



Cisco Unified Attendant Console Advanced – Användarhandbok

Version 14.0.1
juni 3, 2022

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

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

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

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

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

OAKTAT EVENTUELLA ANDRA GARANTIER HÄRI TILLHANDAHÅLLS ALLA DOKUMENTFILER OCH ALL PROGRAMVARA FRÅN DESSA LEVERANTÖRER I BEFINTLIGT SKICK INKLUSIVE EVENTUELLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDNA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, BÅDE UTTRYCKLIGA OCH UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE OCH UTAN BEGRÄNSNING, GARANTIER GÄLLANDE ALLMÄN LÄMPLIGHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST SYFTE OCH ICKE-INTRÅNG ELLER SOM UPPSTÅR UR HANDLANDE, ANVÄNDNING ELLER AFFÄRSPRAXIS.

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

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

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

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

Cisco Unified Attendant Console Advanced
© 2021 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.



Förord ix

KAPITEL 1

Komma igång 1-1

- Tillgänglighet för användare med funktionshinder 1-1
- Använda tangentbordet 1-2
- Logga in 1-4
 - Logga in med enkel inloggning (SSO) 1-4
 - Logga in med ett lokalt konto (utan enkel inloggning) 1-5
 - Upprätthållande av säkerhetspolicy 1-5
 - Inaktiv användare – Automatisk utloggning 1-5
 - Säkerhet för lösenfraser 1-6
 - Inloggningshistorik 1-6
- Bli ej tillgänglig 1-7
- Gränssnitt 1-8
 - Menyrad 1-9
 - Fältet Samtalshistorik 1-10
 - Visningsformat 1-11
 - Använda fältet Samtalshistorik 1-12
 - Fältet Köer 1-12
 - Rutan Inkommande samtal i kö 1-14
 - Rutan Telefonböcker 1-14
 - Standardvisning av telefonböcker 1-15
 - Fältet Kontaktuppgifter 1-18
 - Verktysfältet Samtalskontroll 1-19
 - Rutan Pågående samtal 1-20
 - Rutan Aktiva samtal 1-20
 - Rutan Parkerade samtal 1-21
 - Rutan Kortnummer 1-22
 - Statusfält 1-22

KAPITEL 2

Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- Roller 2-1
- Styra hur fälten visas 2-2
 - Ändra storlek på fält 2-3

Flytta fält	2-3
Återställa gränssnittets layout	2-4
Styra programmets funktionalitet	2-4
Allmänt	2-5
Visning	2-5
Närvaro	2-6
Uppringning	2-7
Samtalsöverflyttningar	2-7
Parkera samtal	2-7
Ljud av	2-7
Toner	2-8
Samtal i kö	2-8
Telefonbok	2-8
Personliga telefonboksgrupper	2-9
Kontaktsidofält	2-10
Alternativa nummer	2-10
Fältrubriker	2-11
Sekundär sortering	2-11
Filtrera sökning	2-12
Säkerhet	2-13
Loggning	2-13
Avancerat	2-13
När samtal överförs	2-14
Fördefinierat fältinnehåll	2-14

KAPITEL 3**Hantera telefonböcker och kortnummer 3-1**

Komplett katalog	3-1
Personliga telefonboksgrupper	3-1
Skapa personliga telefonboksgrupper	3-2
Visa uppgifter om en personlig telefonboksgrupp	3-3
Ändra personliga telefonboksgrupper	3-3
Ta bort personliga telefonboksgrupper	3-3
Hantera kortnummer	3-5
Lägga till poster i rutan Kortnummer	3-5
Ta bort poster från rutan Kortnummer	3-5
Uppdatera poster i rutan Kortnummer	3-5

KAPITEL 4**Hantera kontaktpersoner i telefonböcker 4-1**

- Lägga till kontaktpersoner i telefonböcker 4-1
 - Lägga till kontaktpersoner från fältet Telefonbok 4-2
 - Lägga till kontaktpersoner vid samtal 4-2
 - Lägga till kontaktpersoner från fältet Kontaktuppgifter 4-3
- Ta bort kontaktpersoner från telefonböcker 4-3
- Ändra kontaktuppgifter 4-4
 - Definiera och ändra en assistent och alternativa kontaktpersoner 4-4

KAPITEL 5**Använda telefonböckerna 5-1**

- Sökning i telefonboken 5-1
 - Lateral sökning 5-2
 - Slumpmässig sökning 5-3
 - Expanderade kontaktuppgifter 5-3
 - Öppna Kontaktuppgifter 5-3
 - Skicka e-post till kontaktpersoner från fönstret Kontaktuppgifter 5-4
 - Ringa externa nummer från fönstret Kontaktuppgifter 5-4
 - Lägga till, ändra och ta bort frånvaromeddelande och Kontaktinformation 5-4
 - Detaljerad telefonstatus, närvarostatus och alternativa kontaktpersoner för kontaktperson 5-6
 - Visa uppgifterna för ett aktivt samtal på en anknötning för en kontaktperson i telefonboken 5-8

KAPITEL 6**Samtalskontroller 6-1**

- Ringa utgående samtal 6-2
 - Ringa ett samtal till en kontaktperson i telefonboken eller ett kortnummer 6-2
 - Ringa ett samtal till ett manuellt slaget nummer 6-2
- Rensa samtal 6-2
- Besvara samtal 6-3
 - Besvara samtal från Cisco Unified Attendant Console-köer 6-3
 - Köer för utsänd leverans 6-3
 - Besvara nästa 6-3
 - Välja samtal 6-4
 - Tvångsleveransköer 6-4
- Överflytta samtal 6-5
 - Frågor om påtvingad auktoriseringskod och kod till kundkonto 6-5
 - Osynlig överflyttning av samtal 6-5
 - Osynlig överflyttning av samtal till ett uppringt nummer 6-5
 - Osynlig överflyttning till en kontaktperson i telefonboken 6-5
 - Konsulterad överflyttning av samtal 6-6

Konsulterad överflyttning till ett uppringt nummer	6-6
Konsulterad överflyttning till en kontaktperson i telefonboken	6-7
Väntkoppla samtal	6-7
Hämta väntkopplade samtal	6-8
Stänga av ljud	6-8
Parkera samtal	6-8
Hämta parkerade samtal	6-9
Konferenskoppla samtal	6-9
Växla mellan samtal	6-10
Kontrollera återgående samtal	6-10
Återupprätta samtal	6-11
Ange påtvingade auktoriseringskoder och kundkontokoder	6-11
Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)	6-11
Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)	6-12
Vidarekoppla köer till en destination i akutläge	6-12
Skicka e-post	6-12

KAPITEL 7**Logginsamling 7-1****BILAGA A****Snabbpreferens för konsolanvändarklient med JAWS v16 A-1**

Innehållsförteckning	A-1
Vanliga uppgifter	A-2
Logga in	A-2
Logga ut	A-2
Bekräfta din aktuella status	A-2
Besvara samtal	A-2
Ringa samtal	A-2
Rensa samtal	A-3
Felslagna nummer	A-3
Överflytta samtal	A-3
Osynlig överflyttning om anknymningen är känd	A-3
Osynlig överflyttning med en telefonbokssökning	A-3
Hämta när ingen svarar	A-4
Meddelad/konsulterad överflyttning	A-4
Inget svar	A-4
Växla mellan två aktiva samtal	A-4
Parkera ett samtal på en anknymning	A-5
Parkerade samtal under en konsulterad överflyttning	A-5

Parkerade samtal under en osynlig överflyttning	A-5
Väntkoppla och hämta samtal	A-5
Väntkoppla ett samtal	A-5
Väntkoppla ett samtal med anmärkningar	A-5
Hämta ett samtal	A-6
Återupprätta ett samtal	A-6
Konferenssamtal	A-6
Parkera samtal	A-7
Placera ett samtal i en parkeringsposition	A-7
Hämta före timeout	A-7
Hämta vid timeout	A-7
Använda telefonboken	A-7
Växla mellan telefonböcker	A-7
Göra en sökning	A-8
Bläddra i resultaten	A-8
Alternativ för statusikoner	A-8
Närvarostatus (CUPS)	A-9
Närvarostatus (Microsoft OCS/LCS)	A-9
Lateral sökning (Ctrl+F2)	A-10
Konfigurera Lateral sökning	A-10
Kortnummer	A-10
Använda kortnummer	A-10
Lägga till kortnummer	A-10
Ta bort kortnummer	A-11
Redigera kortnummer	A-11
Använda området Pågående samtal (F5)	A-11
Användbara funktioner	A-12
Ringa kopierade telefonnummer	A-12
Akutläge	A-12
Otillgänglig	A-12
Kön är otillgänglig	A-12



Förord

I den här handboken beskrivs Cisco Unified Attendant Console: ett Windows-program som uteslutande fungerar med Cisco Unified Communications Manager och gör din dator till en telefonväxel.

Med Cisco Unified Attendant Console Advanced kan du besvara samtal från flera köer och överflytta dem till önskade anknötningar. Du kan även parkera och hämta samtal, samt skapa konferenssamtal.

Syftet med handboken

Denna handbok ger en förståelse av Cisco Unified Attendant Console:

- Gränssnitt (alternativ för definition och anpassning)
- Hantering av telefonböcker och status för användarnärvaro
- Funktioner för samtalskontroll

För vem är denna handbok avsedd?

Detta dokument är avsett för användare av Cisco Unified Attendant Console samt för den personal som utbildar dem.

Upplägg

Handboken innehåller följande kapitel:

Kapitel	Titel	Beskrivning
1	Komma igång	I det här kapitlet förklaras gränssnittet i Cisco Unified Attendant Console Advanced och hur du startar och loggar in i programmet.
2	Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced	I det här kapitlet förklaras hur du konfigurerar och anpassar programmet.
3	Hantera telefonböcker och kortnummer	I det här kapitlet förklaras hur det går till att hantera och konfigurera personliga telefonboksgrupper och kortnummer.

Kapitel	Titel	Beskrivning
4	Hantera kontaktpersoner i telefonböcker	I det här kapitlet förklaras hur du lägger till, tar bort och ändrar kontaktpersoner i telefonboken.
5	Använda telefonböckerna	I det här kapitlet förklaras hur du söker i telefonböcker och visar ytterligare information som är associerad med kontaktpersoner.
6	Samtalskontroller	I det här kapitlet förklaras hur du ringer, besvarar och rensar samtal, för anteckningar, väntkopplar och överflyttar samtal.
7	Logginsamling	I det här kapitlet förklaras hur du samlar in loggar.
A	Snabbpreferens för konsolanvändarklient med JAWS v16	Denna bilaga kan användas som snabbpreferens till JAWS.

Konventioner

I det här dokumentet används följande konventioner.

Konvention	Indikering
fetstilt teckensnitt	Kommandon, nyckelord, etiketter i gränssnittet och text som användaren anger visas med fetstilt teckensnitt.
<i>kursivt</i> teckensnitt	Dokumenttitlar, nya eller framhävda termer och argument som du anger värden för visas med <i>kursivt</i> teckensnitt.
<argument>	Argument som du anger värden för visas i vinkelparenteser.
Alternativ1 > Alternativ2	Relationen mellan meny-/undermenyobjekt visas med >. Exempel: "Klicka på Alternativ1 i menyn och klicka sedan på Alternativ2 " i undermenyn, så skrivs "Välj Alternativ1 > Alternativ2 ".



Obs

Innebär att *informationen är viktig att känna till.*



Tips

Innebär att *informationen underlättar för att lösa ett problem.*



Var försiktig

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

Hämta dokumentation och göra en serviceförfrågan

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

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

Prenumerera på *What's New in Cisco Product Documentation* som ett RSS-flöde och ställ in innehållet så att det skickas direkt till din dator med hjälp av ett läsprogram. RSS-flödena är en kostnadsfri tjänst. Cisco stöder för närvarande RSS version 2.0.





Komma igång

Det här kapitlet beskriver hur du börjar använda Cisco Unified Attendant Console. Kapitlet innehåller en layout över gränssnittet och en beskrivning av de vanligaste funktionerna. Du lär dig också hur du samlar in data från loggfilen för konsolen.



Obs

Cisco Unified Attendant Console Advanced fungerar bara om det relevanta telefonprogrammet och den aktuella maskinvaran har installerats och konfigurerats enligt beskrivningen i *Cisco Unified Attendant Console Advanced Handbok* för administration and installation. Kontakta systemadministratören om du vill konfigurera datorn.

Tillgänglighet för användare med funktionshinder

Cisco Unified Attendant Console Advanced innehåller tillgänglighetsfunktioner som gör det lättare för blinda och personer med nedsatt syn att använda programmet. Det handlar bland annat om följande funktioner:


- Anpassningsbar teckensnittsstorlek: om du vill ändra denna väljer du **Alternativ > Teckensnittsstorlek** i menyraden. Mer information finns i [Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- Användning med mus eller tangentbord: användarna har flexibilitet att kunna använda tangentbordet och/eller musen till alla aktiviteter på konsolen.
- Funktionsbeskrivningar: om du håller muspekaren över ikonerna på konsolen visas beskrivningar.
- Möjlighet till stöd för JAWS-skärmläsar-plugin (se [Snabbreferens för konsolanvändarklient med JAWS v16](#)): JAWS ger information om statusen för konsolen och läser upp texten i programmets gränssnitt. Kontakta din systemadministratör om du behöver använda den här funktionen.
 - Instruktioner för installation av skript och konfiguration av användarprofil till konsolen för JAWS-skärmläsaren finns i *Handbok för administration and installation*.
- Kontextkänsliga hjälpmenyer: om du behöver hjälp med ett visst fönster eller en viss ruta trycker du på **F1**.

Om du vill ha mer information om Ciscos tillgänglighetsprogram kan du kontakta oss via följande länk: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Använda tangentbordet

De flesta funktionerna för samtalskontroll kan utföras med antingen musen eller tangentbordet. I [Tabell 1-1](#) visas kortkommandona i Cisco Unified Attendant Console.

Tabell 1-1 Kortkommandon

Tangentnamn	Beskrivning
Uppåtpil	Flytta mot början av listan.
Nedåtpil	Flytta mot slutet av listan.
Vänsterpil	Rulla listan åt vänster eller markera objektet till vänster.
Högerpil	Rulla listan åt höger eller markera objektet till höger.
Tabb	Flytta från vänster till höger och uppifrån och ned genom de olika delarna av konsolen.
Skift+Tabb	Flytta från höger till vänster och nedifrån och upp genom de olika delarna av konsolen.
F1	Visa hjälpen.
F2	Uppgifter om närvarostatus – inklusive telefonens fält för upptagetlampa (BLF) och närvaro för WebEx Messenger, Cisco IM&P och Skype for Business/Lync.
F3	Flyttar markören till det första sökfältet i fältet Telefonböcker.
Skift+F3	Rensa alla sökresultat som visas i den aktiva telefonboken. Obs! Du kan även rensa sökresultaten genom att klicka på  .
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp.
Skift+F4	Redigera en befintlig personlig telefonboksgrupp.
F5	Rutan Pågående samtal.
F6	Rutan Kortnummer
F7	Rutan Aktiva samtal.
F8	Rutan Inkommande samtal i kö (Alla köer).
F9	Fältet Samtalshistorik.
F10	Slår av och på tillgängligheten.
F12	Kontaktuppgifter.
Infoga	Parkera. Används för att ställa ett samtal i kö för en upptagen anknytning.
Ta bort	Återupprätta. Ring ett samtal på nytt.
PageDown	Väntkoppla/hämta. Alla samtal som kommer tillbaka till fältet Pågående samtal – till exempel Inget svar eller Parkerade samtal hämtas på samma sätt.
Retur	Koppla/rensa. Kopplar eller tar bort samtalet beroende på vilken funktion som används för tillfället.
Skift+Retur	Osynlig överflyttning av ett samtal till ett uppringt nummer eller vald telefonbokskontakt:
+ (plus)	Besvara nästa/växla. Besvarar nästa samtal med högst prioritet eller växlar mellan uppringaren och den uppringda personen. Om tvångsleverans är inställt för en kö flyttas samtalet till fältet Aktiva samtal utan att du behöver trycka på + (plus).
- (minus)	Avbryt rådfrågning. När du har erbjudit ett samtal och den uppringda personen avböjer att ta samtalet trycker du på den här tangenten för att koppla bort den uppringda personen och återgå till uppringaren.
Hem	Parkera samtal. Tryck om du vill parkera ett samtal på ett anknytningsnummer.

Tabell 1-1 Kortkommandon (forts)

Tangentnamn	Beskrivning
Avsluta	Konferens. Används för att starta en telefonkonferens och lägga till deltagare.
Menytangenten	Visar snabbmenyn för det valda avsnittet i gränssnittet för Cisco Unified Attendant Console Advanced. Markera objekt med Uppåtpil eller Nedåtpil och välj dem med Retur .
Mellanslag	Radera numret samtidigt som det rings upp.
Alt+<nummer>	Visa telefonboks<nummer>. Där <nummer> är ett heltal mellan 0 och 9 som motsvarar en flik.
Alt+Backsteg	Återställ gränssnittet till standardlayouten.

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

Tabell 1-2 Ctrl-tangentfunktioner

Tangentkombination	Funktion
Ctrl+F2	Genomför en lateral sökning baserad på den valda telefonbokskontakten. Detta fungerar bara om funktionen har aktiverats via Alternativ > Inställningar > Filtrera sökning .
Ctrl+F4	Ta bort en personlig telefonboksgrupp.
Ctrl+F5	Visa mina parkerade samtal.
Ctrl+E	Försätt köerna i akutläge.
Ctrl+I	Visa dialogfältet Inloggning.
Ctrl+M	Skicka ett e-postmeddelande.
Ctrl+O	Logga ut från Attendant Console.
Ctrl+Q	Används för att stänga av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder vidtas enligt beskrivningen i Ljud av .
Ctrl+R	Återkalla ett samtal.
Ctrl+T	Lägg till en kontaktperson.
Ctrl+V eller Ctrl+Insert	Använd var som helst i konsolen – förutom i fält för telefonbokssökning – för att klistra in ett nummer i rutan Aktiva samtal för utgående samtal.
Ctrl+Tabb	Flytta från en telefonboksflik till nästa från vänster till höger.
Ctrl+Skift+Tabb	Flytta från en telefonboksflik till nästa från höger till vänster.
Ctrl+(0-9, #)	Skicka signaler med dubbla toner och flera frekvenser (DTMF) i aktiva samtal.

I resten av detta avsnitt beskrivs:

- [Logga in](#)
- [Logga in med enkel inloggning \(SSO\)](#)
- [Logga in med ett lokalt konto \(utan enkel inloggning\)](#)
- [Upprätthållande av säkerhetspolicy](#)
- [Inloggningshistorik](#)
- [Bli ej tillgänglig](#)
- [Gränssnitt](#)

Logga in

När du har startat programmet visas ett **inloggningsfönster**. Om detta är första gången du loggar in på konsolen måste du kanske ändra metoden för användarautentisering för att kunna logga in.

Cisco Unified Attendant Console har två autentiseringsmetoder för användare, enkel inloggning (SSO) och lokala konton. Vilken metod du använder för att logga in avgörs av din systemadministratör.

Om din systemadministratör har gett dig ett unikt användarnamn och en unik lösenfras (detta kallas i fortsättningen ett lokalt konto) är det bara att **logga in med ett lokalt konto (utan enkel inloggning)**.

Om din systemadministratör har sagt åt dig att logga in i programmet med enkel inloggning (vanligtvis med samma inloggningsuppgifter som du använder för att logga in på datorn) kan du behöva ändra autentiseringsmetod innan du **loggar in med enkel inloggning (SSO)**.

Om du vill visa eller ändra metoden för **användarautentisering** gör du så här:

-
- Steg 1** Starta Cisco Unified Attendant Console Advanced.
 - Steg 2** Välj **Alternativ > Inställningar**.
 - Steg 3** Markera eller avmarkera kryssfältet **Använd enkel inloggning (SSO)**.
 - Steg 4** Klicka på **OK**.

Logga in med enkel inloggning (SSO)

Om enkel inloggning har konfigurerats för dig loggar du in så här:

-
- Steg 1** Tryck på **Ctrl+I** eller välj **Arkiv > Inloggning**.
Dialogfältet **Inloggning** visas.
 - Steg 2** Ange **användarnamnet** i följande format: *användarnamn@domännamn* (till exempel *testanvändare@företaget.com*).
 - Steg 3** Välj **Kom ihåg mitt användarnamn** om du vill att användarnamnet fylls i automatiskt nästa gång du loggar in. Denna inställning kan ändras antingen på inloggningsskärmen eller via menyn **Alternativ > Inställningar > Säkerhet** när du har loggat in.
 - Steg 4** Ange vilken **anknytning** som ska användas.
 - Steg 5** Välj **Använd befintliga enhetsuppgifter** om du vill att anknytningen fylls i automatiskt nästa gång du loggar in. Denna inställning kan ändras antingen på inloggningsskärmen eller via menyn **Alternativ > Inställningar > Säkerhet** när du har loggat in. Om det behövs en ny anknytning måste du avmarkera **Använd befintliga enhetsuppgifter** och ange den nya anknytningen.
 - Steg 6** Klicka på **Inloggning**.



Obs!

- Om anknytningsnumret är tilldelat flera enheter ombeds du, efter att du klickat på **Inloggning**, att välja den MAC-adress (en unik identifierare för enheten) som tillhör den enhet som du tänker logga in med. Om du är osäker på vilken enhet du ska använda kan du kontakta din systemadministratör.
- Om Cisco Unified Attendant Console-klienten är det första programmet i den aktuella Windows-sessionen som utför en SSO-inloggning med det angivna användarnamnet visas SSO-inloggningsskärmen (och dina inloggningsuppgifter behövs). I annat fall loggar programmet in automatiskt.

