect (Forbind)** igen for at fuldføre viderestillingen (**Enter**).
- 

## Intet svar

Under en viderestilling med kontakt kan du afslutte forespørgselsopkaldet og returnere til den person, der oprindeligt ringede. Tryk på **Cancel Consultation (Annuler kontakt)** for at returnere til den person, der *ringer op* (**Minus -**).

## Skifte mellem to aktive opkald

- Tryk på **Toggle (Skift)** for at returnere til den person, der *ringer op* (**Plus +**).
- Tryk på **Toggle (Skift)** for at returnere til den person, der *blev ringet til* (**Plus +**).

## Sætte et opkald i kø på et lokalnummer

### Sætte et opkald i kø ved hjælp af viderestilling med kontakt

Hvor det relevante opkald er valgt i feltet Active Calls (Aktive opkald) (F7):

- 
- Trin 1** Foretag et opkald til det lokalnummer, der er optaget i øjeblikket.  
Der høres en optagettone, vinduet til opkaldsvisning giver ekko med ordet **BUSY (OPTAGET)**.
- Trin 2** Tryk på tasten **Camp-On (Sæt i kø) (Alt+P)**.  
Opkaldet forlader konsollen.
- 

### Sætte i kø ved hjælp af blind overførsel

Brug denne sammen med præferenceindstilling til automatisk at sætte opkald i kø, hvis der er optaget. Vælg det relevante opkald i feltet Active Calls (Aktive opkald) (F7), og foretag en blind overførsel (**Enter, Enter**) til det lokalnummer, der er optaget i øjeblikket. Opkaldet forlader konsollen.

## Sætte i venteposition og hente opkald

### Sætte et opkald i venteposition

I et aktivt opkald (F7):

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **Hold (Venteposition) (PageDown)**.  
Der er ikke noget, der udlæses på dette tidspunkt.
- Trin 2** Tryk på **F5** for at gå ind i feltet Calls In Progress (Opkald i gang).  
Det øverste opkald er fremhævet i feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (F5), og oplysninger fra dette opkald udlæses.
- 

### Sætte et opkald med noter i venteposition

Vælg et aktivt opkald (F7):

- 
- Trin 1** Tryk på tasten **Hold with notes (Venteposition med noter) (PageUp)**.
- Trin 2** Skriv noten, brug **Ctrl+Enter** til at sætte et linjeskift ind i meddelelsen.
- Trin 3** Tryk på **Enter**, når du er færdig med at skrive, for at sætte opkaldet i venteposition.
- Trin 4** Tryk på **F5** for at gå ind i feltet Calls In Progress (Opkald i gang).  
Det øverste opkald er fremhævet i feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (F5), og oplysninger fra dette opkald udlæses.

**Trin 5** Script angiver, hvis der er en note. Tryk på **PageUp** for at læse noten.

---

## Hente et opkald

---

**Trin 1** Vælg feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (**F5**).

Det øverste opkald er fremhævet.

**Trin 2** Brug **Pil ned** og **Pil op** til at vælge det rigtige opkald.

**Trin 3** Tryk på tasten **Retrieve (Hent) (PageDown)**.

Opkaldet returnerer til feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**), og den person, der ringer op, er i kredsløb.

---

## Genoprette et opkald

Dette giver mulighed for, at et opkald kan sendes tilbage til dets tiltænkte destination efter at have være blevet genkaldt på en timeout fra dens viderestilling, parkering, køindsætning eller i venteposition.

---

**Trin 1** Tryk på **F5** for at få adgang til vinduet Calls In Progress (Opkald i gang).

**Trin 2** Vælg opkaldet ved hjælp af **Pil ned/Pil op**.

**Trin 3** Tryk på knappen Re-establish (Genopret) (**Delete (Slet)**).

---

## Konferenceopkald

Tre parter kan sættes i konference sammen.

Vælg et aktivt opkald:

---

**Trin 1** Søg efter en kontakt, eller skriv et nummer.

**Trin 2** Tryk på tasten Conference (Konference) (**End**).

Dette sætter det første opkald i venteposition og laver et forespørgselsopkald til destinationen.