- Om du har använt **Alternativ > Inställningar > Säkerhet** för att komma ihåg ditt användarnamn behöver du inte klicka på **Inloggning**. Istället påbörjas inloggningsprocessen automatiskt när du väljer **Arkiv > Logga in**.

Logga in med ett lokalt konto (utan enkel inloggning)

Om enkel inloggning inte har konfigurerats för dig loggar du in på konsolen så här:

Steg 1 Tryck på **Ctrl+I** eller välj **Arkiv > Inloggning**.

Dialogrutan **Inloggning** visas.

Steg 2 Ange **användarnamn** och **lösenfras**.

Steg 3 Välj **Kom ihåg mitt användarnamn** om du vill att användarnamnet fylls i automatiskt nästa gång du loggar in. Denna inställning kan ändras antingen på inloggningsskärmen eller via menyn **Alternativ > Inställningar > Säkerhet** när du har loggat in.

Steg 4 Ange vilken **anknytning** som ska användas.

Steg 5 Välj **Använd befintliga enhetsuppgifter** om du vill att anknytningen fylls i automatiskt nästa gång du loggar in. Denna inställning kan ändras antingen på inloggningsskärmen eller via menyn **Alternativ > Inställningar > Säkerhet** när du har loggat in.

Om det behövs en ny anknytning måste du avmarkera **Använd befintliga enhetsuppgifter** och ange den nya anknytningen.

Steg 6 Klicka på **Inloggning**.



Obs!

- Om anknytningsnumret är tilldelat flera enheter ombeds du, efter att du klickat på **Inloggning**, att välja den MAC-adress (en unik identifierare för enheten) som tillhör den enhet som du tänker logga in med. Om du är osäker på vilken enhet du ska använda kan du kontakta din systemadministratör.

Upprätthållande av säkerhetspolicy

För systemets säkerhets skull kan systemadministratören konfigurera livslängder för lösenfraserna och en timer som automatiskt loggar ut inaktiva användare.

Inaktiv användare – Automatisk utloggning

Om du är inloggad men inte använder konsolen under längre tid än den tid som ställts in av systemadministratören loggar Cisco Unified Attendant Console Advanced-servern ut dig ur konsolen.

Säkerhet för lösenfraser

Begäranden om att ändra lösenfras

Din systemadministratör kan tvinga dig att ändra din lösenfras med bestämda tidsintervall eller när de vill. Kravet att byta lösenfras kommer att visas vid inloggningen.

Så här ändrar du din lösenfras:

-
- Steg 1** Använd något av följande alternativ för att öppna fönstret Lösenfrasändring:
- Välj att byta lösenfras när du ombeds göra det vid inloggningen.
 - Tryck på **Ctrl+P**.
 - Klicka på **Arkiv** och välj sedan **Ändra lösenfras**. Fortsätt från fönstret med ändringsbegäran.
- Steg 2** Ange din **gamla lösenfras**.
- Steg 3** Ange din **nya lösenfras**.
- Steg 4** Ange den **nya lösenfrasen** igen i fältet **Bekräfta lösenfras**.



Obs

Det finns en mätare för lösenordsstyrka i fönstret. Kraven för lösenfraserna definieras av systemadministratören. Kraven kan gälla längd, typ av tecken, skiftesläge, om orden finns i en ordlista samt om lösenfrasen använts tidigare.

- Steg 5** Klicka på **Ändra lösenfras**.
- Om ditt konto är låst måste du kontakta systemadministratören för att få hjälp.
- Ditt konto kan komma att låsas om något av följande sker:
- *Du ignorerar begäranden om att ändra lösenfras*
Du kan behöva ändra din lösenfras med bestämda mellanrum. Innan lösenfrasen har löpt ut får du ett meddelande om att ändringen behöver göras och hur mycket tid du har på dig.
Om du inte ändrar din lösenfras efter den första aviseringen kommer systemet att uppmana dig till det i samband med varje påföljande inloggning. Om du inte ändrar ditt lösenord inom definierad tidsperiod kommer kontot att låsas.
 - *Överskrida det högsta tillåtna antalet misslyckade inloggningsförsök som konfigurerats*
Om du flera gånger misslyckas med att logga in under en angiven tidsperiod kommer kontot att låsas.
 - *Du använder inte ditt konto under mer än ett angivet antal dagar*
Om ditt konto är inaktivt under mer än ett fördefinierat antal dagar kommer det att låsas.

Inloggningshistorik

Efter att du loggat in på konsolen kan du ta fram följande inloggningsinformation från den senaste lyckade och misslyckade inloggningen:

- Datum och tid
- Anknytning
- Datorns IP-adress
- Misslyckade försök sedan förra inloggningen

Om du vill visa inloggningshistoriken klickar du på **Arkiv > Inloggningshistorik**.

Om du vill stänga inloggningshistoriken klickar du på **OK**.

Bli ej tillgänglig

Du kan ta en paus genom att *bli otillgänglig*. Samtalen visas ändå på konsolen, men du kommer inte att kunna svara om enheten inte ringer. Om du blir ej tillgänglig kommer alla samtal som du har kopplat vidare till en anknytning och som skickas tillbaka på grund av timeout att visas på en annan Attendant Console i rutan Pågående samtal. Om inställningen *Tvångsleverans* (mer information finns i [Tvångsleverans, sida 1–13](#)) används för en kö levereras inte samtalen i kön direkt till användarens lur. I stället väntar de på att distribueras eller dirigeras vidare i systemet. Om din systemadministratör har konfigurerat inställningen dirigerar systemet samtal till en alternativ destination om ingen användare är tillgänglig.

Om du vill bli ej tillgängligt trycker du på **F10** och klickar sedan på **Ja** i bekräftelserutan för **Bli ej tillgänglig**.

När du vill bli tillgänglig igen trycker du på **F10**.

Du kan också konfigurera Cisco Unified Attendant Console Advanced så att du blir ej tillgänglig automatiskt när din dator har varit inaktiv en viss tid. Mer information om hur det går till finns i [Auto ej tillgängligt, sida 2–5](#).

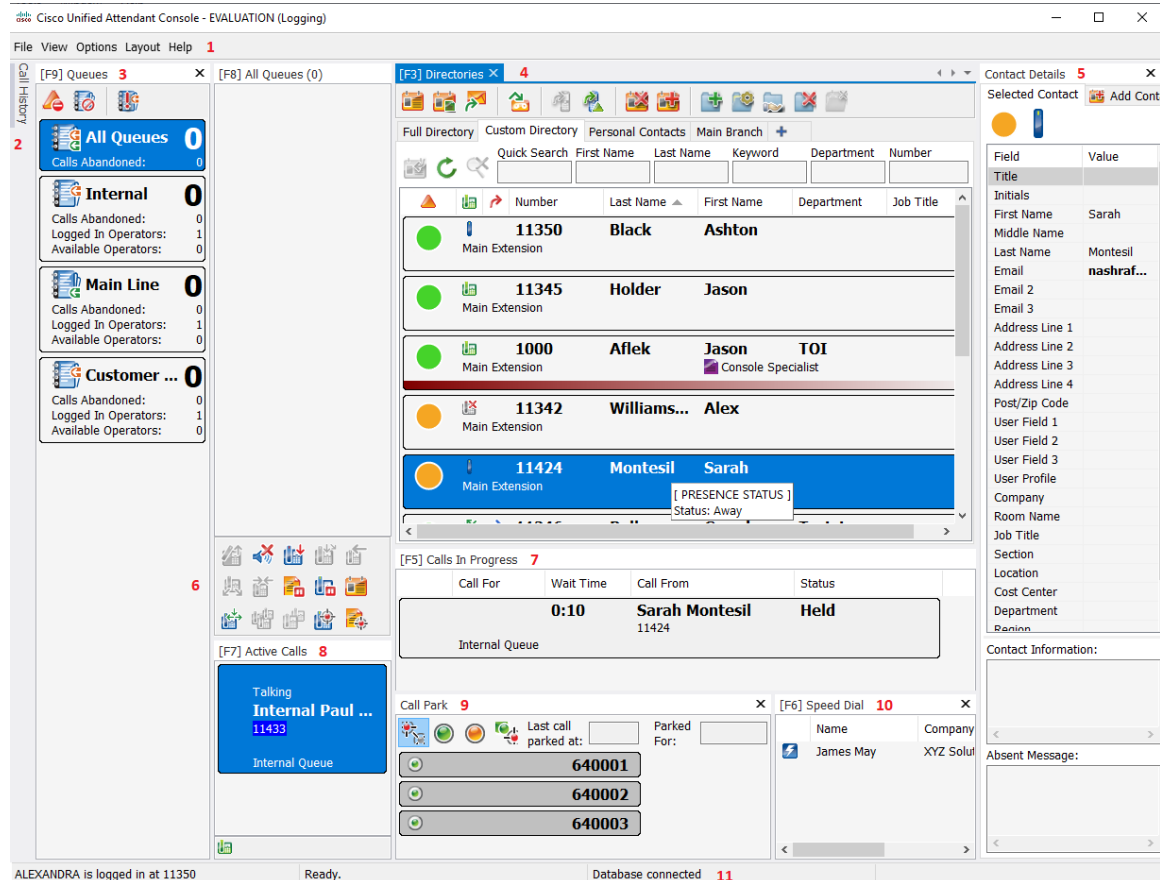


Obs

Om din systemadministratör konfigurerar en automatisk utloggning på grund av inaktivitet har denna företräde framför Auto ej tillgängligt om tidsperioden för den automatiska inloggningen är kortare än tidsperioden för Auto ej tillgängligt.

Gränssnitt

Gränssnittet i Cisco Unified Attendant Console Advanced-klienten består av flera olika delar.



Figurförklaring:

1. Menyrad
2. Fältet Samtalshistorik
3. Rutan Inkommande samtal i kö
4. Rutan Telefonböcker
5. Fältet Kontaktuppgifter
6. Verktygsfältet Samtalskontroll
7. Rutan Pågående samtal
8. Rutan Aktiva samtal
9. Rutan Parkerade samtal
10. Rutan Kortnummer
11. Statusfält

Menyrad



Obs

Beroende på den roll som tilldelats din inloggning kanske följande menyalternativ för **Visa** inte är tillgängliga: Telefonböcker, Kontaktuppgifter, Kortnummer, Parkera samtal. Mer information finns i *Cisco Unified Attendant Console Advanced* Administrations- och installationsanvisningarna.

Tabell 1-3 beskriver menyraden.

Tabell 1-3 Menyalternativ

Kontrollnamn	Beskrivning
Arkiv	
Inloggning	Logga in på Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Logga ut	Logga ut från Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Ändra lösenfras	Ändra din lösenfras.
Inloggningshistorik	Visa information om den senaste inloggningen och det senaste misslyckade försöket med det aktuella användarnamnet.
Avsluta	Stäng programmet.
Visa	
Verktygsfält	Visa/dölj följande verktygsfält: <ul style="list-style-type: none"> • Köer. Köer. Mer information finns i Fältet Köer. • Samtalskontroll. Mer information finns i Verktygsfältet Samtalskontroll. • Telefonböcker. Mer information finns i Rutan Telefonböcker.
Köer	Välj Visa alla köer och/eller Visa enskilda köer . Välj Visa köstatistik om du vill se köstatistik.
Telefonböcker	Visar/döljer rutan Telefonbok (om tillgänglig för rollen).
Kontaktsidofält	Visar/döljer rutan Kontaktsidofält.
Kortnummer	Visar/döljer rutan Kortnummer.
Parkera samtal	Visar/döljer rutan Parkerade samtal.
Samtalshistorik	Visar/döljer rutan Samtalshistorik.
Visa hälsning	Visar/döljer hälsningsfönstret.
Visa mina parkerade samtal	Visar/döljer parkerade samtal. Kortkommandot för funktionen är (Ctrl+F5) .
Alternativ	
Inställningar	Öppna fönstret Inställningar för att anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Akutläge	Försätt alla köer i akutläge. Alla samtal vidarekopplas till en förinställd destination (som din systemadministratör ställt in).
Filtrera sökning	Aktivera boolesk sökning.
Teckensnittsstorlek	Ändra teckensnittsstorleken i gränssnittet.

Tabell 1-3 Menyalternativ

Kontrollnamn	Beskrivning
Layout	
Enskilt fönster	Välj detta alternativ för att inaktivera avdockning, flytt och dockning av gränssnittskomponenter (om tillgängligt för rollen).
Återställ befintlig layout	Återställ gränssnittet till standardlayouten.
Hjälp	
Innehållsförteckning	Visa hjälpen.
Nyckelordssökning	Använd nyckelord för att söka i hjälpfilen.
Samla in loggar	Samla ihop dina aktivitetsloggar i en ZIP-arkivfil och använd den till att kontrollera och felsöka programmet.
Om Attendant Console	Visa versions- och upphovsrättsinformation om Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Fältet Samtalshistorik

Fältet Samtalshistorik listar alla samtal som ringts upp eller tagits emot av telefonisten, vilket gör det möjligt för denne att upptäcka missade eller bortglömda samtal och agera på lämpligt sätt. Som standard loggas upp till 100 samtal, med det senaste samtalet högst upp i listan.

Administratörer kan konfigurera fältet att visa valfritt maximalt antal loggade samtal mellan 3 och 500. De poster som loggas i fältet Samtalshistorik sparas i databasen när du loggar ut och är sedan tillgängliga när du åter loggar in.

Följande samtal loggas inte i samtalshistoriken:

- Väntkopplade, parkerade eller hämtade samtalsstadier
- Stadier för konferenssamtal

Om systemet kraschar under ett samtal innehåller posten ingen information om huruvida samtalet slutfördes eller inte.

Flytta pekaren till kontrollen för **Samtalshistorik** nästan överst till vänster i konsolgränssnittet för att visa fältet Samtalshistorik. Så länge pekaren befinner sig över fältet syns detta, men när du för bort pekaren stängs fältet automatiskt. Om din inloggning har rollen VIOC visas alltid rutan Samtalshistorik, och du kan då inte dölja denna.










Användare med annan roll kan även visa eller dölja fältet Samtalshistorik genom att markera eller avmarkera rutan **Visa > Samtalshistorik** efter behov. DU kan fästa rutan Samtalshistorik var som helst i gränssnittet (på samma sätt som andra rutor), och användare med roller som låter dem använda layoutfunktionen för flera fönster kan även placera den på skrivbordet.

När du ansluts till prenumeranten efter en failover sparas inte samtalshistoriken förrän du återupptar prenumerantanvändningen. Överordnade kan emellertid skapa en fil på den dator där samtalshistoriken lagras lokalt, samt alltid när CUACA använder prenumerantservern.

Visningsformat

Tabell 1-4 beskriver visningsformatet.

Tabell 1-4 Visningsformat

Legenda	
Ikon	<p>Samtalstyp/anslutningsstatus.</p> <p>Pilens färg: grön = ansluten, röd = ej ansluten, gul = okänd status.</p> <p>Pilens riktning: ned = ingående, upp = utgående, diagonal = överförd.</p> <p> Inkommande anslutning</p> <p> Utgående anslutning</p> <p> Osynlig överflyttning ansluten</p> <p> Inkommande ej ansluten</p> <p> Utgående ej ansluten</p> <p> Osynlig överflyttning ej ansluten</p> <p> Inkommande okänd status</p> <p> Utgående okänd status</p> <p> Osynlig överflyttning okänd status</p> <p>Anmärkningar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endast överföringar som använder en tjänstekö listas. Ange vilka överföringar dessa används Alternativ > Inställningar > Avancerat. • Personliga överflyttningar anges som utgående samtal. • Om systemet kraschar under ett samtal finns ingen post om huruvida samtalet slutfördes eller inte. Därför visas samtalet med statusen "okänd" i samtalshistoriken.
Time_(Count) Date	Den tidpunkt då samtalet inleddes. Om samtalet inte ägde rum idag visas även dess datum. Om ett nummer anges i parenteser efter tiden beskriver detta det antal gånger du har försökt göra samma sak med samtalet, med samma nummer och samma resultat på samma dag.
Förnamn/ Efternamn	Namnet på den andra personen som deltagit i samtalet.
Nummer	Samtalets ursprung eller destination, beroende på samtalets riktning. Färgen på den bakgrund mot vilket numret visas anger samtalstypen: blå = internt utgående, röd = externt ingående, grön = externt utgående. Samma färgschema visas i fälten F7 och F8. För musen över numret för att visa distributionstaggen för samtalet från kön.
Företagsnamn	Visas om tillgängligt.

Använda fältet Samtalshistorik

Om du högerklickar på ett samtal i samtalshistoriken visas en meny som anger vad du kan göra:

- Ring
- Konsulterad överflyttning
- Osynlig överflyttning
- Starta konferens
- Kontaktuppgifter
- Rensa historik – raderar hela historiken på skärmen och i databasen.

Vilka åtgärder som är möjliga beror på registrerad samtalstyp och vad du för tillfället gör: icke-tillgängliga åtgärder är nedtonade.

Ringa nummer i loggade samtal

Numret måste bestå av numeriska värden för att du ska kunna ringa det i ett loggat samtal. Om det står Okänt nummer (eller motsvarande) kan du inte ringa det.

Gör något av följande för att ringa ett nummer i fältet samtalshistorik:

- Högerklicka på samtalsposten och välj sedan **Ring**.
- Använd tangentbordet för att förflytta samtalsposten 8använd till exempel genvägen **Ctrl+A**) och tryck sedan på **Retur**. När du går till rutan Samtalshistorik markeras det senaste samtalet automatiskt.
- Dubbelklicka på samtalsposten.

Överflyttning till nummer i loggade samtal

Om ett samtal pågår kan du använda någon av följande metoder för att överflytta samtalet till ett nummer i ett loggat samtal:

- Klicka på samtalsposten. Typen av överflyttning (osynlig eller konsulterad) som används beror på vad som för närvarande är konfigurerat.
- Använd tangentbordet för att välja samtalsposten, och tryck sedan på **Retur**.
- Högerklicka på samtalsposten och välj sedan typen av överflyttning i menyn.

Fältet Köer

I fältet Köer (tryck på **F9** om du vill visa detta) visas de köer som är associerade med användarnamnet. En ikon (se [Tabell 1-5](#)) visas för respektive kö.

Om du klickar på **Visa > Verktygsfält > Köer** kan du visa/dölja verktygsfältet högst upp i fältet Köer. Alternativen är bland annat **Visa alla köer**, **Visa enskilda köer** eller att inte välja någonting, vilket leder till att rutan Köer döljs. Om du vill visa köstatistik (antalet övergivna samtal, inloggade användare och tillgängliga användare) väljer du **Visa > Köer > Visa köstatistik**. Köstatistiken nollställs vid midnatt.

När ett inkommande samtal levereras till kön visas hur många samtal som finns i kön.

Köer konfigureras av systemadministratören till något av följande:

- **Tvångsleverans**











Samtalen i kön fördelas automatiskt till inloggade och tillgängliga användare i tur och ordning. Användarna behöver inte begära samtalet med musen eller kortkommandot.

- **Skickad leverans**

Samtalen i kön förblir i kön och visas för alla inloggade användare. Användarna måste använda musen eller kortkommandot **Besvara nästa** för att hämta ett samtal från kön. Mer information finns i [Besvara samtal](#).

I [Tabell 1-5](#) beskrivs ikonerna som visas i rutan Köer.

Tabell 1-5 *Ikoner i rutan Köer*

Ikoner	Beskrivning
	Bli ej tillgänglig (F10)
	Gör kön otillgänglig (Ctrl+F10)
	Akutlägessamtal (Ctrl+E)
	Tvångsleveranskö. Mer information finns i Tvångsleverans, sida 1–13 .
	Kö för utsänd leverans Mer information finns i Skickad leverans, sida 1–13 .
	Alla köer (det totala antalet väntande samtal i alla tillgängliga köer)
	Kö med tvångsleverans i akutläge
	Kö med skickad leverans i akutläge
	Alla köer i akutläge
	En kö i nattjänst

Högerklicka i rutan Köer för att antingen:

- Välj akutköer (om du trycker på **Ctrl+E** visas även dialogrutan **Akutläge**). Mer information finns i [Vidarekoppla köer till en destination i akutläge](#).
- **Visa köstatistik** (eller **Visa > Köer > Visa köstatistik**). Detta är en växlingsknapp: om du klickar på den inaktiveras respektive aktiveras den.

Rutan Inkommande samtal i kö

I rutan Inkommande samtal i kö (tryck på **F8** om du vill visa den) visas köade samtal samt följande information:

- Namn på uppringare
- Numret (CLI) som personen ringer från
- Hur länge samtalet har stått i kö
- Könamn (valfritt)
- Färgfält (om köfärger har konfigurerats för kön enligt beskrivningen i [Samtal i kö](#))

Rutan Telefonböcker

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










- **Komplett katalog:** visas som standard. Den innehåller alla företagskontaktpersoner (om din systemadministratör har konfigurerat dem) och alla manuellt skapade kontaktpersoner.
- **Personliga telefonboksgrupper:** telefonböcker som skapas och hanteras av användarna. Dessa telefonböcker kan vara privata eller delas med valda användare. Varje användare kan skapa upp till 100 personliga telefonboksgrupper. Information om hur det går till att skapa, hantera, fylla i, dela och ta bort personliga telefonboksgrupper finns i [Personliga telefonboksgrupper](#).

Konfigurera rutan Telefonböcker med **Alternativ > Inställningar** (mer information finns i [Telefonbok](#)).





Via **Visa > Verktögsfält > Telefonböcker** kan du visa/dölja verktögsfältet ovanför telefonboksflikarna.