**Trin 3** Når destinationen svarer, kan du når som helst starte konferencen (**End**).

Der er tre opkald i området Active calls (Aktive opkald), ét til hver destination og konferencekontrolenheden. Dette er dit opkald.

**Trin 4** Hvis du vil forlade konferencen, skal du rydde dit opkald med tasten (**End**).

---

## Parkere opkald

### Placere opkald i en parkeret position

- 
- Trin 1** Vælg det opkald, der skal parkeres, i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**).
- Trin 2** Tryk på tasten **Park (Parker) (Home)**.  
Den næste tilgængelige parkeringsposition anvendes.
- Trin 3** Tryk på **F9** for at gå ind i parkeringsområdet.  
Script fortæller dig med det samme, hvor det sidste opkald blev parkeret, og dette kan annonceres efter behov.
- 

### Hente før timeout

- 
- Trin 1** Ring til parkeringspositionsnummeret.
- Trin 2** Tryk på tasten **Connect (Forbind) (Enter)**.  
Opkaldet vises i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**), og den person, der ringer op, er i kredsløb.
- 

### Hente ved timeout

Ved timeout vises opkaldet i vinduet Calls In Progress (Opkald i gang) (F5).

- 
- Trin 1** Vælg i feltet Call Progress (Opkaldsstatus) (**F5**).
- Trin 2** Tryk på tasten **Retrieve (Hent) (PageDown)**.  
Opkaldet vises i feltet Active Calls (Aktive opkald) (**F7**), og den person, der ringer op, er i kredsløb.
-

# Brug af telefonbogen

## Skifte mellem telefonbøger

- 
- Trin 1** Tryk på **F3** for at sætte fokus i det første søgefelt i den senest anvendt telefonbogsgruppe.
- Trin 2** Hvis du vil skifte mellem telefonbogsgrupper, skal du bruge **Alt+nummer**, hvor *nummer* er tabulatorens position fra venstre. **Ctrl+Tab** går gennem fanerne fra venstre mod højre.
- 

## Udføre en søgning

- 
- Trin 1** Start en søgning ved at trykke på **F3**.  
Navnet på fanen Telefonbog og det aktive søgefelt læses højt.
- Trin 2** Skriv søgetekst, eller brug **tabulator** for at gå til det ønskede søgefelt. Hvis du når til enden af søgefelterne, lyder der en besked.
- Trin 3** Tryk på **tabulatoren**, hvis du vil indsætte søgetekst i et andet søgefelt (valgfrit).  
Søgninger med AND (OG) udføres, hvis der er angivet noget i mere end ét søgefelt.
- Trin 4** Tryk på **Enter** for at starte søgningen.
- 

## Gå gennem resultater

Enkel navigation:

- Gå ned gennem resultatlisten – pil ned
- Gå op gennem resultatlisten – pil op
- Avanceret navigation (læse individuelle celler)
- Gå ned gennem kolonne – pil ned
- Gå op gennem kolonne – pil op
- Gå frem på tværs af en række – højre pil
- Gå tilbage på tværs af en række – venstre pil
- Læs statusikoner – venstre pil til starten af kontakten og derefter læse til højre med højre pil for at læse ét element ad gangen



## Valgmulighed for statusikoner

Du kan angive følgende valgmuligheder i vilkårlig rækkefølge, men efterlad dem sammen i deres standardposition på den venstre side af telefonbogen:

- Phone Status (Telefonstatus) – udlæs, når du vælger en kontakt:
  - Idle (Inaktiv)
  - Active (Aktiv)
  - Ringing (Ringer)
  - Out of Service (Ikke i brug)
- Notes (Noter) – udlæs, når du vælger en kontakt.
  - Angiver ”Notes”, hvis der ikke er angivet en note, og udlæs derefter noten, alt efter hvad der er relevant.
  - Hvis du vil redigere eller angive en note, skal du trykke på **Ctrl+N**.
  - Hvis du vil læse kontaktnoter, skal du trykke på **Pil ned**.
  - Tryk på **tabulator** efterfulgt af **Pil ned** for at læse kontaktens fraværnote.
- Alternate Contacts (Alternative kontakter)
  - Siger ”Contact has Alternative Numbers” (Kontakt har alternative numre), hvis det er sandt.
  - Få flere oplysninger ved at trykke på **F2** og **tabulator** i kontakterne. Når du har fundet den ønskede post, kan du ringe ved at trykke på **Enter**.
- Calendar (Kalender) – oversigt over kontakternes status (ledig/optaget).
- Presence (Tilstedeværelse) (er angivet til enten CUPS eller Microsoft OCS, men IKKE begge) – læs højt, når du vælger en kontakt (se herunder).
- Hviske/side tilgængelighed.

### Presence Status (Tilstedeværelsesstatus) (CUPS)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Unknown (Ukendt)      | Der er intet match for brugerprofilen i CUPS                         |
| Online                | Kontakt er online og tilgængelig                                     |
| Away (Ikke til stede) | Kontakt er online, men er angivet til statussen Away (Ikke tilstede) |
| Offline               | Kontakt er kendt, men er ikke logget på                              |

### Presence Status (Tilstedeværelsesstatus) (Microsoft OCS/LCS)

|  |  |
|--|--|
| Online                                       | Kontakten er online og kan deltage i samtaler.   |
| Busy (Optaget)                               | Kontakten er tilgængelig, men er i gang med anden aktivitet.   |
| Do Not Disturb (Forstyr ikke)                | Kontakten har manuelt indstillet deres tilstedeværelsesstatus til <b>Do Not Disturb (Forstyr ikke)</b> . |
| Busy (Optaget) (kun afbrydelser, der haster) | Kontakten har manuelt indstillet deres tilstedeværelsesstatus til <b>Do Not Disturb (Forstyr ikke)</b> . |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Away (Ikke til stede) | Kontaktens computer har været inaktiv længere end indstillingen for inaktiv aktiv tidsperiode; den er 15 minutter som standard.<br>Kontakten har manuelt indstillet deres tilstedeværelsesstatus til <b>Away (Ikke til stede)</b> .                                       |
| Inactive (Inaktiv)    | Denne kontakt kan være tilgængelig, men hvis dennes computer har været inaktiv længere end indstillingen for inaktiv aktiv tidsperiode; den er fem minutter som standard.   |
| Busy (Inaktiv)        | Kontakten er i gang med et møde, men dennes computer har været inaktiv i indstillingen for inaktiv tidsperiode; den er minutter som standard.   |
| Offline               | Kontakten er ikke tilgængelig, fordi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicator 2007 kører ikke på kontaktens computer, eller kontakten ikke har logget på.</li> <li>• Kontakten har blokeret dig, så du ikke kan se deres tilstedeværelsesstatus.</li> </ul> |
| Unknown (Ukendt)      | Communicator 2007 kan ikke bestemme kontaktens status   |

## Sideværts søgning (Ctrl+F2)

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

- 
- Trin 1** Åbn sideværts søgning (**Ctrl+F2**).
  - Trin 2** Vælg en alternativ kontakt fra det viste udvalg (**pil ned/pil op**).
  - Trin 3** Ring til kontakten (**Enter**), eller viderestil (**Enter, Enter**).
  - Trin 4** Tryk på **Esc** for at afslutte skærmen Lateral Search (Sideværts søgning).
- 

## Konfigurere sideværts søgning

Hvis du vil indstille feltet Preferred Lateral Search (Foretrukken sideværts søgning), skal du angive kriterierne under **Preferences (Indstillinger)**:

- 
- Trin 1** Vælg **Options (Valgmuligheder) > Preferences (Indstillinger) (Alt+O, P)**.
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** for at gå gennem overskrifterne til fanen **Filter Search (Filtersøgning)**.
  - Trin 3** Vælg det ønskede felt i rullemenuen. Vælg **None (Ingen)** for at deaktivere funktionen.
- 

## Hurtigkald

Hurtigopkaldsnumre og kontakter vises i F6-vinduet.

## Brug af hurtigkald

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at få adgang til ruden Speed Dial (Hurtigopkald).
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til at vælge den rigtige kontakt med hurtigopkald.
  - Trin 3** Tryk på **Enter** for at ringe.
- 

## Tilføje hurtigkald

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at få adgang til ruden Speed Dial (Hurtigopkald).
  - Trin 2** Tryk på **Alt+F6** for at tilføje **hurtigopkald**.
  - Trin 3** Vælg enten et privat (kun tilgængelig for dig, standardvalget) eller offentligt (tilgængelig for alle brugere) hurtigopkald.
  - Trin 4** Brug tabulatoren for at angive nummerfeltet. Skriv kontaktens **nummer, navn** og **firmanavn**.
  - Trin 5** Brug tabulatoren igen for at bruge knappen **OK**.
- 

## Slette hurtigkald

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at få adgang til ruden Speed Dial (Hurtigopkald).
  - Trin 2** Vælg det hurtigopkald, du vil slette med pil og og pil ned.
  - Trin 3** Tryk på **Alt+D** for at slette hurtigopkaldet.
  - Trin 4** Tryk på **Højre pil** for at vælge **Ja** på bekræftelsesmeddelelsen.
- 

## Redigere hurtigkald

- 
- Trin 1** Tryk på **F6** for at få adgang til ruden Speed Dial (Hurtigopkald).
  - Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** for at vælge det hurtigopkald, du vil redigere.
  - Trin 3** Tryk på **Alt+S** for at åbne vinduet Edit (Rediger).  
Fokus er i afkrydsningsfeltet Private Speed Dial (Privat hurtigopkald).
  - Trin 4** Foretag de relevante ændringer.
  - Trin 5** Brug tabulatoren til knappen **OK**, og tryk på **Enter**.
-

## Brug af opkaldet i området Calls In Progress (Opkald i gang) (F5)

Dette område indeholder opkald, der er sat i venteposition eller har timeout fra handlinger som f.eks. viderestille, parkere opkald, sætte i kø eller hvikesidemeddelelser, herunder svar.

Sådan bruger du området:

---

**Trin 1** Tryk på **F5**.

Det øverste opkald fremhæves, og følgende oplysninger udlæses:

- Routingkode
- Ring til (hvis relevant) navn og nummer
- Opkald fra (nummer)
- Status, f.eks. intet svar, sat i venteposition, timeout for parkering
- Varighed opkaldet i F5-området
- Sidesvar, hvis relevant

**Trin 2** Brug **Pil op** og **Pil ned** til udlæse andre opkaldsoplysninger. Tryk på **F5** efter hver pil for at læse alle oplysningerne.

---

# Nyttige funktioner

## Nødtilstand

Du kan sætte dine opkaldskøer i nødtilstand, hvis det er nødvendigt. Tryk på **Ctrl+Skift+E** for at aktivere de køer, hvor der er angivet en nødoverløbsdestination. Hvis du vil deaktivere nødtilstand, skal du trykke på **Alt+Skift+E**. Hvis du trykker på **Insert+T** for at kontrollere din status, viser den kun, at du er i nødtilstand, hvis *alle* dine køer er i den tilstand.

## Ikke til rådighed

Sørg for, at du ikke er til rådighed, ved at trykke på **F10**. Hvis du trykker på **F10** igen, er du igen til rådighed.

## Kø ikke til rådighed

Tryk på **Ctrl+F10**, så du ikke er til rådighed til at tage indgående opkald (du kan stadig styre andre dele af programmet). Tryk på **Ctrl+F10** igen for igen at være til rådighed.