I [Tabell 1-6](#) beskrivs kontrollerna som finns att tillgå i verktögsfältet Telefonböcker.

Tabell 1-6 *Ikoner i verktögsfältet Telefonbok*





Ikoner	Beskrivning
	Kontaktuppgifter
	Kontaktanmärkningar
	Skicka e-post
	Överför till röstbrevlåda
	Visa alternativa nummer
	Visa alternativa nummer med närvarostatus
	Ta bort kontaktperson (Ctrl+D)
	Lägg till kontaktperson i (Ctrl+T)
	Ny personlig telefonboksgrupp

Tabell 1-6 *Ikoner i verktygsfältet Telefonbok*

Ikoner	Beskrivning
	Uppgifter om personlig telefonboksgrupp
	Dela personlig telefonboksgrupp (Ctrl+H)
	Ta bort personlig telefonboksgrupp
	Ta bort kontaktperson från personlig telefonboksgrupp

Standardvisning av telefonböcker
















Följande kolumner visas som standard i rutan Telefonböcker:

- Närvarostatus . Se [Tabell 1-7](#).
- Huvudanknytningsstatus . Se [Tabell 1-7](#).
- Anmärkningar . Se [Tabell 1-7](#).
- Assistent, alternativa kontaktpersoner eller ytterligare kontaktnummer . Se [Tabell 1-7](#).
- Nummer
- Efternamn
- Förnamn
- Avdelning
- Befattning

Du kan ändra storleken på telefonböckerna genom att dra i rubrikens kantlinjer.


[Tabell 1-7](#) beskriver kolumnerna med ikoner som rubrik i rutan Telefonböcker.

Tabell 1-7 *Ikoner i telefonböcker*

Kolumn-rubrik	Beskrivning
	Kontaktpersonens närvarostatus. Mer information om ikonerna i den här kolumnen finns i Tabell 5-2 .
	<p>Kontaktens huvudanknytningsstatus. Mer information om ikonerna i den här kolumnen finns i Tabell 5-1.</p> <p>Om det nummer som visas i telefonboken inte är ett huvudanknytningsnummer visas typen av nummer i den här kolumnen med följande ikonerna:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (mobil) •  (företag) •  (hem) •  (fax) •  (personsökare)
	Kontakten har vidhängande anmärkningar. En beskrivning visas med mer information om du håller muspekaren över kontakthanmärkningen.
	<p>Assistent, alternativa kontaktpersoner eller ytterligare kontaktnummer.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = Kontakten har en assistent som lagts till bland de alternativa numren. Den här ikonerna har företräde framför ikonerna för alternativa kontaktpersoner  och ytterligare kontaktnummer . Mer information finns i Detaljerad telefonstatus, närvarostatus och alternativa kontaktpersoner för kontaktperson. •  = Kontakten har en eller flera alternativa kontaktpersoner (men ingen assistent) som lagts till bland de alternativa numren. Den här ikonerna har företräde framför ikonerna för ytterligare kontaktnummer . •  = Kontakten har två eller flera av följande ytterligare kontaktnummer: <ul style="list-style-type: none"> – Mobil – Företag 1 – Företag 2 – Hem – Personsökare – Fax <p>Den här ikonerna visas inte om kontaktpersonen har en assistent eller några alternativa kontaktpersoner.</p>

I [Tabell 1-8](#) beskrivs vilka kortkommandon du kan använda i rutan Telefonböcker.

Tabell 1-8 Kortkommandon som används i telefonböcker

Tangent	Funktion
Uppåtpil	Flytta mot början av listan.
Nedåtpil	Flytta mot slutet av listan.
Vänsterpil	Rulla listan åt vänster eller markera objektet till vänster.
Högerpil	Rulla listan åt höger eller markera objektet till höger.
PageDown	Väntkoppla/hämta valt samtal.
Retur	Ring det valda numret/avsluta det aktiva samtalet/hämta det valda väntkopplade samtalet.
Tabb	Flytta från vänster till höger och uppifrån och ned genom de olika delarna av konsolen.
Skift+Tabb	Flytta från höger till vänster och nedifrån och upp genom de olika delarna av konsolen.
F2	Visar närvarostatus och alternativa kontaktuppgifter.
F4	Skapa en personlig telefonboksgrupp.
F12	Öppna Kontaktuppgifter.
Skift+F3	Rensa alla sökresultat som visas i den aktiva telefonboken. Obs! Du kan även rensa sökresultaten genom att klicka på  .
Skift+F4	Redigera en befintlig personlig telefonboksgrupp.
Ctrl+F2	Utför en <i>lateral sökning</i> – då filtreras kontaktlistan automatiskt så att bara de kontaktpersoner visas som matchar den i ett angivet fält. Mer information finns i Lateral sökning .
Ctrl+F4	Ta bort en personlig telefonboksgrupp.
Ctrl+Tabb och Ctrl+Skift+Tabb	Markera antingen nästa eller föregående telefonboksflik och visa kontaktuppgifterna.
Alt+<nummer>, där <nummer> är ett heltal mellan 0 och 9	Visa en specifik telefonbok. Den här metoden kan du använda när du bara vill visa de tio första telefonboksflikarna. Om du t.ex. har fem telefonböcker och trycker på Alt+2 visas fliken för den andra telefonboken.

Fältet Kontaktuppgifter

När en kontaktperson har valts visas ytterligare information om denne i fältet Kontaktuppgifter.

Informationen innefattar:

- Närvaroikoner
- Fälten Kontaktinformation och Frånvaromeddelanden. Dessa kan förstoras/förminsas vertikalt efter behov. De är skrivskyddade. Information om hur information anges i dessa fält beskrivs i [Lägga till, ändra och ta bort frånvaromeddelande och Kontaktinformation](#).

Du kan konfigurera fältet via **Alternativ > Inställningar > Kontaktsidofält**. Du kan dölja fältet genom att avmarkera **Visa kontaktsidofält**.

Även om fältets innehåll och anmärkningar är skrivskyddade kan vissa fält användas i syfte att inleda en åtgärd. Om något av följande fält för telefonnummer är i fetstil kan du exempelvis ringa ett samtal genom att dubbelklicka något av dem:

- Huvudanknytning
- Hem
- Företag 1
- Företag 2
- Personsökare
- Fax
- Mobil

Om du trycker på **Retur** eller dubbelklickar med fältet valt sker något av följande:

- Om inget samtal är aktivt kommer tryck på Retur att slå numret.
- Om ett samtal har kopplats kommer tryck på Retur att starta en konsulterad överflyttning.
- Ett dubbelklick kommer antingen att genomföra en konsulterad överflyttning eller en blind överflyttning av samtalet baserat på inställningarna under **Alternativ > Inställningar > Samtalsöverflyttningar > Vid dra-och-släpp eller dubbelklick**.

Uppgifter kan visas i fetstil i följande fält (e-post):

- E-post
- E-post 2
- E-post 3
- Användarfält 1
- Användarfält 2
- Användarfält 3
- Användarprofil

Fetstil indikerar att du kan inleda ett e-postmeddelande genom att dubbelklicka på erforderligt fält. Du kan även klicka på **Retur** om fältet har valts. Detta öppnar konfigurerad e-postklient (exempelvis Outlook) för att komponera ett nytt e-postmeddelande.



Obs

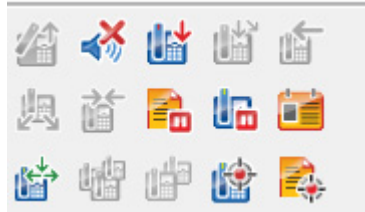
Konsolen bekräftar inte e-postadressen. Den antar att om ett "@"-tecken finns i fältet så utgör datan en e-postadress, och fältet anges då i fetstil.

Du kan skapa nya kontaktpersoner i fältet Kontaktuppgifter med hjälp av fliken **Lägg till kontaktperson** enligt beskrivet i [Lägga till kontaktpersoner i telefonböcker](#).

Verktygsfältet Samtalskontroll

Beroende på tilldelad roll kan du visa/dölja verktygsfältet Samtalskontroll via **Visa > Verktygsfält > Samtalskontroll**.

Verktygsfältet Samtalskontroll innehåller samtliga kontroller. Vilka som är aktiva och går att använda beror på samtalskontrollen som utförs:



Tabell 1-9 beskriver kontrollerna.

Tabell 1-9 Verktygsfältet Samtalskontroll

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Besvara samtal		Besvara ett ringande samtal i rutan Aktiva samtal (inte ett samtal i kön).
Stänga av ljud		Stäng av ljudet. Detta innebär att samtalet parkeras lokalt (i telefonluren) och att uppringaren hör musik.
Rensa samtal		Rensa ett aktivt samtal.
Överflytta samtal		Slutför en pågående konsulterad överflyttning.
Hämta samtal		Hämta ett väntkopplat samtal.
Växla samtal		Växla mellan aktiva och väntkopplade samtal.
Återupprätta		Repetera en åtgärd från ett tidigare samtal.
Väntkoppla med anmärkningar		Bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det. Anmärkningarna är för eget bruk och skickas inte vidare med samtalet.
Väntkoppla		Väntkoppla ett visst samtal.
Kontaktgenskaper		Visa kontaktuppgifter för den som ringer.
Starta konferens		Rådfråga och starta en konferens med en annan användare.
Konferens		Koppla samman deltagarna i en konferens.
Parkera		Överflytta ett samtal till en upptagen anknytning.
Parkera samtal		Parkera samtalet.

Du kan högerklicka på ett samtal i rutan Aktiva samtal och sedan välja ett menyalternativ för att utföra dessa kontroller, eller också kan du använda kortkommandon (se [Använda tangentbordet](#)).

Rutan Pågående samtal

I rutan Pågående samtal (tryck på **F5** om du vill visa den) visas:


- Samtal som har väntkopplats och som kommer att skickas tillbaka efter timeout
- Samtal som har skickats tillbaka vid inget svar efter att ha varit antingen:
 - Parkerade
 - Överflyttade till en anknytning

Timers för returer ställs in av din systemadministratör.

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

- Välj en kontaktperson i telefonboken och klicka sedan på ett av verktygen som beskrivs i [Fältet Kontaktuppgifter](#).
- Högerklicka på ett samtal och välj ett menyalternativ.
- Använd kortkommandona som beskrivs i [Använda tangentbordet](#).

Rutan Pågående samtal innehåller följande information.

- **Samtal till** – Den avsedda mottagaren för samtalet.
- **Väntetid** – Uppringarens ungefärliga väntetid.
- **Samtal från** – Numret som samtalet överflyttades från.
- **Status** – Om samtalet har väntkopplats eller parkerats vid upptagen anknytning eller om samtalet har skickats tillbaka efter timeout, vilket visas som Timeout för väntkoppling, Timeout för parkering eller Inget svar.
-  – Du (eller en annan användare) har bifogat anmärkningar till samtalet. Håll pekaren över samtalet för att visa dem.
- Ett färgfält som matchar kötilldelningen (om köfärger har konfigurerats för kön enligt beskrivningen i [Samtal i kö](#))

Rutan Aktiva samtal

Rutan Aktiva samtal (tryck på **F7** om du vill visa den) visar samtal som pågår. Samtalsinformationen består av:

- Könamn
- Samtalets aktuella status: Väntkopplat, Ringer, Pratar eller Upptaget
- Ett färgfält som matchar kötilldelningen (om köfärger har konfigurerats för kön enligt beskrivningen i [Samtal i kö](#))

I [Tabell 1-10](#) beskrivs tangenterna som du kan använda i rutan Aktiva samtal.

Tabell 1-10 *Tangenter i rutan Aktiva samtal*

Tangent	Funktion
Uppåtpil	Flytta uppåt i samtalslistan.
Nedåtpil	Flytta nedåt i samtalslistan.
Retur	Besvara inkommande samtal/rensa kopplat samtal/slutför konsulterad överflyttning.
PageDown	Väntkoppla/hämta det väntkopplade samtalet.
Infoga	Parkera samtal.
Ctrl+F5	Visa mina parkerade samtal.
Plus (+)	Besvara samtalet med högst prioritet. Detta krävs inte om en kö har konfigurerats som Tvångsleverans. Uppringaren kopplas direkt.
Minus (-)	Avbryt konsulterad överflyttning.
Avsluta	Starta och för samman alla deltagare i en konferens.
Ta bort	Återupprätta ett samtal.
F2	Visa närvarostatus och alternativa kontaktuppgifter.
Ctrl+F2	Visa den laterala sökningen (över alla flikar) i telefonböckerna. Funktionen måste aktiveras i Inställningar.
F12	Kontaktuppgifter/lägg till kontaktperson.
Hem	Parkera ett besvarat samtal på en enhet.
Ctrl+M	Skicka ett e-postmeddelande till en anknyningsanvändare som inte svarar i telefon.
Ctrl+Q	Används för att stänga av ljudet för ett samtal när vissa åtgärder vidtas enligt beskrivningen i Ljud av .
Ctrl+V eller Ctrl+Insert	Klistra in ett nummer i fältet Aktiva samtal för utgående uppringning.

Du kan även komma åt dessa alternativ genom att högerklicka på ett samtal i rutan Aktiva samtal och använda menyn.

Rutan Parkerade samtal





Rutan Parkerade samtal innehåller en lista över enheter för samtalsparkering (virtuella enheter där samtal kan placeras tillfälligt och väljas från en annan callcenteranknytning) och deras anknyningsnummer. När ett samtal har parkerats visas även följande på enhetens display:

- **Samtal till** – namnet och anknyningsnumret till den kontaktperson som fått samtalet
- **Samtal från** – uppringarens namn (om detta är tillgängligt) och nummer
- **Parkerat av** – namnet på användaren som parkerade samtalet (i tillämpliga fall)
- **Distributionsbeteckning** – information om i vilken kö samtalet togs emot

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


Tabell 1-11 beskriver kontrollerna i rutan Parkerade samtal.

Tabell 1-11 **Kontrollera i rutan Parkerade samtal**

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

Följande information visas också:

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

Om ikonen  **Inte i drift** visas för en enhet för samtalsparkering betyder det att den valda enheten inte fungerar och inte kan användas för samtalsparkering. Mer information finns i [Parkera samtal](#) och i [Hämta parkerade samtal](#).

Rutan Kortnummer

Rutan Kortnummer (tryck på **F6** om du vill visa den) innehåller en lista med dina oftast använda kontaktpersoner. Här kommer du åt dem snabbt. Följande information visas för varje kontakt i rutan Kortnummer:

- Fullständigt **Namn**
- **Företag**
- **Telefonnummer**

Du kan använda funktionerna för samtalskontroll på kontaktpersonerna genom att

- välja en kontakt och sedan klicka på ett verktyg i [Fältet Kontaktuppgifter](#).
- använda kortkommandona som beskrivs i [Använda tangentbordet](#).

Statusfält

Statusfältet är en informationsruta längst ned i fönstret Cisco Unified Attendant Console. Det är uppdelat i två områden som vart och ett visar aktuell statusinformation om någon av programmets delar. Från vänster till höger visar områdena:

- <Användarnamn> är inloggad vid <Anknytning>
- Programstatus. Till exempel **Klar**.
- Databasanslutning

Om du förlorar anslutningen till Cisco Unified Attendant Console-publiceringsservern kommer något av följande att hända:

Du kommer att loggas ut från konsolen.

- Följande felmeddelande visas: *Du kan inte logga in eftersom det inte går att hitta en server.* Klicka på **OK** för att stänga meddelandet.
- Du kommer inte att kunna logga in på konsolen förrän systemadministratören återupprättar anslutningen till Cisco Unified Attendant Console-servern.

Du kommer att ansluta till Cisco Unified Attendant Console-prenumerantservern.

- En ikon med ett utropstecken kommer att visas till vänster om **Användarnamn** och **Databasanslutning**. Ikonen kommer att vara kvar där tills du ansluter till den primära servern igen. Om du håller muspekaren över ikonerna visas ett meddelande: *Du är ansluten till servern [prenumerantserverns namn], som är prenumerantservern.* Klicka på **X** för att stänga varningen.
- När du är ansluten till prenumerantservern kommer du inte att kunna lagra ändringar i inställningar, skapa eller ändra personliga telefonboksgrupper eller kortnummer, samt skapa eller ändra kontaktpersoner.
- När Cisco Unified Attendant Console-publiceringsservern blir tillgänglig får du ett meddelande: *Din publiceringsserver [publiceringsserverns namn] är online igen. Vill du ansluta till den igen?* Klicka på **Ja** om du vill ansluta till den igen eller **Nej** om du vill fortsätta vara ansluten till prenumerantservern.
- Alternativt kan du gå till **Alternativ > Inställningar > Visning > Återhämtningsförmåga** och inaktivera meddelandet så att du automatiskt återansluter till publiceringsservern när den blir tillgänglig. Detta alternativ är dolt om du inte har en prenumerantserver.



Anpassa Cisco Unified Attendant Console Advanced

I detta avsnitt beskrivs följande:

- [Roller](#)
- [Styra hur fälten visas](#)
- [Styra programmets funktionalitet](#)

Beroende på den roll som tilldelats din inloggning kan du både ändra utseendet på och funktionen hos Cisco Unified Attendant Console så att du kan arbeta med programmet så bekvämt och effektivt som möjligt. Alla anpassade inställningar du gör lagras på servern. Om du gör detta följer dina inställningar med ditt användarnamn till alla konsoler som du loggar in på. Du kan bara ändra inställningarna om du:

- är ansluten till Publisher-servern – du kan inte ändra dem när du är ansluten till prenumerantservern
- har en anslutning till databasen.

Roller

Varje enskild konsolanvändare tilldelas en roll när deras systemadministratör skapar deras inloggning. Roller definierar huruvida följande delar av konsolgränssnittet är tillgängliga för en användare, samt huruvida användaren kan dölja eller flytta dessa:

- Fältet Samtalshistorik
- Fältet Köer
- Fältet Inkommande samtal i kö
- Fältet Telefonböcker
- Fältet Kontaktuppgifter
- Verktygsfältet Samtalskontroll
- Fältet Pågående samtal
- Fältet Aktiva samtal
- Fältet Parkerade samtal
- Fältet Kortnummer
- Statusfält

För beskrivningar av placeringar och funktioner för dessa delar, se [Gränssnitt](#).

Varje enskild användarinloggning tilldelas en av dessa fördefinierade roller:

- KOMPLETT
- VIOC

Rollerna styr följande för respektive del av det gränssnitt som listas ovan:

- Oavsett om den förekommer i gränssnittet eller inte.
- Huruvida användare kan dölja den (vid förekomst i gränssnittet).

Ingen av rollerna gör det möjligt för användaren att döljafälten Köer, Aktiva samtal eller Pågående samtal.

- Huruvida användare kan lossa (docka av) den från gränssnittet, flytta den samt återfästa (docka) den till gränssnittet.

Ingen av rollerna gör det möjligt för användaren att göra detta förfälten Köer, Aktiva samtal eller verktygsfälten. Rollen VIOC låter inte användarna göra något av detta i någon som helst del av gränssnittet.

Mer information om vad de fördefinierade rollerna tillåter samt hur dessa tilldelas användarna finns i *Cisco Unified Attendant Console Advanced* Administrations- och installationsanvisningar.

Om användaren har tilldelats en roll som gör det möjligt för denne att lossa minst ett fönster innehåller layoutmenyn alternativet **Layout med ett enda fönster**. När detta alternativ har markerats kanfälten inte dockas av, om det är avmarkerat kan de det. När användaren stänger ned programmet sparas gränssnittslayouterna (både läget för ett enda fönster samt läget för flera fönster) separat för senare användning.

Styra hurfälten visas

Beroende på om din roll tillåter detta kan du visa eller dölja följande fält, kontroller och information med hjälp av menyalternativen **Visa**:

- Fältet Köer
- Fältet Telefonböcker
- Fältet Kontaktuppgifter
- Fältet Kortnummer
- Fältet Parkera samtal
- Verktygsfältet Köer
- Verktygsfältet Telefonböcker
- Verktygsfältet Samtalskontroll (om detta visas)
- Köstatistik

Du kan dölja valfria fält genom att klicka på x i namnlisten.

Du kan ändra storleken på samt flytta samtliga fält inom samt fästa till gränssnittet (dockade) eller utanför gränssnittet (ej dockade) med undantag för följande:

- Samtal i kö – du kan ändra storleken på detta fönster genom att dra i den övre kanten i fältet Aktiva samtal.
- Verktygsfältet Samtalskontroll
- Aktiva samtal – du kan ändra storleken på detta fönster genom att dra i dess övre kant

Information om de fält som visas, deras placering och relativa storlek sparas i programmet efter varje session. Varje gång du startar programmet ser gränssnittet alltså likadant ut som när du senast avslutade programmet.

**Obs**

Konsolen körs antingen med läget **Enskilt fönster** aktiverat eller inte. I läget Enskilt fönster befinner sig samtliga fält på fasta platser inom gränssnittet och kan då inte flyttas. Utanför läget för Enskilt fönster kan fälten inom gränssnittet flyttas till valfri plats inom gränssnittet (dockade) eller på skrivbordet (ej dockade).

Ändra storlek på fält


Om du vill ändra storlek på ett fält klickar du på en kant eller ett hörn av fältet (att klicka på ett hörn fungerar endast om fältet inte är dockat), drar för att ändra storleken och släpper sedan musknappen när fältet har nått önskad storlek. Du kan inte krympa ett fält så att detta visar mindre än en (1) informationsrad.

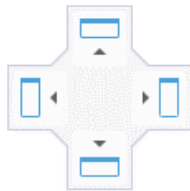
Flytta fält

För att flytta ett fält:

- Steg 1** Avmarkera **Layout > Enskilt fönster**. När detta menyalternativ har valts innesluts fälten inom ramarna för programmets gränssnitt.
- Steg 2** Placera markören på fältets namnlist för att förflytta fältet.
- Steg 3** Klicka och håll knappen intryckt. Fältets namnlist markeras.
- Steg 4** Håll ned musknappen samtidigt som du drar fältet dit du vill.

När du drar fältet visas en uppsättning kontroller i gränssnittet:

- En pilkontroll visas bredvid respektive gränssnittskant (till exempel visas  vid vänster kant). Använd denna för att placera fönstret längs den kanten.
- När du drar markören över ett annat fält visas en uppsättning kontroller också mitt i det fältet:



Använd dessa för att placera fältet som du drar i relation till det underliggande fältet.

- Steg 5** Håll fortsatt ned (och dra fältet) och peka mot relevant kontroll.
Den plats i gränssnittet där fältet kommer att placeras markeras – övriga fält justeras automatiskt i syfte att ge plats.
Om du inte pekar mot en kontroll markeras ingenting, och fältet förblir odockat på skrivbordet. Om du minimerar gränssnittet försvinner odockade fält tills du åter maximerar gränssnittet.
- Steg 6** Släpp upp musknappen. Fältet placeras på den plats du angett.

**Obs**

Ett fält som lossats (dockats av) från huvudfönstret visas alltid högst upp i huvudfönstret.

Var försiktig när du flyttar fönster eftersom du kan komma att dölja delar i gränssnittet som anger inkommande samtal. Vi rekommenderar att du inte lägger fält ovanpå varandra.

Återställa gränssnittets layout

Oavsett om du arbetar i läget med ett enda fönster eller inte kan du återställa gränssnittet till dess standardlayout – med samtliga fönster dockade – genom att klicka på **Layout > Återställ aktuell layout**. Om du har flera bildskärmar kommer en layoutåterställning även att återföra gränssnittet till din huvudbildskärm. Du kan även trycka på **Alt+Backsteg**. Detta kan vara mycket praktiskt om du har lossat (dockat av) fönster i ett system med flera bildskärmar.

Fönsterläget förändras inte om du återställer programmet.

Styra programmets funktionalitet

För att komma åt inställningarna för konsolen väljer du **Alternativ > Inställningar** i huvudmenyn. Då öppnas fönstret **Inställningar**.



Obs

Vissa alternativ kan vara otillgängliga för vissa användare eftersom dessa vilar på att administratör eller överordnat tilldelat individuella behörigheter.

Följande alternativ är tillgängliga:

- [Allmänt](#)
- [Visning](#)
- [Närvaro](#)
- [Uppringning](#)
- [Samtalsöverflyttningar](#)
- [Parkera samtal](#)
- [Ljud av](#)
- [Toner](#)
- [Samtal i kö](#)
- [Telefonbok](#)
- [Personliga telefonboksgrupper](#)
- [Kontaktsidofält](#)
- [Alternativa nummer](#)
- [Fältrubriker](#)
- [Sekundär sortering](#)
- [Filtrera sökning](#)
- [Säkerhet](#)
- [Loggning](#)
- [Avancerat](#)

Allmänt

Följande inställningar är tillgängliga på denna flik:

- **Visa program när**

Med Cisco Unified Attendant Console Advanced kan du ange att programmet ska visas när

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

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

- **Auto ej tillgängligt**

Ange hur många minuter datorn måste vara inaktiv innan läget *otillgänglig användare* aktiveras automatiskt av Cisco Unified Attendant Console Advanced. Välj **Visa mig som "otillgänglig" när datorn har varit inaktiv under angiven tidsperiod** och välj sedan **5, 10, 15** eller **30 minuter**, eller **1 timme**.

**Obs**

Om din systemadministratör har ställt in ett värde för automatisk timeout för inaktiva sessioner som är kortare än tidsperioden för Auto ej tillgängligt har det företräde.

- **Nummerprioritet för interna kontaktpersoner**

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

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

- **Nummerprioritet för externa kontaktpersoner**

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

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

Visning

På fliken **Visning** kan du ange följande:

- **Köordning** – Markera **Sortera köerna i bokstavsordning** om du inte vill sortera köerna i den ordning som de skapades.
- **När ett avsnitt väljs** – Med inställningen **Ändra teckensnittsfärg** kan du ändra etiketternas teckensnittsfärger i Cisco Unified Attendant Console Advanced för den valda rutan **Till den här färgen**. Detta gör det lätt att se vilken ruta du valt när konsolen används. Klicka på **Färg** så att färgpaletten visas. Där kan du välja den färg du vill ha. Standardinställningen är röd.

- **Visa samtalsinformation**
 - Med **Visa distributionsbeteckning** kan du visa namnet på kön för varje samtal utöver standarduppgifterna. Detta är standardinställningen.
 - Med **Visa villkor för timeout** kan du visa information om varför ett samtal har gått tillbaka till konsolen.
- **När ett samtal har valts** – styr huruvida enheter i samtalsparkering kopplade till användaren via telefonboksgrupper ska visas eller inte.
Om du markerar alternativet **Visa parkeringsenheter som rör samtal** kommer följande beteenden att aktiveras:
 - Om inga samtal har valts kommer samtliga parkerade enheter att visas.
 - När ett samtal har valts kommer endast parkerade enheter kopplade till kön som samtalet anlände till att visas.
 - Om inga kopplade parkerade enheter finns kommer inga parkerade enheter att visas.
 Om alternativet **Visa parkeringsenheter som rör samtal** avmarkeras kommer samtliga parkerade enheter att visas oavsett om ett samtal har valts eller inte.
- **När samtal rings** – avgör om frågan om närvaro ska visas. Frågan visas om fältet för upptagetlampa (BLF) eller statusen för standardnärvarokälla visar något annat än Luren på och Tillgänglig. Som standard är inte **Fråga om närvarostatus ställs in** markerad.
- **Vid dra-och-släpp** – med alternativet **Visa dragbild** kan du se en komplett bild på skärmen för det samtal du drar över skärmen.
- **Teckensnittsstorlek** – med det här alternativet kan du ändra teckensnittsstorleken i Cisco Unified Attendant Console Advanced-gränssnittet så att det blir mer lättläst. Välj mellan **Standard**, **Medium**, **Stor** och **Extra stor**. Den här parametern kan du också ange i programmets huvudmeny. Välj då **Alternativ > Teckensnittsstorlek**.
- **Utökade anteckningar i färg**. Om du väljer **Markera hela raden med anmärkningsfärg** ändras egenskaperna för fältet Telefonbok: Om en anmärkning kopplas till en kontaktperson kommer vald färg för denna anmärkning att reflekteras i en balk längst ned i kontaktpersonens post i telefonboken, samt även i bakgrundsfärgen i fältet Kontaktuppgifter om anmärkningar har aktiverats.
- **Återhämtningsförmåga** – *Visas bara på installationer med återhämtningsförmåga*. Markera **Fråga vid serverbyte** (standard) om du vill få ett meddelande när en annan server används i samband med serverfel eller serveråterställning (mer information finns i [Statusfält](#)).

Närvaro

På den här fliken kan du ange vilken närvaro- och BLF-information som visas.

- **Telefon** – markera **Aktivera status för upptagetlampa** (standardinställningen) om du vill visa symboler för BLF-telefonstatus (upptagetlampa) i rutorna Telefonböcker och Pågående samtal. Avmarkera **Aktivera status för upptagetlampa** om du vill inaktivera de BLF-beroende funktionerna i Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **Kontaktperson** – markera **Aktivera status** om du vill visa ikonerna för närvarostatus (Cisco IM&P, WebEx Messenger eller Skype for Business), om din systemadministratör konfigurerat detta.

Uppringning

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **Röstbrevlåda** – i **Prefix för röstbrevlåda** ska du ange ett prefix som gör att samtalet skickas vidare direkt till en anknytnings röstbrevlåda när du högerklickar på en kontaktperson och väljer **Överflytta till röstbrevlåda**.
- **Automatisk uppringning** – Välj detta om du vill slå ett internt eller externt nummer automatiskt efter en fördröjning (mellan 0 och 10 sekunder) som du definierar med kontrollen **Automatisk uppringningsfördröjning**.

Samtalsöverflyttningar

Följande alternativ är tillgängliga på denna flik:

- **Vid dra-och-släpp eller dubbelklick**
Välj den typ av överflyttning som du vill göra när du drar och släpper eller dubbelklickar på ett samtal:
 - **Utför konsulterad överflyttning**
 - **Utför osynlig överflyttning** (detta är standardalternativet)
- **Vid osynlig överflyttning**
När du flyttar över ett samtal osynligt kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Parkering är en funktion som låter användaren ”parkera” ett samtal på en intern kontakts anknytning om den svarar med upptagetton (fungerar inte med anknytningar som har röstbrevlåda). När parkeringen är aktiv skickar servern upprepade anrop till linjen tills denna blir tillgänglig. När linjen blir tillgänglig slutförs överflyttningen.
Parkering är en funktion som måste aktiveras av din systemadministratör.
- **När ett samtal återupprättas**
När ett samtal återupprättas kan du välja **Automatisk parkering vid upptaget**. Parkering beskrivs i [Vid osynlig överflyttning](#).

Parkera samtal

Under **Efter ett samtal har parkerats** väljer du **Visa alla parkeringsenheter** om du vill visa alla parkeringsenheter i rutan **Parkerade samtal**.

Ljud av

Stäng av ljudet automatiskt under samtal då på den här fliken:

- **Göra en sökning** – välj det här alternativet om du vill stänga av ljudet när du klickar i något av sökfälten.
- **Slå nummer genom att trycka på de numeriska tangenterna** – välj det här alternativet om du vill stänga av ljudet när du slår ett nummer.
- **Ändra eller välja telefonboksidor** – välj det här alternativet om du vill stänga av ljudet när du väljer en telefonbok.

Med samtliga dessa alternativ parkeras samtalet lokalt (i telefonluren), och den som ringer hör musik.

Toner

På den här fliken kan du aktivera och inaktivera toner vid särskilda händelser:

- **När jag har angivit mig själv som ej tillgänglig** – Välj **Spela ej upp toner** om du inte vill höra några toner när du inte befinner dig vid konsolen.
- **När ett samtal i kö väntar på att besvaras** – Välj **Spela upp en ringsignal** om du vill att en ringsignal ska spelas upp när ett samtal väntar i en kö.
- **När ett samtal tidsutlöses** – Välj **Spela upp en ringsignal** om du vill att en ringsignal ska spelas upp när ett samtal återkommer från rutorna Pågående samtal eller Parkerade samtal.

Samtal i kö

På den här fliken kan du färgkoda samtal så att du ser i vilken kö de togs emot i (t.ex. i rutan Aktiva samtal), samt för att automatiskt koppla köade samtal och samtal med tvångsleverans.

För att kunna skilja mellan samtal i olika köer kan du välja olika färgindikatorer för olika köer. Under **Kösamtalsfärg** väljer du **Visa indikator** för respektive kö som du vill färgkoda, innan du under **Färg** öppnar dialogrutan **Färg** och väljer den färg du vill använda. Du kan återställa de ursprungliga köfärgerna genom att klicka på **Återställ standardinställningar**.

Välj vilka typer av samtal som ska kopplas automatiskt *när telefonen ringer* under **Automatisk koppling**:

- **Samtal i kö** – endast köade samtal med utsänd leverans från standardköer kopplas fram automatiskt till din telefon. Alla andra samtal ringer tills du svarar.
- **Tvångsleverans av samtal** – endast köade samtal med tvångsleverans kopplas fram automatiskt. Alla andra samtal ringer tills du svarar.

Om du väljer båda alternativ kopplas alla köade samtal fram automatiskt.

När du aktiverar något av alternativen kan du också ange en **fördröjning**, dvs. hur lång tid (från 0,5 till 9 sekunder i steg om 0,5 sekunder) som telefonen ringer innan samtalet kopplas fram automatiskt.

Om du inte anger någon fördröjning kopplas den här typen av samtal fram direkt.

Telefonbok

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

- **Telefonboksgrupper** – I det här området kan du välja hur varje telefonbok ska visas. Välj **Alla telefonboksgrupper använder samma inställningar** och välj sedan den telefonbok som alla andra ska hämta sina inställningar från. Om flera telefonböcker visas och du ändrar positionen eller bredden för en kolumn i en av dem, görs direkt samma ändring även i de andra.

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

Telefonböckernas ordning i listan **Telefonboksgrupper** (uppifrån och ned) är den ordning som de visas i rutan Telefonböcker (vänster till höger). Du kan ändra ordning på telefonböckerna genom att markera en telefonbok i listan och antingen

- använda kontrollerna för **uppåtpil** och **nedåtpil**, eller
- dra den uppåt eller nedåt i listan

- **Standardvisningsordning** – Informationen i det här fältet används för att sortera kontaktpersonerna när dessa visas i telefonboken. Välj mellan **Avdelning**, **Förnamn**, **Befattning**, **Efternamn** (standardalternativ), **Placering**, **Nummer** och **Användarfält 1**.

**Obs**

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

- **Visa följande information** – Markera kryssrutan för de kontaktdatafält som du vill visa i telefonboken. Fälten listas i samma ordning som de visas i. Om du vill ändra visningsordningen markerar du och drar ett fält eller använder uppåt- och nedåtpilarna för att flytta fältet till önskad plats i listan.

Om du vill att fält ska visas på den andra raden markerar du fältet och använder högerpilen för att flytta fältet till den andra raden. Om du vill aktivera högerpilen för att lägga till objekt på den andra raden måste du ha valt minst två objekt (undantaget ikoner) på den första raden.
- **Sökning baserad på** – Välj hur många och vilka sökfält som ska användas vid sökningar efter en post i telefonboken. Du kan välja högst sex fält av typen **Sökning**. Använd **Visa så här många sökfält på skärmen** för att styra hur många sökfält som ska visas. Standardfälten är:
 - Efternamn
 - Förnamn
 - Avdelning
 - Nyckelord
 - Nummer
 - Snabbsökning – fält för enhetlig sökning som hämtar resultat från följande fält:
 - Avdelning (inklusive alternativ avdelning)
 - Förnamn (inklusive alternativt förnamn)
 - Efternamn (inklusive alternativt efternamn)
 - Placering
 - Användarfält 1
 - Användarfält 2
 - Användarfält 3
 - Nummer (Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2, Privat Fax, Mobil samt Personsökare)

Personliga telefonboksgrupper

På fliken Personliga telefonboksgrupper kan du dela personliga telefonboksgrupper med andra användare. Mer information om hur du delar personliga telefonboksgrupper finns i [Personliga telefonboksgrupper](#).

Fliken Personlig telefonboksgrupp är bara tillgänglig om det följande gäller:

- Du har skapat minst en personlig telefonboksgrupp.
- Om du har en återhämtningsbar installation av Cisco Unified Attendant Console Advanced måste du vara inloggad på Publisher-servern. Du kan inte se fliken när du är inloggad på prenumerantservern.
- Det finns minst ytterligare en användare i samma grupp att dela den personliga telefonboksgruppen med.

Följande listor visas på fliken:

- Personliga telefonboksgrupper som kan delas (övre listan)
- Användare som du kan dela personliga telefonboksgrupper med (undre listan)

Så här delar du en personlig telefonboksgrupp:

-
- Steg 1** Markera gruppen på den övre listan **Markera den personliga telefonboksgrupp som du vill dela.**
- Steg 2** I den undre listan markerar du kryssrutorna för de användare som du vill dela den personliga telefonboksgruppen med. Om du vill sluta dela en personlig telefonboksgrupp med en användare avmarkerar du kryssrutan bredvid användarens namn. Använd kontrollerna för att markera eller avmarkera alla användares kryssrutor.
- Steg 3** Klicka på **OK** eller **Verkställ** (om du klickar på **OK** stängs fliken).
Om de användare som markerats eller avmarkerats som en del av din ändringsbegäran är aktivt inloggade i Cisco Unified Attendant Console kommer de att få en avisering om ändringen.
-

Kontaktsidofält

Använd fliken Kontaktsidofält för att konfigurera [Fältet Kontaktuppgifter](#).

- **Statusikoner.** Markera relevanta alternativ för att göra ikonerna tillgängliga i Kontaktsidofältet. Listan påverkas av konsolens konfiguration och behörigheter. Icke valda fält anges i alfabetisk ordning efter markerade fält. Den ordningsföljd i Kontaktsidofältet som ikonerna visas i kan ändras genom att välja ett fält och använda kontrollerna uppåtpil/nedåtpil för att ändra visad ordningsföljd.
- **Kontaktuppgifter.** Markera för att görafälten tillgängliga i Kontaktsidofältet.
Valda artiklar visar datafältet i Kontaktsidofältet i Kontaktsidofältet i den ordning som de visas i denna konfigurationslista. Denna ordningsföljd i kan ändras genom att välja ett fält och använda kontrollerna uppåtpil/nedåtpil för att ändra visad ordningsföljd. Du kan även dra och släppa ett fält på önskad plats.
Icke-valda fält anges i alfabetisk ordning efter markerade fält.
- **Kontaktanmärkingar.** Du kan välja att visa kontaktinformation eller frånvaromeddelanden genom att välja rutan bredvid relevant anmärkningstyp.
Om en färg har angett för en viss anmärkningstyp visas detta i Kontaktsidofältet. Färgen ställs in när du lägger till frånvaromeddelande och Kontaktinformation.

När du har slutfört konfigurationen klickar du på **Verkställ** eller på **OK** för att utföra ändringarna.

Alternativa nummer

Använd fliken Alternativa nummer för att ange hur den alternativa nummerinformationen som en kontaktperson kan ha ska visas.

Med inställningen **Visa följande information** kan du ange vilken information som ska visas för en kontaktperson. Du markerar kryssrutorna för att välja information. Välj en informationstyp och sedan uppåt- och nedåtpilarna för att ange ändra visningsordningen för informationen.

Använd **Visningsordning för alternativa nummer** för att välja ett alternativt nummer, och använd sedan uppåt- och nedåtpilarna för att ange visningsordningen för informationen. Välj samma visningsordning som används i rutan Telefonböcker.

Fältrubriker

Du kan ändra texten i de **fältrubriker** som visas i programmet genom att ersätta den befintliga **visningstexten** för alla **standardtextposter** med den text du vill ha. Dessa ändringar påverkar bara ditt användarkonto.

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

-
- Steg 1** Klicka på texten i kolumnen **Visningstext**. Den är först densamma som **standardtexten**.
 - Steg 2** Skriv den nya **visningstexten**.
 - Steg 3** Klicka på **OK**.
-

Om du vill återställa standardtexten för alla fältrubriker klickar du på **Återställ standardinställningar**.

Sekundär sortering

När du söker i en telefonbok sorteras matchande kontaktpersoner först baserat på den kolumn som du söker i, och sedan efter en *sekundär sorteringskolumn*. Om du till exempel söker efter ett *efternamn* som börjar med "Sm", och om *Förnamn* har definierats som sekundär sorteringskolumn för kolumnen *Efternamn*, kan det kanske se ut så här:

Smart John – Försäljning
Smith Anne – Försäljning
Smith Michael – Marknadsföring
Smith Theresa – Administration
Smythe Adam – Marknadsföring

Alla kontaktpersoner med efternamnet Smith sorteras baserat på förnamn.

Om du ändrar den sekundära sorteringskolumnen för *Efternamn* till *Avdelning* skulle samma sökning returnera:

Smart John – Försäljning
Smith Theresa – Administration
Smith Michael – Marknadsföring
Smith Anne – Försäljning
Smythe Adam – Marknadsföring

Varje kolumn i telefonboken har en fördefinierad sekundär sorteringskolumn. Du kan ändra den här standardkolumnen till en annan kolumn om du vill.

Gör följande om du vill ändra en sekundär sorteringskolumn:

-
- Steg 1** I fältet **Sekundär sorteringskolumn** för din valda **sorteringskolumn** klickar du på motsvarande värde i kolumnen **Sekundär sortering**.
 - Steg 2** Välj en ny sekundär sorteringskolumn i menyn. Du kan ändra den sekundära sorteringskolumnen för så många sorteringskolumner du vill.
 - Steg 3** Klicka på **OK**.
-

Om du ändrar en sekundär sorteringskolumn kan du återställa alla standardvärden genom att klicka på **Återställ standardinställningar**.

Filtrera sökning

När du söker i sökfälten i telefonböckerna kan du ange hur du vill att sökningen ska utföras på skärmen. Denna flik låter dig ange inställningar genom att välja följande alternativ:

- **Under samtalskontroll**

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

- **Boolesk sökning**

Med det här alternativet kan du välja två kriterier samtidigt och söka efter poster som innehåller båda. Exempel: **Johan** i fältet **Förnamn** och **Svensson** i fältet **Efternamn**. Sökningen returnerar bara de poster som uppfyller villkoren i *bägge* fälten.

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



Obs

Du kan också aktivera den här funktionen genom att välja **Alternativ > Filtrera sökning** och sedan **Använd Boolesk sökning**.

Om funktionen är aktiverad och du skriver i ett sökfält rensas som standard det till höger, så att du tvingas att definiera sökningen från vänster till höger. Du kan inaktivera det här beteendet genom att avmarkera **Rensa resterande sökfält när du skriver**.

- **Vid filtersökning**

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

- **Lateral sökning**

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

Säkerhet

På den här fliken kan du ändra din inloggningstyp mellan enkel inloggning (SSO) eller lokal (icke-SSO) samt ställa in om programmet ska komma ihåg dina inloggningsuppgifter eller inte. *Du kan komma åt den här fliken även när du inte är inloggad.* Mer information om SSO finns i [Logga in](#).