# INDEKS

## A

Avanceret indstilling [2-10](#)

## B

besvare opkald [6-3](#)

blind overførsel [2-4](#)

## C

Calls In Progress (Ruden Opkald i brug) [1-15](#)

## D

direkte viderestillinger [2-10](#)

## E

e-mails, sende [6-12](#)

## G

generel indstilling [2-2](#)

genetablere opkald [2-4](#)

genvejstaster [1-2](#)

grænseflade

Active Calls (Aktive opkald) [1-16](#)

All Queues (Alle køer) [1-11](#)

Call Control Toolbar (Værktøjslinjen  
Opkaldskontroller) [1-14](#)

Call Park (Parker opkald) [1-17](#)

layout [1-8](#)

Menulinje [1-9](#)

Opkald i brug [1-15](#)

Personal Directory Groups (Personlige  
telefonbogsgrupper) [3-1](#)

Queues (Køer) [1-10](#)

Speed Dial (Hurtigopkald) [1-17](#)

Directories (Telefonbøger) [1-11](#)

## H

hente opkald i venteposition [6-7](#)

hente parkerede opkald [6-9](#)

hurtigkald, tilføjelse [3-5](#)

hurtigopkald

slette numre [3-5](#)

hurtigopkald, opdatere nummer [3-5](#)

## I

indstilling af alternative numre [2-7](#)

indstilling af felthoveder [2-7](#)

indstilling af filtersøgning [2-8](#)

indstilling af logføring [2-10](#)

indstilling af parkering af opkald [2-4](#)

indstilling af personlige telefonbogsgrupper [2-6](#)

indstilling af sekundær sortering [2-8](#)

indstilling af sikkerhed [2-9](#)

indstillinger

Advanced (Avanceret) [2-10](#)

Alternate Numbers (Alternative numre) [2-7](#)

Call Park (Parker opkald) [2-4](#)

Call Transfers (Viderestilling af opkald) [2-4](#)

Dialing (Opkald) [2-4](#)

Directory (Telefonbog) [2-5](#)

Display (Visning) [2-3](#)

Field Headers (Felthoveder) [2-7](#)

Filter Search (Filtersøgning) [2-8](#)

General (Generelt) [2-2](#)

Logging (Logføring) [2-10](#)

Mute (Slå lyd fra) [2-4](#)

Personal Directory Groups (Personlige  
telefonbogsgrupper) [2-6](#)

Presence (Tilstedeværelse) [2-3](#)

Queued Calls (Opkald i kø) [2-5](#)  
 Secondary Sort (Sekundær sortering) [2-8](#)  
 Security (Sikkerhed) [2-9](#)  
 Tones (Toner) [2-5](#)  
 Visning [2-3](#)

indstillinger for toner [2-5](#)

indstillinger obligatorisk autorisationskode og klientårsagskode [6-7](#)

indstilling for opkald i kø [2-5](#)

indstilling for slå lyd fra [2-4](#)

indstilling for tilstedeværelse [2-3](#)

indstilling for viderestilling af opkald [2-4](#)

---

## K

kontakter

tilføje [4-1](#)

kontaktnumre [1-13](#)

køfarve [2-5](#)

køstatistik, vise [1-10](#)

---

## L

logge på [1-4](#)

---

## O

opkaldsindstilling [2-4](#)

optagetmarkeret [1-2](#)

optagetmarkeret-afhængige funktioner, deaktivere [2-3](#)

---

## P

parkerede opkald

hente [6-9](#)

oplysninger [1-17](#)

parkere opkald [6-7,6-8](#)

personlige telefonbogsgrupper [3-1](#)

dele [2-6](#)

---

## R

returopkald, styre [6-10](#)

rydde opkald [6-2](#)

---

## S

sende e-mails [6-12](#)

single sign-on (SSO)

konfigurere [2-9](#)

skifte mellem opkald [6-10](#)

skift til ikke tilgængelig [1-7,2-2](#)

sætte automatisk i kø [2-4](#)

sætte opkald i konferencetilstand [6-9](#)

søgning med AND (OG) [2-9](#)

---

## T

telefonbogsindstilling [2-5](#)

tilgængelighed for brugere med handicap [1-1](#)

---

## V

valgmuligheder for automatisk opkald [2-4](#)

viderestille opkald

blind ekstern [6-5,6-6](#)

direkte [2-10](#)

intern med kontakt [6-6](#)

visningsindstilling [2-3](#)

voicemailpræfiks til opkaldte numre [2-4](#)