Om du vill ändra inloggningstyp gör du följande under **Inloggning**:

Steg 1 Antingen:

- Markera **Använd enkel inloggning** om du vill logga in med SSO nästa gång.
- Avmarkera **Använd enkel inloggning** om du vill logga in som lokal användare nästa gång.

Steg 2 Antingen:

- Markera **Kom ihåg mitt inloggningsnamn** så att:
 - Ditt användarnamn fylls i automatiskt nästa gång du loggar in lokalt (icke-SSO).
 - Du loggas in automatiskt nästa gång du öppnar dialogrutan **Inloggning** för SSO-inloggning.
- Avmarkera **Kom ihåg mitt inloggningsnamn** så att:
 - Du måste skriva in ditt användarnamn nästa gång du loggar in för lokal (icke-SSO) inloggning.
 - Du kan ändra användarnamnet nästa gång öppnar dialogrutan **Inloggning** för SSO-inloggning.

Steg 3 Klicka på **Verkställ** så att ändringarna träder i kraft nästa gång du loggar in.

Loggning

Låt dessa inställningar vara som de är, såvida du inte fått andra instruktioner av din systemadministratör.

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

- **Databas** – välj detta om du vill aktivera loggning av databasaktiviteter.
- **Serverkommunikation** – välj detta om du vill aktivera loggning av serverkommunikation.

Namnet på och sökvägen till användarens loggfil visas.

Avancerat

Avancerade flikkontroller:

- Vilka typer av direkt överflyttade samtal (baserat på destinationen) som skickas tillbaka till dig om de inte besvaras. Kontakta systemadministratören innan du gör ändringar i de här inställningarna, detta eftersom dessa kan påverka samtalsflödet och användarupplevelsen.
- Vissa fält för kontaktuppgifter erbjuder tidigare inmatade värden i takt med att du skriver, vilket låter dig lägga till och redigera data snabbt och effektivt. Samtliga fält av typen ”Företag” och ”Användare” har denna funktion.

När samtal överförs

Under **När samtal överförs** väljer du vilka typer av obesvarade direkt överflyttade samtal som ska återgå till dig efter timeout:

- **Alla samtal** (standardinställningen): aktiverar återkallningsfunktionen för överflyttning för alla samtal. De som ringer hör musik när de väntar (i stället för toner) medan samtalet väntar på att tas emot. Den ursprungliga CLI:n (Caller Line Identification – uppringares nummer) kommer inte att visas på mottagarens enhet förrän samtalet kopplats fram
- **Interna samtal**
- **Externa samtal**
- **Inga samtal:** inaktiverar återkallningsfunktionen för överflyttning för alla samtal. Med detta alternativ visas den ursprungliga CLI:n när det ringer på mottagarens enhet. De som ringer hör toner (i stället för pausmusik) medan de överflyttas.



Obs

Det tar upp till en minut innan den här funktionen blir aktiv efter att du loggat in eller aktiverat den.

Fördefinierat fältinnehåll

Du kan ange följande datafält för kontaktpersoner – som visas i fönstret **Kontaktuppgifter** samt i fliken **Lägg till kontakt** i fältet Kontaktuppgifter – vilket gör att du, när du skriver in dem, erbjuds en lista över matchande uppgifter som redan matats in i databasen (för de telefonböcker du har åtkomst till):

- Företag
- Kostnadsställe
- Avdelning*
- Befattning*
- Placering*
- Rumsnamn*
- Avsnitt*
- Användarfält 1
- Användarfält 2
- Användarfält 3

Den närmaste matchningen markeras i listan, och den text som krävs för att skapa den sträng du matar in läggs till i strängen. Fält i denna lista som är markerade med en asterisk (*) skriver också automatiskt de ord du skriver med versaler i syfte att matcha sin regeluppsättning.

Om din databas exempelvis redan innehåller avdelningen Sales Europe och du vill mata in det tidigare ej sparade Sales Asia för en kontakt, kommer du att erbjudas Sales Europe när du har matat in "Sales" – detta markeras i listan och din sträng förlängs automatiskt till "Sales Europe", med "Europa" markerat.

- Tryck helt enkelt på **Retur** eller **Tabb** för att godkänna den förlängda strängen (Tabb flyttar också markören till nästa fält).
- Om du vill mata in "Sales Asia" fortsätter du helt enkelt skriva innan du trycker på **Retur** eller **Tabb**.
- Om du bara vill mata in "Sales" trycker du på Ta bort för att radera den markerade del som lagts till i din sträng, innan du trycker på **Retur** eller **Tabb**.



Hantera telefonböcker och kortnummer

I det här avsnittet beskrivs hur det går till att hantera personliga telefonboksgrupper och kortnummer med hjälp av Cisco Unified Attendant Console Advanced:

- [Komplett katalog](#)
- [Personliga telefonboksgrupper](#)
 - [Skapa personliga telefonboksgrupper](#)
 - [Visa uppgifter om en personlig telefonboksgrupp](#)
 - [Ändra personliga telefonboksgrupper](#)
 - [Ta bort personliga telefonboksgrupper](#)
- [Hantera kortnummer](#)
 - [Lägga till poster i rutan Kortnummer](#)
 - [Ta bort poster från rutan Kortnummer](#)
 - [Uppdatera poster i rutan Kortnummer](#)

Komplett katalog



På fliken **Komplett katalog** visas företagskontaktpersoner (om din systemadministratör har konfigurerat dem) och manuellt skapade kontaktpersoner. Om du vill skapa, ändra och ta bort kontaktpersoner, se [Kapitel 3, "Hantera telefonböcker och kortnummer"](#).

Personliga telefonboksgrupper

En lista över funktionerna för personliga telefonboksgrupper finns i [Personliga telefonboksgrupper](#).

Skapa personliga telefonboksgrupper

Skapa en personlig telefonboksgrupp:

-
- Steg 1** Välj fältet Telefonböcker och gör sedan något av följande:
- Klicka på fliken **Skapa en ny personlig telefonboksgrupp**  eller på ikonen .
 - Tryck på **F4**.
 - Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Ny**.
- Dialogrutan **Ny personlig telefonboksgrupp** visas.
- Steg 2** Under **Uppgifter** anger du ett meningsfullt **Namn** och en meningsfull **Beskrivning** för gruppen.
- Steg 3** Under **Filter** väljer du ett **Fält** där kontaktpersonerna ska filtreras.
- Steg 4** Välj vilken jämförelse som ska göras under **Filter**:
- **börjar med**
 - **innehåller**
 - **slutar med**
 - **är lika med**
 - **är större än eller lika med** (endast numeriska data i fältet)
 - **är mindre än eller lika med** (endast numeriska data i fältet)
- Steg 5** Under **Filter** anger du ett **Värde** som fältdatan ska jämföras med.
- Till exempel: Fält: **Efternamn**, jämförelse: **börjar med**, och Värde: **K** skapar en telefonbok med kontaktpersoner vars efternamn börjar med K.
- Steg 6** Du kan klicka på **Ny** om du vill lägga till fler kriterier. Högst tre kriterier tillåts. Klicka på **Ta bort** om du vill ta bort kriterier.
- Steg 7** Klicka på **OK** för att skapa den personliga telefonboksgruppen.



Obs!

- När du har delat en personlig telefonboksgrupp kan du inte längre ändra kriterierna som du använde när du skapade den.
- Personliga telefonböcker som använder fältet **Nummer** som filter kommer att jämföra värdet med alla indexerade nummerfält (Huvudanknytning, Företag 1, Företag 2 och Mobil).
- Det finns inget alternativ för att begränsa omfattningen till ett viss nummerfält. Telefonboken visar på samma sätt huvudanknytningsnumret eller det prioriterade ersättningsnumret (**Alternativ > Inställningar > Allmänt > Nummerprioritet för interna kontaktpersoner**). Resultaten på skärmen kan verka inkonsekventa när de jämförs med filtret.

Till exempel:

- Kontaktperson A har huvudnumret **22222** och ett Företagsnummer 1 som är **1111**.
 - I den kompletta katalogen visas kontaktperson A:s nummer som **22222**.
 - Du skapar en personlig telefonboksgrupp med filtret **Nummer är lika med 1111**.
 - När du tittar i den personliga telefonboksgruppen kommer kontaktperson A att visas med numret **22222**.
-

Visa uppgifter om en personlig telefonboksgrupp

För att visa uppgifterna om en befintlig personlig telefonboksgrupp, till exempel ägaren och filtret:

-
- Steg 1** Markera den personliga telefonboksgruppen.
- Steg 2** Gör något av följande:
- Tryck på **Skift+F4**.
 - Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Uppgifter**.
- Dialogrutan **Uppgifter om personlig telefonboksgrupp** visas.
- Steg 3** Klicka på **Avbryt** om du vill stänga den.
-

Ändra personliga telefonboksgrupper

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

För att ändra en personlig telefonboksgrupp:

-
- Steg 1** Visa uppgifterna om den personliga telefonboksgruppen.
- Steg 2** I dialogrutan **Uppgifter om personlig telefonboksgrupp** ändrar du kriterierna efter behov.
- Steg 3** Klicka på **OK**.
-

Ta bort personliga telefonboksgrupper

Tänk på följande när du tar bort personliga telefonboksgrupper:

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

Ta bort en personlig telefonboksgrupp på följande sätt:

-
- Steg 1** Markera den personliga telefonboksgruppen.
- Steg 2** Gör något av följande:
- Tryck på **Ctrl+F4**.
 - Högerklicka och välj **Personlig telefonboksgrupp > Ta bort**.
-

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

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

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

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

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

ELLER

För att flytta kontaktpersoner till den kompletta katalogen innan den personliga telefonboksgruppen tas bort:

a. Välj Flytta kontaktpersoner till den kompletta katalogen.

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

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



Obs

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

Steg 5 Klicka på **Ja**.

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



Obs

Alla användare som den personliga telefonboksgruppen tidigare delats med kommer att få ett popup-meddelande om att gruppen har tagits bort. Fliken kommer sedan att tas bort från deras skärmar.

Hantera kortnummer

Lägga till poster i rutan Kortnummer

Gör något av följande om du vill lägga till ett nummer i rutan Kortnummer:

- Dra och släpp en kontaktperson från en telefonbok i rutan Kortnummer.
 - Klicka på **Ja** i dialogrutan **Bekräfta privat kortnummer**.
 - eller
 - Tryck på **Alt+F6** eller högerklicka rutan Kortnummer och välj **Lägg till kortnummer**.
 - Skriv kontaktpersonens **nummer**, **namn** och **företag** och spara detta som ett kortnummer.
 - Avmarkera kryssrutan **Privat kortnummer** om du vill att kortnumret ska kunna ses av alla användare.
 - Klicka på **OK**.
-

Ta bort poster från rutan Kortnummer

Så här tar du bort ett nummer från rutan Kortnummer:

-
- Steg 1** Markera det kortnummer du vill ta bort.
 - Steg 2** Tryck på **Alt+D** eller högerklicka och välj **Ta bort kortnummer**.
 - Steg 3** Bekräfta genom att klicka på **Ja**.
-

Uppdatera poster i rutan Kortnummer

Så här uppdaterar du en post i rutan Kortnummer:

-
- Steg 1** Markera det kortnummer du vill uppdatera.
 - Steg 2** Tryck på **Alt+S** eller högerklicka och välj **Redigera kortnummer**.
 - Steg 3** Ändra **namn**, **nummer** och **företag** vid behov.
 - Steg 4** Ändra inställningen **Privat kortnummer** om du vill det.
 - Steg 5** Klicka på **OK**.



Hantera kontaktpersoner i telefonböcker

Det här avsnittet handlar om hur man använder Cisco Unified Attendant Console Advanced för att hantera kontaktpersoner i telefonböcker på följande sätt:

- [Lägga till kontaktpersoner i telefonböcker](#)
 - [Lägga till kontaktpersoner från fältet Telefonbok](#)
 - [Lägga till kontaktpersoner vid samtal](#)
 - [Lägga till kontaktpersoner från fältet Kontaktuppgifter](#)
- [Ta bort kontaktpersoner från telefonböcker](#)
- [Ändra kontaktuppgifter](#)
 - [Definiera och ändra en assistent och alternativa kontaktpersoner](#)

Lägga till kontaktpersoner i telefonböcker

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

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



Obs

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

Telefonister kan skapa nya interna eller externa kontaktpersoner så länge dessas nummer tillhandahålls. All annan information är valfritt.

Du kan lägga till kontaktpersoner på följande sätt:

- Från fältet Telefonboken
- När du besvarar ett samtal
- Från fältet kontaktuppgifter

Lägga till kontaktpersoner från fältet Telefonbok

För att lägga till en kontaktperson från fältet Telefonbok:

-
- Steg 1** Välj önskad telefonboksruta genom att trycka på **F3** och sedan på **Alt+<sifra>** för vald telefonbok, eller också klicka på fliken **Personlig telefonboksgrupp**.
 - Steg 2** Tryck på **Ctrl+T** eller högerklicka i telefonboken och välj **Lägg till kontaktperson**. Fönstret **Kontaktuppgifter** visas.
 - Steg 3** Lägg till kontaktuppgifter efter behov. Om du behöver hjälp med detta kan du använda funktionen **Fördefinierat fältinnehåll**.
 - Steg 4** Tryck på Retur **OK**.



Obs

I fliken Nummer kan följande fält komma att kräva information. Kontakta din systemadministratör för att bekräfta om dessa inställningar krävs.

- **Begränsa BLF till enhetsnamn** – CUCM-enhetsnamnet används för att hämta BLF-information för en kontaktperson. Namnet på denna enhet är antingen:
 - En del av kontaktpersonens uppgifter i fältet **Enhetsnamn** nedan.
 - Beräknas automatiskt av Cisco Unified Attendant Console Advanced med hjälp av algoritmen för enhetsval.

Om kontaktpersonen har en enda telefon väljer du **Begränsa BLF till enhetsnamn** och ange kontaktpersonens enhetsnamn manuellt. Om kontaktpersonen har flera telefoner eller använder anknytningsmobilitet rensar du **Begränsa BLF till enhetsnamn**.

- **Enhetsnamn** – Enhetsnamn för Cisco Unified Communications Manager. Skiftlägeskänsligt. Detta fält är inaktivt om **Begränsa BLF till enhetsnamn** inte har valts.
 - **Inaktivera BLF** – avmarkerat som standard, vilket innebär att telefonisten hämtar BLF-statusen. Användare har emellertid möjlighet att inaktivera BLF mot valfri kontaktperson genom att markera detta alternativ. Om **Inaktivera BLF** markeras, kommer alternativet **Begränsa BLF till enhetsnamn** och **Enhetsnamn** att bli otillgängliga.
-

Lägga till kontaktpersoner vid samtal

För att lägga till en kontaktperson vid samtal:

-
- Steg 1** Tryck på **F12** vid inkommande samtal för att öppna fönstret **Kontaktuppgifter**.
 - Steg 2** Uppringarens nummer visas på fliken Kontaktnummer. Ett internt nummer visas i fältet huvudanknytning, medan ett externt nummer visas i fältet Företag1.
 - Steg 3** Lägg till valfri information som du vill spara om denna kontaktperson, och tryck på Retur eller klicka på **OK** för att spara.



Obs

Kontaktpersonens uppgifter sparas i den telefonbok eller personlig telefonboksgrupp som är öppen för tillfället. Om kontaktpersonen sparas i en personlig telefonboksgrupp är den endast tillgänglig för telefonister med åtkomst till den personliga telefonboksgruppen.

Lägga till kontaktpersoner från fältet Kontaktuppgifter

Du kan lägga till kontaktpersoner via fältet Kontaktuppgifter om samtliga följande uppgifter stämmer:

- Rutan kontaktuppgifter visas. Se [Styra hur fälten visas](#) för information om hur du visar den.
- Du bläddrar i en personlig telefonboksgrupp, eller också bläddrar du i den kompletta katalogen och är behörig att skapa en ny kontaktperson där.

För att lägga till en kontaktperson från rutan Kontaktuppgifter:

Steg 1 Markera fliken **Lägg till kontaktperson**.

Steg 2 Antingen:

- Dra uppgifter i en befintlig kontaktperson från visad telefonbok och släpp dem i en fältlista, och ändra sedan uppgifterna efter behov. Du kan bara dra och släppa uppgifter när du ännu inte har matat in något i fälten.
- Ange nya kontaktuppgifter i fälten. Om du behöver hjälp med detta kan du använda funktionen [Fördefinierat fältinnehåll](#).

Du kan fortsätta bläddra bland telefonböckernas kontaktpersoner samtidigt som du anger nya kontaktuppgifter.

Steg 3 Klicka på **Spara** om du vill spara kontaktpersonen i databasen.

Om du lägger till en kontaktperson i en delad personlig telefonboksgrupp får du en varning om att andra användare kan komma att redigera eller ta bort kontaktpersonen.

Om du loggar ut med kontaktuppgifter som inte har sparats kommer du att uppmanas att antingen fortsätta registrera dem eller att radera kontaktpersonen och fortsätta logga ut.

Ta bort kontaktpersoner från telefonböcker

Du kan ta bort kontaktpersoner som har lagts till manuellt i alla telefonböcker. Det går inte att ta bort kontaktpersoner som tillhör en företagstelefonbok.



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

Ta bort en kontaktperson på följande sätt:

Steg 1 Markera kontaktpersonen och tryck antingen på **Ctrl+D** eller högerklicka och välj sedan **Ta bort kontaktperson**.

Ett bekräftelsefönster visas.

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


Ändra kontaktuppgifter

Om du vill visa ytterligare information som är associerad med kontaktpersonerna i telefonboken kan du öppna fönstret **Kontaktuppgifter**. I fönstret **Kontaktuppgifter** visas all tillgänglig information för den valda kontaktpersonen. Du kan också ändra kontaktuppgifterna i det här fönstret. Uppgifterna är fördelade på fem flikar:

- Uppgifter – inkluderar bland annat namn, adress och e-post
- Kontaktnummer – inkluderar bland annat huvudanknytning, mobil, privat telefonnummer
- Alternativa kontaktpersoner – assistent och alternativa kontaktpersoner
- Företag – inkluderar bland annat befattning, företag, avdelning
- Nyckelord – Nyckelordsuppgifter listar de lösenord som kopplats till denna kontaktperson. För att lägga till fler, ange dem i fältet och klicka sedan på **Lägg till**. Om du vill byta ut ett befintligt nyckelord väljer du det, anger ett annat och klickar sedan på **Ersätt**. Om du vill ta bort ett nyckelord markerar du det och klickar sedan på **Ta bort**.
- Anmärkningar – frånvaromeddelande och kontaktinformation för kontaktpersonen

Alla användare har åtkomst för att visa och ändra (förutom fält som är gråtonade) kontaktpersoner som tillhör telefonboken. Eventuella ändringar kommer att synas för alla användare.

Så här redigerar du kontaktuppgifter:

-
- Steg 1** Välj en kontaktperson.
- Steg 2** Öppna fönstret **Kontaktuppgifter**. Gör något av följande:
- Tryck på **F12**.
 - Högerklicka och välj sedan **Kontaktperson > Kontaktuppgifter**.
 - Klicka på **Kontaktuppgifter** .
- Steg 3** Gör ändringar i de fält som inte är otillgängliga.
- Steg 4** Klicka på **OK** när du är klar med dina ändringar.



Obs Otillgängliga fält tillhör företagstelefonboken. Kontakta din systemadministratör om ändringar krävs.

Definiera och ändra en assistent och alternativa kontaktpersoner

Öppna fönstret **Kontaktuppgifter** där du kan ange:

- En **assistent**
- En eller flera **alternativa kontaktpersoner**

Så här lägger du till, redigerar eller tar bort en alternativ kontaktperson eller en assistent:

-
- Steg 1** Öppna fönstret **Kontaktuppgifter**.
- Steg 2** Klicka på **Alternativa kontaktpersoner** i navigationsrutan.
- Steg 3** Klicka på **Lägg till** eller **Ersätt** nedanför rubrikerna **Assistent** eller **Alternativ** efter behov.

ELLER

Klicka på **Ta bort** för att ta bort kontaktpersonerna och gå till steg 5.

Steg 4 I fönstret **Välj assistent** eller **Välj alternativ** letar du upp och väljer den önskade kontaktpersonen. Klicka på **Lägg till**.

Upprepa steg 3 och 4 om du vill lägga till fler kontaktpersoner.

Steg 5 När du är klar klickar du på **OK**.



Använda telefonböckerna

Det här avsnittet handlar om hur man använder Cisco Unified Attendant Console Advanced för att använda telefonböckerna på följande sätt:

- [Sökning i telefonboken](#)
- [Lateral sökning](#)
- [Expanderade kontaktuppgifter](#)
 - [Öppna Kontaktuppgifter](#)
 - [Skicka e-post till kontaktpersoner från fönstret Kontaktuppgifter](#)
 - [Ringa externa nummer från fönstret Kontaktuppgifter](#)
 - [Lägga till, ändra och ta bort frånvaromeddelande och Kontaktinformation](#)
 - [Detaljerad telefonstatus, närvarostatus och alternativa kontaktpersoner för kontaktperson](#)
- [Visa uppgifterna för ett aktivt samtal på en anknytning för en kontaktperson i telefonboken](#)

Sökning i telefonboken

Så här söker du efter en person eller ett telefonnummer:

Steg 1 Tryck på **F3** för att flytta muspekaren till det första sökfältet på den valda telefonboksfliken.
ELLER

Så här navigerar du till en annan telefonboksflik:

- Gör något av följande med tangentbordet:
 - Tryck på **Ctrl+Tabb** och **Ctrl+Skift+Tabb** för att välja nästa respektive föregående telefonbok.
 - Navigera direkt till någon av de första tio flikarna genom att trycka på **Alt+<siffra>** där <siffra> är ett värde mellan 0 och 9, och där 0 står för den tionde fliken och 1 för den första fliken.
- Gör något av följande med musen:
 - Klicka på den telefonboksflik som du vill ha.



Obs

När du väljer en telefonboksflik med tangentbordet eller musen placeras markören som standard i det första sökfältet i den valda telefonboken.

- Steg 2** Börja skriva om du vill söka i telefonboken med det första sökfältet. Flytta till nästa fält genom att trycka på **Tabb**. Om du trycker på **Ctrl+Tabb** flyttas markören tillbaka till det första sökfältet.
- Om du vill söka i två fält samtidigt måste Boolesk sökning vara aktiverad (se [Filtrera sökning](#)).
- Ange sökvillkoren i respektive fält från vänster till höger. Resultaten visas medan du skriver.

**Obs**

Resultaten visas antingen medan du skriver eller efter att du tryckt på **Retur**. Denna inställning definieras i menyn **Alternativ > Inställningar > Filtrera sökning** under **Vid filtersökning**.

Lateral sökning

När du utför en lateral sökning filtrerar du kontaktlistan så att de kontaktpersoner visas vars <angivna användaralternativ> matchar alternativet för den valda kontaktpersonen.

Om du till exempel ställer in en **lateral sökning** på **Avdelning** och väljer en kontaktperson med avdelningen *Redovisning*, visas alla kontaktpersoner som har en avdelning som är lika med Redovisning i resultatfönstret för den laterala sökningen.

Du kan definiera fältet Lateral sökning genom att välja **Alternativ > Inställningar > Filtrera sökning** och sedan välja ett fält i den nedrullningsbara menyn. Välj något av följande **indexerade fält**:

- Ingen – lateral sökning är inaktiverad
- Förnamn
- Efternamn
- Användarfält 1
- Befattning
- Placering
- Avdelning
- Nummer (söker i fälten Huvudanknytning, Företag 1 och Mobil)

Så här utför du en lateral sökning:

- Steg 1** Välj en kontaktperson i en telefonbok som har data i det definierade fältet för den laterala sökningen.

- Steg 2** Tryck på **Ctrl+F2**.

Fönstret **Lateral sökning** visas med de matchande kontaktpersonerna. Namnlisten innehåller mer information om sökningen.

- Steg 3** Stäng fönstret genom att trycka på **Esc** och fortsätt.

ELLER

Om du vill få fler detaljer håller du ned **Skift** och klickar på fältet som innehåller de data som du letar efter.

Om du till exempel vill visa alla kontaktpersoner som heter *Johan Svensson* i en resultatlista för en **lateral sökning** klickar du på valfri kontaktperson som har *Johan* i fältet **Förnamn**. Nu visas bara kontaktpersoner som heter Johan Svensson.

**Obs**

Du kan välja valfritt icke-grafiskt fält som visas för en kontaktperson, förutsatt att det har indexerats i telefonboken. En lista över indexerade fält finns i [Indexerade fält](#).

Slumpmässig sökning

Användare kan utföra slumpmässig sökning för att enklare hitta kontaktpersoner genom att använda * för flera tecken eller ? för enskilda tecken.

- Tecknet * kan anges var som helst i ett sökvillkor och kommer att matcha flera tecken – exempelvis kommer en sökning efter "J*n" att matcha "Jon", "John", "Jan", "Jonatan".
- Tecknet ? kan anges var som helst i ett sökvillkor och kommer att matcha ett enskilt tecken – exempelvis kommer en sökning efter "J?n" att matcha "Jon", "Jan" och Jennifer, men inte "Joan" eller "John". På samma sätt kommer en sökning efter "J???n" att matcha samtliga ord som inleds med "J" och innehåller minst 5 tecken, där det femte tecknet är "N".

Expanderade kontaktuppgifter


Öppna Kontaktuppgifter

Om du vill visa ytterligare information som är associerad med kontaktpersonerna i telefonboken kan du öppna fönstret **Kontaktuppgifter**. I fönstret Kontaktuppgifter visas all tillgänglig information för den valda kontaktpersonen. Du kan också ändra kontaktuppgifterna i det här fönstret. Uppgifterna är fördelade på fem flikar:

- Uppgifter: inkluderar bland annat namn, adress och e-post
- Kontaktnummer: inkluderar bland annat huvudanknytning, mobil, privat telefonnummer
- Alternativa kontaktpersoner: assistent och eventuella alternativa kontaktpersoner
- Företag: inkluderar bland annat befattning, företag, avdelning
- Nyckelord: Nyckelord listar de lösenord som kopplats till denna kontaktperson. För att lägga till fler, ange dem i fältet och klicka sedan på **Lägg till**. Om du vill byta ut ett befintligt nyckelord väljer du det, anger ett annat och klickar sedan på **Ersätt**. Om du vill ta bort ett nyckelord markerar du det och klickar sedan på **Ta bort**.
- Anmärkningar: frånvaromeddelande och information för kontaktperson


Alla användare har åtkomst för att visa och ändra (förutom fält som inte är tillgängliga) kontaktpersoner som tillhör telefonboken. Eventuella ändringar kommer att synas för alla användare.

Så här öppnar du ett kontaktuppgiftsfönster:

-
- Steg 1** Välj en kontaktperson.
- Steg 2** Gör något av följande:
- Tryck på **F12**.
 - Högerklicka och välj sedan **Kontaktperson > Kontaktuppgifter**.
 - Klicka på **Kontaktuppgifter** .

Fönstret Kontaktuppgifter visas.

Skicka e-post till kontaktpersoner från fönstret Kontaktuppgifter

-
- Steg 1** Öppna fönstret **Kontaktuppgifter**.
- Steg 2** Klicka på **Uppgifter** i navigationsrutan. (Uppgifter är markerat som standard när du först öppnar fönstret Kontaktuppgifter).
- Steg 3** Klicka på e-postikonen  till höger om den e-postadress som du vill skicka meddelandet till.



Obs E-postikonen är bara aktiv om fältet E-post är ifyllt.

-
- Steg 4** Ditt standardprogram för e-post startas. Ett nytt e-postmeddelande påbörjas med den valda e-postadressen förfylld i mottagarlistan.
- Om du inte har konfigurerat något e-postprogram kan du kontakta systemadministratören.

Ringa externa nummer från fönstret Kontaktuppgifter

-
- Steg 1** Öppna fönstret **Kontaktuppgifter**.
- Steg 2** Klicka på **Kontaktnummer** i navigationsrutan.
- Steg 3** Klicka på numret du vill ringa:
- Huvudanknytning
 - Företag 1 – telefonnummer till ett företag
 - Företag 2
 - Privat – privat telefonnummer
 - Mobil – mobilnummer
 - Personsökare – nummer till personsökare
 - Fax – faxnummer
- Steg 4** Klicka på **Använd nummer**.
- Steg 5** Klicka på **OK** för att stänga fönstret.
- Steg 6** Klicka på det valda numret i rutan **Aktiva samtal** och tryck på **Retur**.

Lägga till, ändra och ta bort frånvaromeddelande och Kontaktinformation

Ytterligare kontaktinformation och ett frånvaromeddelande kan kopplas till kontaktpersoner. Dessa är fritextfält och kan omfatta saker som exempelvis semester, får ej störas eller frånvarande.

Kontaktinformation kan fästas till valfri kontaktperson i telefonböckerna, och ett frånvaromeddelande till valfri enhet i fältet Upptagetlampa eller i telefonböckerna.

För att lägga till kontaktinformation eller ett frånvaromeddelande:

-
- Steg 1** För att öppna fönstret **Kontaktanmärkningar**
- välj en kontaktperson i telefonboken och tryck på **Ctrl+N**.

- välj alternativt erforderlig kontaktperson i telefonboken vira telefonboksfälten. Högerklicka på kontaktpersonen och välj sedan **Kontaktperson**. I den därpå följande menyn väljer du **Kontaktanmärkningar**.

Steg 2 Dialogrutan **Kontaktuppgifter** visas med fliken **Anteckning**.

Steg 3 Välj **Färg** på ikonen **Kontaktanmärkningar**. Denna används för att färgkoda anteckningen. Röda anteckningar kan exempelvis indikera att en kontaktperson befinner sig på semester.

Färg	Flagga
Röd	{R}
Grön	{G}
Blå	{B}
Cyan	{C}
Violett	{V}
Limegrön	{L}
Oliv	{O}
Blågrönt	{T}
Rödbrun	{M}
Marinblå	{N}
Fuchsia	{F}

Steg 4 Ange kontaktinformation eller ett meddelande om frånvarande kontaktperson

Steg 5 Klicka på **OK**.



Obs!

- Frånvaromeddelande är ej tillgängligt för externa kontaktpersoner.
- I fliken **Alternativ > Inställningar > Visning**, under **Färgförstärkta anteckningar** väljer du **Markera hel rad i anteckningsfärg** för att applicera en bakgrundsfärg på kontaktpersonen samt på rutorna för kontaktinformation och frånvaromeddelande med hjälp av färguppsättningen under **Kontaktinformation**.

All angiven information visas på samtliga telefonistskärmar där samma kontaktperson visas. Om en kontaktperson har ytterligare information eller ett frånvaromeddelande visar fältet kontaktinformation en anteckningsikon, och om du hovrar muspekaren över kontaktpersonen eller anteckningsikonen anger en beskrivning anteckningens innehåll.



Gör följande för att ta bort ytterligare information:

Steg 1 Markera kontaktpersonen och gå till fliken **Kontaktanmärkningar**.

Steg 2 Ta bort texten från önskad meddelanderuta.

Steg 3 Klicka på **OK** för att slutföra.

Detaljerad telefonstatus, närvarostatus och alternativa kontaktpersoner för kontaktperson

Status för upptagetlampa  och statusen Källa till standardnärvaro  visas som standard på konsolens telefonboksflikar under respektive rubrik. Dessa visas i form av ikoner och beskrivningar (i [Tabell 5-1](#) finns en lista över statusindikatorer för upptagetlampa, och i [Tabell 5-2](#) finns en lista över statusikoner för närvarokälla).

Gör något av följande om du vill ha mer information om en kontaktpersons närvarostatus och alternativa nummer:

- Tryck på **F2**.
- Högerklicka på kontaktpersonen och välj **Kontaktperson (namn) > Visa alternativa nummer med närvaro**
Fönstret **Alternativa nummer för <kontaktperson> – [<närvaro>]** visas.




Obs

Detta fönster visas även om du flyttar ett samtal till en anknytning med en tilldelad närvarostatus.

Under **Uppgifter om närvarostatus** kan du använda navigationsrutan till vänster för att visa sidor med följande information:

- **Sammanfattning:** standardinställningen som visar telefonstatus och eventuell konfigurerad närvarostatus.
- **Telefon:** Status för upptagetlampa för kontaktpersonens anknytningsnummer. (I [Tabell 5-1](#) finns en lista över statusikonerna för upptagetlampan.)
- Aktiverade **närvarokällor** (om sådana konfigurerats av din systemadministratör):
 - WebEx Messenger
 - Skype for Business
 - Cisco IM&P
 I [Tabell 5-2](#) finns en lista över ikoner för närvarokällor.
- **Anmärkning:** visar kontaktinformation och frånvaromeddelande.
- **Alternativa kontaktuppgifter** visar:
 - Alla nummer som är associerade med kontaktpersonen (huvudanknytning, privat telefonnummer, företag 1, företag 2 och mobil)
 - Kontaktuppgifter till assistent
 - Alternativa kontaktuppgifter

Använd samtalskontrollerna under Alternativa kontaktuppgifter för att:









- Besvara ett samtal: du kan ta emot samtal som ringer på någon av de linjer som visas.
- Påbörja ett samtal: välj ett samtal med antingen uppåt- och nedåtpilarna eller musen. Tryck på Retur eller klicka på Ring .
- Köra en samtalskontroll på ett aktivt samtal: om du aktivt behandlar ett samtal när du öppnar fönstret Alternativa nummer kommer samtalskontrollerna att köras på ditt aktiva samtal.

De tillgängliga samtalskontrollerna är bland annat:

- Konsulterad överflyttning (kortkommandot är att trycka på Retur en gång)
- Osynlig överflyttning (kortkommandot är att trycka snabbt två gånger på Retur)
- Överför till röstbrevlåda
- Väntkoppla
- Väntkoppla med anmärkningar
- Starta konferens
- Parkera samtal

















I [Tabell 5-1](#) beskrivs BLF-statusikonerna.

Tabell 5-1 Statusikoner i fältet för upptagetlampa (BLF)

Ikoner	Beskrivning
	Luren på
	Kopplad
	Otillgänglig
	Ringer in
	Ringer ut
	Omdirigerat: om du håller muspekaren över en kontaktperson i telefonboken med denna status kommer den omdirigerade anknytningen att visas i en beskrivning.
	Omdirigerat till röstbrevlåda
	Anmärkningar

I [Tabell 5-2](#) beskrivs närvaroikoner för Cisco IM&P, WebEx Messenger och Skype for Business.

Tabell 5-2 *Ikoner för Cisco IM&P, WebEx Messenger och Skype for Business*

Ikon för Unified CM och WebEx	Ikon för Skype Local	Status	Beskrivning
		Borta	Kontaktperson borta/snart tillbaka.
		Upptaget	Kontaktperson upptagen.
		Stör ej	Kontaktpersonen har angett Stör ej.
		Offline	Kontaktpersonen är offline.
		Online/ tillgänglig	Kontaktpersonen är online/tillgänglig.
		Okänd	Kontaktpersonens närvarostatus är okänd.
		Härledd	Kontaktperson upptagen.
		Inaktiv	Kontaktpersonen är inaktiv.
		Inaktiv upptagen	Kontaktpersonen är i möte men blev inaktiv.
		Frånvarande	Kontaktpersonen är frånvarande.

Visa uppgifterna för ett aktivt samtal på en anknytning för en kontaktperson i telefonboken

Du kan visa status och uppgifter för ett aktivt samtal på huvudanknytningen för en kontaktperson i telefonboken.


Om du vill visa status öppnar du statusfönstret genom att göra följande:

Steg 1 Högerklicka på en kontaktperson i telefonboken.

Steg 2 Välja **Kontaktperson > Status > Samtal**.

I rutan Samtal visas följande information:

- Kontaktens **namn** (om detta är tillgängligt).
- **CLI**-numret som samtalet ringdes från.
- **DDI**-numret som samtalet gick till.
- **Status** för samtalet (ringer, väntkopplat, kopplat eller upptaget).

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

Steg 3 Klicka på **OK** för att stänga fönstret.

■ Visa uppgifterna för ett aktivt samtal på en anknötning för en kontaktperson i telefonboken



Samtalskontroller

Det här avsnittet handlar om hur man använder Cisco Unified Attendant Console Advanced för följande åtgärder:

- [Ringa utgående samtal](#)
- [Rensa samtal](#)
- [Besvara samtal](#)
- [Överflytta samtal](#)
- [Väntkoppla samtal](#)
- [Stänga av ljud](#)
- [Parkera samtal](#)
- [Hämta parkerade samtal](#)
- [Konferenskoppla samtal](#)
- [Växla mellan samtal](#)
- [Kontrollera återgående samtal](#)
- [Återupprätta samtal](#)
- [Ange påtvingade auktoriseringskoder och kundkontokoder](#)
- [Vidarekoppla köer till en destination i akutläge](#)
- [Skicka e-post](#)



Obs

Tänk på följande när du använder en inloggningsenhet som Cisco IP Phone eller Jabber Softphone för att köra samtalskontroller:

- För att utnyttja funktionerna för samtalskontroll hos Cisco Unified Attendant Console Advanced och generera omfattande rapporter måste samtalskontroller (överföring, vänta, parkera, konferens och så vidare), förutom att besvara och avsluta samtal, köras inom konsolprogrammet.
- Stöd finns för att besvara och avsluta samtal från inloggningsenheten eller ett headset. Kör samtalskontrollen från antingen konsolens klientprogram eller från inloggad enhet om du vill undvika dubbla svar eller att avvisade begäran resulterar i samtalskontrollfel.
- Samtalskontroller som körs inifrån konsolprogrammet måste slutföras i kontrollprogrammet. En konsulterad överflyttning som inleds inifrån konsolprogrammet måste exempelvis slutföras via kontrollprogrammet. Detsamma gäller användning av inloggningsenheten för att köra samtalskontroller. En konsulterad överflyttning som inleds inifrån inloggningsenheten måste exempelvis slutföras via inloggningsenheten.

Ringa utgående samtal

Ringa ett samtal till en kontaktperson i telefonboken eller ett kortnummer

Om du vill ringa ett utgående samtal till en vald kontaktperson eller ett kortnummer med tangentbordet trycker du på knappen **Retur** för att påbörja samtalet.

Om du vill ringa ett utgående samtal till en vald kontaktperson eller ett kortnummer med musen gör du något av följande:

- Dubbelklicka på kontaktpersonen eller kortnumret.
- Högerklicka på kontaktpersonen eller kortnumret och välj sedan **Ring**.

Ringa ett samtal till ett manuellt slaget nummer

Istället för att välja en kontaktperson i en telefonbok och sedan ringa kan du slå ett nummer med tangentbordet om markören inte är i ett sökfält (och formatera numret som om du ringde från din telefon). Siffrorna som du anger visas i fältet längst ned i rutan Aktiva samtal. Du kan använda följande kortkommandon om du vill ändra numret:

- Backsteg – Radera en siffra
- Mellanslag – Radera numret medan du ringer upp
- Retur – Påbörja samtalet



Obs

Du kan behöva ange en kod för att ringa externa samtal (mer information finns i [Ange påtvingade auktoriseringskoder och kundkontokoder](#)).

Rensa samtal

Så här rensar du bort ett samtal med tangentbordet:

Steg 1 Välj rutan Aktiva samtal genom att trycka på **F7**.


Steg 2 Tryck på **Retur**.

Om du vill rensa ett samtal med musen gör du något av följande:

- Dubbelklicka på samtalet i rutan Aktiva samtal.
- Högerklicka på samtalet i rutan Aktiva samtal och välj **Rensa samtal**.
- Klicka på knappen **Rensa samtal** i samtalskontrollens verktygsfält.



Besvara samtal

Om du vill besvara ett samtal som ringer i din telefonlur (visar ett ringande tillstånd i rutan Aktiva samtal, samtalsbeteckning) gör du följande:

- **Ingenting:** om Automatisk koppling har aktiverats för samtal i kö flyttas samtalet automatiskt till talande tillstånd. (Inställningen finns i menyn **Alternativ > Inställningar > Samtal i kö > Automatisk koppling**)
- Ta upp telefonluren.
- Tryck på **Retur**.
- Dubbelklicka på samtalet.
- Klicka på Besvara samtal .

Besvara samtal från Cisco Unified Attendant Console-köer

Samtal som kommer till Cisco Unified Attendant Console-köerna har prioritet och staplas upp i rutan Inkommande samtal i kö. Hur de samtalen besvaras bestäms av vilken typ av kö det är. I rutan Köer (F9) anger ikonerna bredvid namnen på de enskilda köerna vilken typ av kö det är.

- Köer för utsänd leverans: utmärkta med blå ikoner .
- Tvångsleveransköer: utmärkta med gröna ikoner .

Du kan bara behandla ett samtal i taget. Därför gäller följande steg bara när du inte har några aktiva samtal i rutan Aktiva samtal.

Köer för utsänd leverans

Inkommande samtal till köer för utsänd leverans staplas i fallande ordning efter prioritet (prioriteten ställs in av systemadministratören) i rutan Inkommande samtal i kö (F8). Med köer för utsänd leverans måste användarna manuellt besvara (ta) samtalen ur kön. Det finns två sätt att besvara ett samtal ur en kö för utsänd leverans:

- **Besvara nästa:** besvarar automatiskt nästa högst prioriterade samtal i kön.
- **Välja samtal:** välj manuellt ett samtal i kön för att besvara det.

Besvara nästa

Använd Besvara nästa om du vill besvara nästa samtal i kön i prioritetsordning.

Så här besvarar du nästa samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Tryck på tangenten **Besvara nästa** (+/plus).
Nästa högst prioriterade samtal flyttas till rutan Aktiva samtal.
- Steg 2** Besvara samtalet (se [Besvara samtal](#) för olika alternativ).
-

Så här besvarar du nästa samtal med musen:

-
- Steg 1** Högerklicka i rutan Inkommande samtal i kö.
 - Steg 2** Välj **Besvara nästa** i menyn.
Oavsett vilket samtal du högerklickade flyttas nästa högst prioriterade samtal till rutan Aktiva samtal.
 - Steg 3** Besvara samtalet (se [Besvara samtal](#) för olika alternativ).
-

Välja samtal

Om det samtal som du tänker välja inte visas i den aktuella vyn kan du trycka på F9 för att komma till rutan Köer. Använd sedan uppåt- och nedåtpilarna för att välja rätt kö

Så här väljer du ett samtal med tangentbordet:

-
- Steg 1** Välj rutan Inkommande samtal i kö genom att trycka på **F8**.
 - Steg 2** Välj det samtal som ska besvaras med uppåt- och nedåtpilknapparna.
 - Steg 3** Tryck på **Retur** för att flytta samtalet till rutan Aktiva samtal.
 - Steg 4** Besvara samtalet (se [Besvara samtal](#) för olika alternativ).
-

Så här väljer du ett samtal med musen:

-
- Steg 1** I rutan Inkommande samtal i kö gör du något av följande:
 - Dubbelklicka på det önskade samtalet.
 - Dra och släpp det önskade samtalet från rutan **Inkommande samtal i kö** till rutan Aktiva samtal.
 - Steg 2** Besvara samtalet (se [Besvara samtal](#) för olika alternativ).
-

Tvångsleveransköer

Inkommande samtal till tvångsleveransköer levereras omedelbart till tillgängliga användare som inte behandlar ett aktivt samtal. Användarna väljs i tur och ordning, en ordningsföljd som avgörs av den ordning i vilken de loggar in i konsolprogrammet. Om det inte finns några tillgängliga användare när samtalen kommer till kön förses de med prioritet och staplas i kön tills en användare blir tillgänglig.

- Det krävs ingen åtgärd för att ta emot samtal från tvångsleveransköer.
- När samtalet visas i rutan Aktiva samtal hos dig kan du besvara det (se [Besvara samtal](#) för olika alternativ).

Om du inte besvarar samtalet under en viss tid (som ställts in av systemadministratören) dirigeras samtalet till nästa tillgängliga användare. Om det inte finns några andra tillgängliga användare kommer systemet att försöka leverera samtalet till dig igen.

Överflytta samtal

Det finns två metoder för samtalsöverflyttningar:

- **Osynlig överflyttning:** att påbörja och slutföra överflyttningen utan att fråga mottagaren.
- **Konsulterad överflyttning** (aviserad): att slutföra överflyttningen efter att ha frågat mottagaren.

För att ett samtal ska kunna flyttas över måste det befinna sig i tillståndet *Talar*.

Frågor om påtvingad auktoriseringskod och kod till kundkonto

Du måste eventuellt ange en påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code) och/eller kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code) för att kunna utföra en överflyttning till ett externt eller internationellt nummer. Om det behövs kommer följande att hända när du startar en konsulterad eller osynlig överflyttning till ett externt eller internationellt nummer:

-
- Steg 1** Dialogrutan **Kod krävs** visas på skärmen när din överflyttning påbörjas:
- För en påtvingad auktoriseringskod lyder texten på skärmen *Ange påtvingad auktoriseringskod*.
 - För en kod till kundkonto lyder texten på skärmen *Konfigurera kod till kundkonto*.
- Steg 2** Ange korrekt kod och klicka sedan på OK.
- Om rätt kod angetts påbörjas ditt samtal.
- Om du inte anger en kod eller anger en felaktig kod kommer samtalet att misslyckas.
- Kontakta systemadministratören om du har några frågor.

Osynlig överflyttning av samtal

Osynlig överflyttning av samtal till ett uppringt nummer

Så här utför du en osynlig överflyttning av ett samtal till ett uppringt nummer:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
- Steg 2** Ange destinationens nummer. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
- Steg 3** Tryck snabbt (inom 1,5 sekunder) två gånger på **Retur** för att utföra den osynliga överflyttningen.
- ELLER
- Starta den osynliga överflyttningen genom att trycka på **Skift+Enter**.
-

Osynlig överflyttning till en kontaktperson i telefonboken

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

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
- Steg 2** Utför din sökning i telefonboken (se [Sökning i telefonboken](#) för anvisningar).

- Steg 3** Om fler än ett resultat returneras använder du uppåt- och nedåtpilarna för att välja önskad kontaktperson, annars är det bara att fortsätta till nästa steg.
- Steg 4** Tryck snabbt (inom 1,5 sekunder) två gånger på **Retur** för att utföra den osynliga överflyttningen.
ELLER
Starta den osynliga överflyttningen genom att trycka på **Skift+Enter**.
-

Om du vill utföra en osynlig överföring av ett samtal till en kontaktperson i telefonboken med musen kan du antingen högerklicka på önskad kontaktperson och välja **Osynlig överflyttning** eller göra följande:

- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
- Steg 2** Utför din sökning i telefonboken (se [Sökning i telefonboken](#) för anvisningar).
- Steg 3** Dubbelklicka på önskad kontaktperson för att påbörja överflyttningen eller dra och släpp det aktiva samtalet på den önskade kontaktpersonen.
-

**Obs**

För detta måste alternativet **Alternativ > Inställningar > Samtalsöverflyttningar > Vid dra-och-släpp eller dubbelklick** vara inställt på **Utför osynlig överflyttning**.


Konsulterad överflyttning av samtal

Konsulterad överflyttning till ett uppringt nummer

Så här utför du en konsulterad överflyttning av ett samtal till ett uppringt nummer med tangentbordet:

- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
- Steg 2** Ange destinationens nummer. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
- Steg 3** Tryck på **Retur** om du vill utföra tillfrågningsanropet.
- Steg 4** När du har frågat destinationen trycker du på **Retur** för att slutföra överflyttningen.
-

Så här utför du en konsulterad överflyttning av ett samtal till ett uppringt nummer med musen:

- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
- Steg 2** Skriv in destinationens nummer med tangentbordet. Markören placeras automatiskt i rutan Ring.
- Steg 3** Tryck på **Retur** om du vill utföra tillfrågningsanropet.
- Steg 4** Klicka på knappen **Överflytta**  för att slutföra överflyttningen.
-

Konsulterad överflyttning till en kontaktperson i telefonboken

Så här gör du en konsulterad överflyttning av ett samtal till en kontaktperson i telefonboken med tangentbordet:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
 - Steg 2** Utför din sökning i telefonboken (se [Sökning i telefonboken](#) för anvisningar).
 - Steg 3** Använd uppåt- och nedåtpilarna om du vill flytta eller ändra ditt val inom resultatlistan, annars är det bara att fortsätta till nästa steg.
 - Steg 4** Tryck på **Retur** om du vill utföra tillfrågningsanropet.
 - Steg 5** Genomför överflyttningen av samtalet efter rådfrågan genom att trycka på **Retur**.
-

För att göra en konsulterad överflyttning av ett samtal till en kontaktperson i telefonboken med musen:

-
- Steg 1** Besvara ett samtal eller välj ett samtal i rutan Aktiva samtal genom att trycka på F7.
 - Steg 2** Utför din sökning i telefonboken (se [Sökning i telefonboken](#) för anvisningar).
 - Steg 3** Gör något av följande:

- Inled överflyttningen genom att dubbelklicka på önskad kontaktperson.
- Dra och släpp det aktiva samtalet på den önskade kontaktpersonen.



Obs För detta måste alternativet **Alternativ > Inställningar > Samtalsöverflyttningar > Vid dra-och-släpp eller dubbelklick** vara inställt på **Utför osynlig överflyttning**.



- Högerklicka på den önskade kontaktpersonen och välj **Rådfråga**.

- Steg 4** Tryck på **Överflytta**  för att slutföra överflyttningen.

Väntkoppla samtal

Om du vill väntkoppla ett aktivt samtal med tangentbordet trycker du på **PageDown**.

Om du vill väntkoppla ett aktivt samtal med musen gör du något av följande:



- Dra och släpp det aktiva samtalet i rutan Pågående samtal.
- Högerklicka på det aktiva samtalet och välj **Väntkoppla** .
- Klicka på det aktiva samtalet för att markera det och klicka på **Väntkoppla**  i verktygsfältet Samtalskontroll.

Hämta väntkopplade samtal

Så här hämtar du ett väntkopplat samtal med tangentbordet:



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

Du kan hämta ett väntkopplat samtal med musen på något av följande sätt:

- Dubbelklicka på det väntkopplade samtalet.
 - Klicka på det väntkopplade samtalet och välj **Hämta**  i verktygsfältet Samtalskontroll.
 - Högerklicka på det väntkopplade samtalet och välj **Hämta** .
 - Dra och släpp det väntkopplade samtalet i rutan Aktiva samtal.
-

Stänga av ljud

Så här stänger du av ljudet för aktiva samtal:

- Om du vill använda tangentbordet trycker du på **Ctrl+Q**.
- Om du vill använda musen klickar du på **Ljud av** .
- Använd musen för att högerklicka på det aktiva samtalet och välj **Ljud av** .

Om du vill sätta på ljudet igen upprepar du samma åtgärd som du använde för att stänga av det.

Konsolen kan konfigureras så att ljudet automatiskt stängs av för samtal i följande scenarier:

- Sökning i telefonboken
- När ett nummer rings upp
- Vid byte av flik i telefonboken

Gå till fliken **Alternativ > Inställningar > Ljud av** om du vill ändra inställningarna



Obs


När ljudet är av för ett samtal hör de som ringer musik medan de väntar.

Parkera samtal

Att parkera samtal är som att väntkoppla samtal, men används för att en annan användare ska kunna återuppta samtalet. När ett samtal parkeras via Cisco Unified Attendant Console kan alla inloggade användare hämta samtalet. Dessutom kan interna kontaktpersoner hämta samtalet genom att ringa upp anknyningen för parkeringen.

Om du vill parkera ett aktivt samtal (i tillståndet Talar) med tangentbordet trycker du på **Home**.


Om du vill parkera ett aktivt samtal (i tillståndet Talar) med musen gör du något av följande:

- Klicka på **Parkera Samtal** .
- Dra och släpp det aktiva samtalet på en tillgänglig enhet för samtalsparkering.

Hämta parkerade samtal

Du kan hämta ett parkerat samtal med tangentbordet genom att slå anknypningen till parkeringsenheten.

Du kan hämta ett parkerat samtal med musen på något av följande sätt:

- Dubbelklicka på det parkerade samtalet.
- Dra och släpp det parkerade samtalet till rutan Aktiva samtal.
- Högerklicka på det parkerade samtalet och välj **Hämta**  i menyn.



Konferenskoppla samtal

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

Under ett aktivt samtal inleder du konferensen med en tredje part med tangentbordet så här:

-
- Steg 1** Välj kontaktperson/kortnummer eller slå det nummer som du vill lägga till i konferensen.
- Steg 2** Tryck på **End**.
- Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och koppla sedan ihop alla tre parter genom att trycka på **End**.
-

Under ett aktivt samtal inleder du konferensen med en tredje part med musen så här:

-
- Steg 1** Välj kontaktperson/kortnummer eller slå det nummer som du vill lägga till i konferensen.
- Steg 2** Klicka på **Starta konferens** .
- Steg 3** Vänta tills den tredje parten svarar och klicka på **Konferens** .
-

Om du vill lämna konferensen när den upprättats gör du det så här med tangentbordet:

-
- Steg 1** Använd uppåt- och nedåtpilarna för att välja Konferensledare i rutan Aktiva samtal.
- Steg 2** Rensa samtalet genom att trycka på **Retur**.
-

Om du vill lämna konferensen när den har upprättats gör du det på något av dessa sätt med musen:

-
- Steg 1** Dubbelklicka på Konferensledare i rutan Aktiva samtal.
- Steg 2** Högerklicka på Konferensledare i rutan Aktiva samtal och välj **Rensa samtal**.

Växla mellan samtal

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

Till exempel:

Om en kontaktperson ringer upp för rådfrågning väntkopplas det inkommande samtalet. När destinationen accepterar samtalet kan du göra något av följande för att växla mellan den inkommande uppringaren och destinationen:

- Högerklicka på det inkommande samtalet i rutan Aktiva samtal och välj **Växla**.
- Tryck på tangenten + (plus). Det inkommande samtalet som väntkopplades under tillfrågningen blir aktivt.

Kontrollera återgående samtal

Samtal kan flyttas tillbaka till rutan Pågående samtal av något av följande skäl:

- Ogiltig destination.
- Timeout för väntkoppling (om detta har konfigurerats finns en tidsgräns för samtal som väntkopplats längre än en inställd tidsperiod).
- Timeout för överflyttning (om detta har konfigurerats finns en tidsgräns för överflyttade samtal som inte behandlas av destinationen inom en inställd tidsperiod).
- Timeout för parkering (om detta har konfigurerats finns en tidsgräns för parkerade samtal som inte behandlas inom en inställd tidsperiod).
- Parkering (om detta har konfigurerats finns en tidsgräns för parkerade samtal som inte behandlas inom en inställd tidsperiod).

När du har flyttat samtalet till rutan Aktiva samtal ändras dina standardsamtalskontroller till **kontroller för återgående samtal**. Den enda skillnaden mellan kontroller för återgående samtal och standardsamtalskontrollerna är att åtgärderna utförs med villkoren för det ursprungliga samtalet. I tabellen [Samtalskontroller som används på återgående samtal](#) finns en lista över kontrollerna och deras funktioner.







Om du till exempel flyttar över en uppringare osynligt till en telefonbokskontakt och den telefonbokskontakten inte besvarar samtalet. Samtalet kommer att återgå till rutan Pågående samtal. Efter att du återupptagit samtalet kan du högerklicka på samtalet och välja Osynlig överflyttning, så kommer samtalet automatiskt att överflyttas osynligt till den föregående destinationen. Du kan också trycka på Ta bort för att återupprätta den osynliga överflyttningen.

I [Tabell 6-1](#) sammanfattas kontrollerna som du kan använda för återgående samtal.

Tabell 6-1 Samtalskontroller som används på återgående samtal

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Rensa samtal		Rensa ett besvarat samtal.
Osynlig överflyttning		Överflytta det besvarade samtalet till den anknytning som samtalet först kom tillbaka från.
Återupprätta		Upprepa en åtgärd som tidigare utförts för det återgående samtalet.

Tabell 6-1 Samtalskontroller som används på återgående samtal (forts)

Kontrollnamn	Ikon	Beskrivning
Väntkoppla med anmärkningar		Bifoga anmärkningar till det aktuella samtalet innan du väntkopplar det.
Väntkoppla		Väntkoppla det återgående samtalet direkt för samma anknytning/kontakt som samtalet kom tillbaka från, utan att göra anmärkningar åt kontakten.
Kontaktegenskaper		Lägg till eller uppdatera information om den kontakt som samtalet kom tillbaka från.
Starta konferens		Tillfråga och starta en konferens med den kontakt som samtalet kom tillbaka från.
Parkera		Överflytta ett samtal till en upptagen användare.
Parkera samtal		Parkera ett samtal på en enhet för samtalsparkering.

Återupprätta samtal

Med funktionen Återupprätta kan du upprepa den föregående samtalskontrollåtgärden på ett aktivt, återgående samtal genom att klicka på **Återupprätta**  eller trycka på **Ta bort**. Dessa åtgärder kan vara:

- Osynlig överflyttning
- Parkera

Ange påtvingade auktoriseringskoder och kundkontokoder

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

Påtvingad auktoriseringskod (FAC, Forced Authorization Code)

I callcenter är det vanligt att medarbetare inte får göra konsulterade överflyttningar till externa eller internationella nummer. Med påtvingade auktoriseringskoder kan medarbetarna komma runt spärren. När en medarbetare försöker utföra en extern samtalsöverflyttning visas dialogrutan **Kod krävs**. I den måste den påtvingade auktoriseringskoden anges innan samtalet kopplas vidare. Om koden inte anges, eller om fel kod anges, går samtalet inte att koppla.

Kod till kundkonto (CMC, Client Matter Code)

Med kundkontokoder ges tillgång till extra funktioner för samtalsloggning i Cisco Unified Communications Manager. Detta används för att logga samtal för olika kunder.

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

Vidarekoppla köer till en destination i akutläge



I Cisco Unified Attendant Console Advanced kan du försätta en valfri kö i akutläge. När köer är i akutläge omdirigeras alla samtal automatiskt till en annan destination till exempel till natttjänsten eller röstbrevlådan. Dessa destinationer konfigureras med Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Gör följande om du vill försätta en kö i akutläge:

Steg 1 Gör något av följande:

- I huvudmenyn väljer du **Alternativ > Akutläge**.
- Välj rutan **Köer** och tryck på **Ctrl+E**.

Dialogrutan **Akutläge** visas.

Steg 2 Välj den kö/de köer som du vill försätta i akutläge på listan **Tillgängliga köer** och flytta den/dem till listan **Akutköer** genom att klicka på . Klicka på  om du vill flytta alla köer.



Obs

Listan **Tillgängliga köer** innehåller bara de köer som en *akutdestination* har konfigurerats för i Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Steg 3 Klicka på **OK**.

Om du vill ta bort köer från akutläget följer du samma procedur, men väljer kön i listan **Akutköer** och flyttar den till listan **Tillgängliga köer**.

Skicka e-post

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



Obs

Det måste finnas en e-postadress i kontaktuppgifterna för att Cisco Unified Attendant Console Advanced ska fungera.



Logginsamling

Så här samlar du in loggar:

-
- Steg 1** Välj **Hjälp > Samla in loggar** i konsolens huvudmeny.
Fönstret för **logginsamlingsverktyget** visas.
- Steg 2** Acceptera förvald **Plats och filnamn för arkiv** eller ange en egen plats och ett eget filnamn. Standardsökvägen är till datorns skrivbord och standardfilnamnet har formatet:
<ditt_användarnamn>_<ÅÅÅÅMMDD>_<HHMM>.zip
där <ÅÅÅÅMMDD>_<HHMM> är datumet och tiden då logginsamlingsverktyget startade.
- Steg 3** Om du vill skapa ett anpassat arkiv väljer du **Avancerat** så visas tillgängliga **Alternativ**. Välj bland följande alternativ (valda alternativ tillämpas oavsett om du väljer **Avancerat** eller inte):
- **Lösenordsskyddat** – ett internt lösenord som endast kundtjänstpersonalen känner till krävs för att öppna/flytta/ta bort arkivfilen.
 - **Ta med skärmbild av program** (valt som standard) – en BMP-fil av konsolens gränssnitt medföljer arkivet.
 - **Ta med skärmbild av skrivbordet** – en BMP-fil av skrivbordet tas med i arkivet.
 - **Ta med konfigurationsfiler** (valt som standard) – konfigurationsfilerna för Cisco Unified Attendant Console Advanced tas med i arkivet.
 - **Ta med innehåll i Urklipp** – välj det här alternativet om det finns en bild i Urklipp, kanske en skärmbild av en dialogruta eller ett meddelande som kan vara till hjälp för att lösa problemet.
 - **Begränsa datumintervall** – samla bara in loggar inom det angivna datumintervallet:
 - **Start** kl. 00:00:00 på angivet datum
 - **Slut** kl. 23:59:59 på angivet datum
- Steg 4** Klicka på **Starta**.
ZIP-arkivfilen skapas.
-



Snabbreferens för konsolanvändarklient med JAWS v16

I detta kapitel finns en snabbreferens för användare som använder Cisco Unified Attendant Console Advanced med ett JAWS-skript.

Innehållsförteckning

Logga in	2
Logga ut	2
Bekräfta din aktuella status	2
Besvara samtal	2
Ringa samtal	2
Rensa samtal	3
Felslagna nummer	3
Överflytta samtal	3
Parkera ett samtal på en anknötning	5
Väntkoppla och hämta samtal	5
Konferenssamtal	6
Parkera samtal	7
Växla mellan telefonböcker	7
Göra en sökning	8
Bläddra i resultaten	8
Alternativ för statusikoner	8
Lateral sökning (Ctrl+F2)	10
Kortnummer	10
Använda området Pågående samtal (F5)	11
Akutläge	12
Otillgänglig	12
Kön är otillgänglig	12

Vanliga uppgifter

Logga in

Ctrl+I öppnar dialogrutan för inloggning med fokus på fältet Lösenord. Med uppåtpil kommer du till användarnamnet, ett fält som från början är tomt men som kommer ihåg det senast använda namnet vid varje senare inloggning. Nedanför fältet Lösenord finns fältet Anknytning, som också fylls i från tidigare inloggnings.

Logga ut

Ctrl+O loggar ut dig ur konsolen utan bekräftelse.

Bekräfta din aktuella status

När som helst kan du använda **Insert+T** för att kontrollera din status.

Besvara samtal

Inkommande samtal köas i fönstret Kösamtal (**F8**). Dessa visas i den prioriteringsordning som ställts in i systemkonfigurationen.

Den vanligaste metoden att besvara samtal är att välja nästa samtal som har högst prioritet.

-
- Steg 1** Tryck på tangenten **Besvara nästa** (plus + på det numeriska tangentbordet).
Det besvarade samtalet flyttas till fältet Aktiva samtal. (**F7**)
- Steg 2** Skriptet läser bara upp uppringarens uppgifter – Distributionsbeteckning (som identifierar samtalets kö), ett namn om detta är tillgängligt och/eller uppringarens nummer.
Om du vill upprepa uppgifterna trycker du på **F7**.
-

Ringa samtal

-
- Steg 1** Välj **F7** Aktiva samtal.
- Steg 2** Slå önskat nummer på det numeriska tangentbordet.
Om du vill ta bort en felaktig siffra trycker du på **Backsteg**.
- Steg 3** Om du vill lyssna på hela det uppringda numret trycker du på **Ctrl+Mellanslag**.
- Steg 4** Tryck på tangenten **Koppla** för att avsluta uppringningen (**Retur**).
- Steg 5** Samtalet visas i fältet Aktiva samtal (**F7**)
-

Rensa samtal

-
- Steg 1** Välj ett samtal i fältet Aktiva samtal (F7)
- Steg 2** Tryck på knappen **Rensa (Retur)**.
Samtalet visas inte längre på konsolen.
-

Felslagna nummer

Tryck på tangenten **Sifferkorrigerig (Backsteg)**.

Överflytta samtal

Osynlig överflyttning om anknytningen är känd

När samtalet visas i fältet Aktiva samtal. (F7)

-
- Steg 1** Ange anknytningsnumret. Numret läses upp medan du skriver in det.
- Steg 2** Tryck snabbt två gånger på knappen **Koppla** för att slutföra överflyttningen. (**Retur, Retur**)
Samtalet visas inte längre på konsolen.
-

Osynlig överflyttning med en telefonbokssökning

När samtalet visas i fältet Aktiva samtal. (F7)

-
- Steg 1** Tryck på **F3** eller börja helt enkelt skriva in namnet på den kontaktperson du vill söka efter.
Skriptet berättar vilket sökfält du befinner dig i.
- Steg 2** Börja skriva – skriptet läser upp bokstäverna.
- Steg 3** Tryck på **Tabb** om du behöver flytta till andra sökfält, till exempel till **Efternamn** och **Avdelning**.
- Steg 4** När du är redo att söka trycker du på **Retur** (antingen på knappsatsen eller tangentbordet).
Skriptet läser upp antalet kontaktpersoner som returnerats och uppgifterna för den första kontaktpersonen.
- Steg 5** Tryck på **nedåtpil** om du vill välja nästa kontaktperson i listan.
- Steg 6** Om du har hittat rätt kontaktperson och behöver hitta mer information (till exempel linjestatus, om det finns några anmärkningar för kontaktpersonen, dennes närvaro från Cisco CUPS-servern eller om några alternativa kontaktpersoner har konfigurerats) använder du **vänsterpil** för att gå till början av kontaktpersonens rad och **högerpil** för att läsa upp enskilda objekt.
- Steg 7** När du är klar med den rätta kontaktpersonen trycker du på **Retur** två gånger för att flytta över samtalet.
Samtalet visas inte längre på konsolen.
-

Hämta när ingen svarar

Om ingen på anknýtningen svarar visas samtalet igen i fältet Samtalsförlopp efter timeout. (F5)

-
- Steg 1** Välj inom fältet Samtalsförlopp. (F5)
- Fokus ligger på samtalet högst upp på listan i F5. Skriptet läser upp relevanta uppgifter om det markerade samtalet
- Steg 2** Använd **nedåtpil** och **uppåtpil** och tryck på **F5** för att hitta önskat samtal.
- Steg 3** Tryck på tangenten **Hämta. (PageDown)**
- Samtalet visas igen i fältet Aktiva samtal. (F7)
- Steg 4** Om du vill upprepa uppgifterna trycker du på **F7**.
- Uppringaren kopplas in.
-

Meddelad/konsulterad överflyttning

Samtalsuppgifterna visas i fältet Aktiva samtal. (F7)

-
- Steg 1** Sök efter din kontaktperson eller använd det numeriska tangentbordet för att skriva in den anknýtning som samtalet ska överflyttas till.
- Steg 2** Tryck en gång på tangenten **Anslut** för att ringa upp. (Retur)
- Steg 3** Dröj kvar på linjen och meddela om samtalet.
- Steg 4** Tryck på tangenten **Koppla igen** för att slutföra överflyttningen (Retur)
-

Inget svar

Under en konsulterad överflyttning kan du avsluta rådfrågnings samtalet och återgå till den ursprungliga uppringaren. Tryck på **Avbryt konsultation** om du vill återgå till *uppringaren* (Minus -).

Växla mellan två aktiva samtal

- Tryck på **Växla** för att återgå till *uppringaren*. (Plus +)
- Tryck på **Växla** för att återgå till *den uppringde*. (Plus +)

Parkera ett samtal på en anknytning

Parkerade samtal under en konsulterad överflyttning

Se till att det aktuella samtalet är markerat i fältet Aktiva samtal. (F7):

-
- Steg 1** Ring anknytningsnumret som är upptaget.
När det tutar upptaget visas ordet **UPPTAGET** i visningsfönstret.
- Steg 2** Tryck på tangenten **Parkering**. (Alt+P)
Samtalet visas inte längre på konsolen.
-

Parkerade samtal under en osynlig överflyttning

Använd detta tillsammans med inställningen i Inställningar för att parkera samtal automatiskt vid upptaget. När det relevanta samtalet har markerats i fältet Aktiva samtal (F7) utför du en osynlig överflyttning (**Retur**, **Retur**) till den anknytning som för närvarande är upptagen. Samtalet visas inte längre på konsolen.

Väntkoppla och hämta samtal

Väntkoppla ett samtal

Under ett aktivt samtal (F7):

-
- Steg 1** Tryck på tangenten **Väntkoppla**. (PageDown)
Ingenting läses upp just nu.
- Steg 2** Tryck på **F5** för att gå till fältet Pågående samtal.
Det översta samtalet markeras i fältet Samtalsförlopp. (F5) och uppgifter från detta samtal läses upp.
-

Väntkoppla ett samtal med anmärkningar

När ett aktivt samtal är markerat (F7)

-
- Steg 1** Tryck på tangenten **Väntkoppla med anmärkningar**. (PageUp)
- Steg 2** Skriv in anmärkningen och använd **Ctrl+Retur** om du vill infoga en leveransretur i meddelandet.
- Steg 3** Tryck på **Retur** när du är klar med att väntkoppla samtalet.
- Steg 4** Tryck på **F5** för att gå till fältet Pågående samtal.
Det översta samtalet markeras i fältet Samtalsförlopp. (F5) och uppgifter från detta samtal läses upp.
- Steg 5** Om skriptet säger att det finns en anmärkning: Tryck på **PageUp** för att läsa anmärkningen.
-

Hämta ett samtal

-
- Steg 1** Välj fältet Samtalsförlopp. (**F5**)
Det översta samtalet är markerat.
- Steg 2** Använd **nedåtpil** och **uppåtpil** för att välja rätt samtal.
- Steg 3** Tryck på tangenten **Hämta (PageDown)**.
Samtalet visas igen i rutan Aktiva samtal(**F7**) och uppringaren kopplas in.
-

Återupprätta ett samtal

Detta låter ett samtal skickas tillbaka till dess tänkta destination efter att det har återkallats av en timeout från sin överflyttning, parkering eller väntkoppling.

-
- Steg 1** Tryck på **F5** för att gå till fönstret Pågående samtal.
- Steg 2** Markera samtalet med **nedåtpil/uppåtpil**.
- Steg 3** Tryck på knappen Återupprätta (**Delete**).
-

Konferenssamtal

Tre deltagare kan kopplas samman i en konferens.

När ett aktivt samtal är markerat:

-
- Steg 1** Sök efter en kontaktperson eller ange ett nummer.
- Steg 2** Tryck på tangenten Konferens (**End**).
Då väntkopplas det första samtalet, och ett tillfrågningsanrop görs till destinationen.
- Steg 3** När destinationen svarar kan du när som helst starta konferensen (**End**).
Det finns tre samtal i området Aktiva samtal, ett till respektive destination samt till konferensledaren. Detta är ditt samtal.
- Steg 4** Om du vill koppla bort dig ur konferensen rensar du ditt samtal med knappen (**End**).
-

Parkera samtal

Placera ett samtal i en parkeringsposition

-
- Steg 1** Välj det samtal som du vill parkera i fältet Aktiva samtal. (**F7**)
- Steg 2** Tryck på tangenten **Parkera (Home)**.
Nästa tillgängliga parkeringsposition används.
- Steg 3** Tryck på **F9** för att komma till parkeringsområdet.
Skriptet meddelar dig omedelbart var det senaste samtalet parkerades, och detta kan meddelas efter behov.
-

Hämta före timeout

-
- Steg 1** Slå parkeringspositionsnumret.
- Steg 2** Tryck på tangenten **Koppla (Retur)**.
Samtalet visas i rutan Aktiva samtal (**F7**) och uppringaren kopplas in.
-

Hämta vid timeout

Vid timeout visas samtalet i fönstret Pågående samtal (**F5**).

-
- Steg 1** Välj inom fältet Samtalsförlopp. (**F5**)
- Steg 2** Tryck på tangenten **Hämta. (PageDown)**
Samtalet visas i fältet Aktiva samtal (**F7**) och uppringaren kopplas in.
-

Använda telefonboken

Växla mellan telefonböcker

-
- Steg 1** Tryck på **F3** för att flytta fokus till det första sökfältet i den senast använda telefonboksgruppen.
- Steg 2** Om du vill växla mellan telefonboksgrupper använder du **Alt+nummer**, där *nummer* är flikpositionen från vänster. **Ctrl+Tabb** flyttar dig från en flik till nästa från vänster till höger.
-

Göra en sökning

-
- Steg 1** Tryck på **F3** om du vill påbörja en sökning
Namnet på telefonboksfliken och det aktiva sökfältet läses upp.
- Steg 2** Ange söktexten eller tryck på **Tabb** för att komma till önskat sökfält. Om du kommer till slutet av sökfältet hörs ett aviseringsljud.
- Steg 3** Tryck på **Tabb** om du vill infoga söktext i andra sökfält (valfritt).
OCH-sökningar utförs om det finns poster i fler än ett sökfält.
- Steg 4** Tryck på **Retur** för att påbörja sökningen.
-

Bläddra i resultaten

Enkel navigering:

- Flytta nedåt i resultatlistan – nedåtpil
- Flytta uppåt i resultatlistan – uppåtpil
- Avancerad navigering (läsa enskilda celler)
- Flytta nedåt genom kolumnen – nedåtpil
- Flytta upp genom kolumnen – uppåtpil
- Flytta framåt längs en rad – högerpil
- Flytta bakåt längs en rad – vänsterpil
- Läsa statusikoner – vänsterpil till början av kontaktpersonen och läs sedan åt höger med högerpil för att läsa ett objekt i taget

Alternativ för statusikoner

Du kan ställa in följande alternativ i vilken ordning som helst, men du ska lämna dem i standardpositionen tillsammans till vänster i telefonboken:

- Telefonstatus – läses upp när du väljer en kontaktperson:
 - Används inte
 - Aktiv
 - Ringer
 - Inte i drift
- Anmärkningar – läses upp när du väljer en kontaktperson.
 - Anger ”Anmärkningar” om det finns en anmärkning, och läser i så fall sedan upp anmärkningen.
 - Om du vill redigera eller skriva in en anmärkning trycker du på **Ctrl+N**.
 - Om du vill läsa kontakthanmärkningar trycker du på **nedåtpil**.
 - Tryck på **Tabb** följt av **nedåtpil** om du vill läsa meddelandet om frånvarande kontaktperson.

- Alternativa kontaktpersoner
 - Anger ”Kontaktpersonen har alternativa nummer” om detta stämmer.
 - Om du vill veta mer trycker du på **F2** och på **Tabb** för att komma till kontaktpersonerna. När du har letat upp den post du vill ha kan du ringa upp den genom att trycka på **Retur**.
- Närvaro (anges för antingen CUPS eller Microsoft OCS, men inte för båda) – läses upp när du väljer en kontaktperson (se nedan).

Närvarostatus (CUPS)

Okänd	Det finns ingen träff för användarprofilen i CUPS
Online	Kontaktpersonen är online och tillgänglig
Borta	Kontaktpersonen är online men har statusen Borta
Offline	Kontaktpersonen är känd men är inte inloggad

Närvarostatus (Microsoft OCS/LCS)

Online	Kontaktpersonen är online och kan delta i konversationer.
Upptaget	Kontaktpersonen är tillgänglig men upptagen med en annan aktivitet.
Stör ej	Kontaktpersonen har manuellt ställt in sin närvarostatus som Stör ej .
Upptaget (får endast störas i nödfall)	Kontaktpersonen har manuellt ställt in sin närvarostatus som Stör ej .
Borta	Kontaktpersonens dator har varit inaktiv i mer än den tidsperiod som ställts in – som standard 15 minuter. Kontaktpersonen har manuellt ställt in sin närvarostatus som Borta .
Inaktiv	Kontaktpersonen kan vara tillgänglig, men datorn har varit inaktiv i mer än den tidsperiod som ställts in – som standard fem minuter.
Upptagen (Inaktiv)	Kontaktpersonen är upptagen i ett möte, men datorn har varit inaktiv i mer än den tidsperiod som ställts in – som standard fem minuter.
Offline	Kontaktpersonen är inte tillgänglig eftersom: <ul style="list-style-type: none"> • Communicator 2007 inte körs på kontaktpersonens dator eller kontaktpersonen inte har loggat in. • Kontaktpersonen har blockerat dig från att se sin närvarostatus.
Okänd	Communicator 2007 kan inte avgöra kontaktpersonens status

Lateral sökning (Ctrl+F2)

När en kontaktperson har markerats i telefonboken kan du söka efter relaterade kontaktpersoner baserat på ett konfigurerat fält, till exempel andra personer på samma avdelning:

-
- Steg 1** Öppna Lateral sökning (**Ctrl+F2**).
 - Steg 2** Välj en alternativ kontakt i urvalet som visas (**nedåtpil/uppåtpil**).
 - Steg 3** Ring upp kontaktpersonen (**Retur**) eller flytta över samtalet (**Retur, Retur**).
 - Steg 4** Tryck på **Esc** för att stänga skärmen Lateral sökning.
-

Konfigurera Lateral sökning

Ställ in fältet Önskad lateral sökning genom att ange kriterier i **Inställningar**:

-
- Steg 1** Välj **Alternativ > Inställningar (Alt+O, P)**.
 - Steg 2** Använd **uppåtpil** och **nedåtpil** för att förflytta dig mellan rubrikerna till fliken **Filtrera sökning**.
 - Steg 3** Välj det önskade fältet i den nedrullningsbara listan. Välj **Ingen** om du vill inaktivera funktionen.
-

Kortnummer

Kortnummer och kontaktpersoner visas i F6-fönstret.

Använda kortnummer

-
- Steg 1** Tryck på **F6** för att komma till rutan Kortnummer.
 - Steg 2** Använd **nedåtpil** och **uppåtpil** för att välja önskad kortnummerkontaktperson.
 - Steg 3** Tryck på **Retur** för att ringa upp.
-

Lägga till kortnummer

-
- Steg 1** Tryck på **F6** för att komma till rutan Kortnummer.
 - Steg 2** Tryck på **Alt+F6** för att komma till **Lägg till kortnummer**.
 - Steg 3** Välj antingen ett privat (tillgängligt bara för dig, standardalternativet) eller allmänt (tillgängligt för alla användare) kortnummer.
 - Steg 4** Tryck på Tabb för att komma till fältet Nummer. Skriv in **Nummer**, **Namn** och **Namn på företag** för kontakten.
 - Steg 5** Tryck på Tabb igen för att använda knappen **OK**.
-

Ta bort kortnummer

-
- Steg 1** Tryck på **F6** för att komma till rutan Kortnummer.
- Steg 2** Välj det kortnummer som du vill ta bort med uppåtpil och nedåtpil.
- Steg 3** Tryck på **Alt+D** för att ta bort kortnumret.
- Steg 4** Tryck på **högerpil** för att välja **Ja** i bekräftelsemeddelandet.
-

Redigera kortnummer

-
- Steg 1** Tryck på **F6** för att komma till rutan Kortnummer.
- Steg 2** Använd **uppåtpil** och **nedåtpil** för att välja det kortnummer som du vill redigera.
- Steg 3** Tryck på **Alt+S** för att öppna redigeringsfönstret.
Fokus är på kryssrutan Privat kortnummer
- Steg 4** Gör relevanta ändringar.
- Steg 5** Tryck på Tab för att förflytta dig till **OK**-knappen och tryck på **Retur**.
-

Använda området Pågående samtal (F5)

I det här området finns samtal som har väntkopplats eller uppnått timeout vid åtgärder som överflyttning, parkering eller viskningsmeddelanden inklusive svar.

Så här använder du området:

-
- Steg 1** Tryck på **F5**.
- Det översta samtalet är markerat och följande information läses upp:
- Distributionsbeteckning
 - Samtal till namn och nummer (i förekommande fall)
 - Samtal från (nummer)
 - Status, till exempel Inget svar, Väntkopplad, Timeout för parkering
 - Längden för samtalet inom F5-området
 - Personsökningssvar, i förekommande fall
- Steg 2** Använd **uppåtpil** och **nedåtpil** för att läsa upp andra samtalsuppgifter, och tryck på **F5** efter varje pil om du vill läsa upp den fullständiga informationen.
-

Användbara funktioner

Ringa kopierade telefonnummer

När du har kopierat ett telefonnummer i avsikt att ringa det kan du tryck på **Ctrl+V** eller **Ctrl+Insert** från valfri plats på konsolen med undantag för en katalogsökruta för text. När du gör detta klistras uppringningsbara tecken i det kopierade telefonnumret in i dialogrutan **Aktiva samtal**. Du kan nu ringa upp det inklistrade numret.

Akutläge

Du kan vid behov försätta dina samtalsköer i akutläge. Tryck på **Ctrl+Skift+E** för att aktivera de köer där en överflödesdestination har ställts in för akutlägen. Om du vill inaktivera akutläget trycker du på **Alt+Skift+E**. Om du trycker på **Insert+T** för att kontrollera din status syns det bara att du är i akutläge om *alla* dina köer är i det läget.

Otillgänglig

Gör dig själv otillgänglig för att ta emot samtal genom att trycka på **F10**. Om du trycker på **F10** igen blir du tillgänglig.

Kön är otillgänglig

Tryck på **Ctrl+F10** om du vill göra dig själv otillgänglig för att ta emot inkommande samtal (du kan ändå använda andra delar av programmet). Tryck på **Ctrl+F10** för att bli tillgänglig igen.

INDEX

Ä

- Allmänna inställningar [2-5](#)
- Alternativa nummer, inställningar [2-10](#)
- Alternativ för Automatisk uppringning [2-7](#)
- Återgående samtal, kontrollera [6-10](#)
- Återupprätta samtal [2-7](#)
- Automatisk parkering [2-7](#)
- Avancerade inställningar [2-13](#)

B

- Besvara samtal [6-3](#)
- BLF-beroende funktioner, inaktivera [2-6](#)
- Bli ej tillgänglig [1-7, 2-5](#)
- Boolesk sökning [2-12](#)

D

- Direkta överflyttningar [2-13](#)

E

- Enkel inloggning (SSO)
 - Konfigurera [2-13](#)
- E-post, skicka [6-12](#)

F

- FAC- och CMC-inställningar [6-7](#)
- Fältet Upptagetlampa (BLF) [1-2](#)
- Fältrubriker, inställningar [2-11](#)
- Fältvisning [2-2](#)
 - Ändra storlek [2-3](#)
 - Förflytta [2-3](#)
- Filtrera sökning, inställningar [2-12](#)
- Frånvaromeddelande [5-4](#)

G

- Gränssnitt
 - Aktiva samtal [1-20](#)
 - Alla köer [1-14](#)
 - Köer [1-12](#)
 - Kontaktuppgifter [1-18](#)
 - Kortnummer [1-22](#)
 - layout [1-8](#)
 - Menyrad [1-9](#)
 - Pågående samtal [1-20](#)
 - Parkera samtal [1-21](#)
 - Personliga telefonboksgrupper [3-1](#)
 - Samtalshistorik [1-10](#)
 - Telefonböcker [1-14](#)
 - Verktögsfältet Samtalskontroll [1-19](#)

H

- Hämta parkerade samtal [6-9](#)
- Hämta väntkopplade samtal [6-8](#)

I

- Inställningar
 - Allmänt [2-5](#)
 - Alternativa nummer [2-10](#)
 - Avancerat [2-13](#)
 - Fältrubriker [2-11](#)
 - Filtrera sökning [2-12](#)
 - Kontaktsidofält [2-10](#)
 - Ljud av [2-7](#)
 - Loggning [2-13](#)
 - Närvaro [2-6](#)
 - Parkera samtal [2-7](#)
 - Personliga telefonboksgrupper [2-9](#)
 - Säkerhet [2-13](#)
 - Samtal i kö [2-8](#)
 - Samtalsöverflyttningar [2-7](#)

Sekundär sortering [2-11](#)
 Telefonbok [2-8](#)
 Toner [2-8](#)
 Uppringning [2-7](#)
 Visning [2-5](#)

K

Köfärg [2-8](#)
 Konferenskoppla samtal [6-9](#)
 Kontaktinformation [5-4](#)
 Kontaktnummer [1-16](#)
 Kontaktpersoner
 Lägga till [4-1](#)
 Kontaktuppgifter [5-3](#)
 E-post [5-4](#)
 Frånvaromeddelande [5-4](#)
 Kontaktinformation [5-4](#)
 Öppna [5-3](#)
 Slå externa nummer [5-4](#)
 Kortkommandon [1-2](#)
 Kortnummer
 Ta bort nummer [3-5](#)
 Kortnummer, lägga till [3-5](#)
 Kortnummer, uppdatera [3-5](#)
 Köstatistik, visa [1-12](#)

L

Layout
 Återställning [2-4](#)
 Gränssnitt [1-8](#)
 Ljud av, inställningar [2-7](#)
 Logga in [1-4](#)
 Loggningsinställningar [2-13](#)

N

Närvaroinställningar [2-6](#)

Ö

Osynlig överflyttning [2-7](#)
 Överflytta samtal
 Direkt [2-13](#)
 Konsultera internt [6-6](#)
 Osynligt externt [6-5, 6-6](#)

P

Parkerade samtal
 Hämta [6-9](#)
 Information [1-21](#)
 Parkera samtal [6-8](#)
 Parkera samtal, inställning [2-7](#)
 Personliga telefonboksgrupper [3-1](#)
 Dela [2-9](#)
 Personliga telefonboksgrupper, inställningar [2-9](#)
 Prefix för röstbrevlådor för slagna nummer [2-7](#)

R

Rensa samtal [6-2](#)
 Roller [2-1](#)
 Rutan Pågående samtal [1-20](#)

S

Säkerhetsinställningar [2-13](#)
 Samtal i kö, inställningar [2-8](#)
 Samtalsöverflyttningar, inställning [2-7](#)
 Sekundär sortering, inställningar [2-11](#)
 Sidofält för Kontaktperson, inställning [2-10](#)
 Skicka e-post [6-12](#)

Sökning

Lateral sökning [5-2](#)

Slumpmässig sökning [5-3](#)

Sökning i telefonboken [5-1](#)

T

Telefonbok, inställningar [2-8](#)

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

Toner, inställningar [2-8](#)

U

Uppringningsinställningar [2-7](#)

V

Väntkoppla samtal [6-7](#)

Växla mellan samtal [6-10](#)

Visningsinställningar [2-5](#)