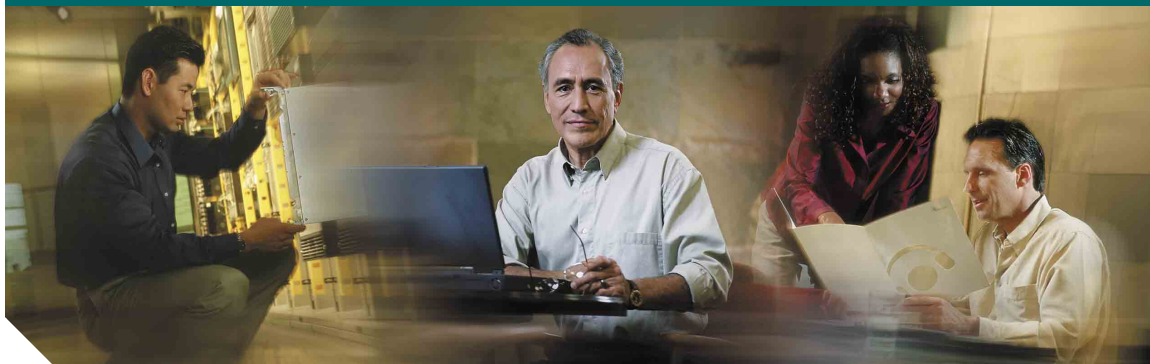




Brukerhåndbok for Cisco IP Manager Assistant

INKLUDERT LISENS OG GARANTI

Hovedkontor

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Faks: +1 408 526-4100

Varenummer: OL-9679-01



SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN SOM GJELDER PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN, KAN ENDRES UTEN FORVARSEL. ALLE UTSAGN, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN DET GIS INGEN FORM FOR GARANTI, VERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERE MÅ TA FULLT ANSVAR FOR BRUKEN AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIE FOR PRODUKTENE SOM FØLGER MED, ER FORKLART I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER VED HENVISNING EN DEL AV DENNE HÅNDBOKEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIE, KAN DU FÅ ET EKSEMPLAR HOS DIN CISCO-FORHANDLER.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpassing av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBS fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASIER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSE GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

VERKEN CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER SKAL I NOEN TILFELLER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE, SPESIELLE ELLER TILFELDIGE SKADER ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE ELLER TAPTE ELLER SKADDE DATA SOM FØLGE AV BRUKEN AV ELLER MANGLENDE EVNE TIL Å BRUKE DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER CISCOS LEVERANDØRER HAR BLITT VARSLET OM MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER.

CCSP, CCVP, Cisco Square Bridge-logoen, Follow Me Browsing og StackWise er varemerker for Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn og iQuick Study er servicemerker for Cisco Systems, Inc. Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoen, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoen, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logoen, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers-logoen, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient og TransPath er registrerte varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilhørende datterselskaper i USA og enkelte andre land.

Alle andre varemerker som er omtalt i dette dokumentet eller på Web-området, tilhører sine respektive eiere. Bruk av ordet partner kan ikke tolkes som et samarbeidsforhold mellom Cisco og andre selskaper. (0601R)

Brukerhåndbok for Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Med enerett.



Innhold

Innledning v

Oversikt **v**

Oppbygging **vi**

Bruke elektronisk hjelp **vii**

Beslektet dokumentasjon **vii**

Skaffe informasjon **vii**

 Cisco.com **viii**

 DVD med produktdokumentasjon **viii**

 Bestille dokumentasjon **viii**

Tilbakemelding på dokumentasjon **ix**

Sikkerhetsoversikt for Cisco-produktet **ix**

 Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter **x**

Teknisk støtte **x**

 Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon **xi**

 Sende en serviceforespørsel **xi**

 Definisjon av alvorlighetsgrader for serviceforespørsler **xii**

Skaffe tilleggspublikasjoner og informasjon **xii**

Dokumentkonvensjoner **xiii**

Presentasjon av Cisco IPMA 1

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje **1**

 Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus **1**

 Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus **2**

Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon **3**

Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen **4**

Komme i gang med Cisco IPMA assistentkonsollen 5

- Komme i gang med assistentkonsollen 6
 - Logge deg på assistentkonsollen 6
 - Logge deg av assistentkonsollen 7
 - Utforske konsollen uten å assistere ledere 7
 - Bruke konsollen 8
 - Bruke menylinjen 8
 - Bruke samtalestyringsknappene 9
 - Bruke Mine samtaler 12
 - Bruke Mine ledere 13
 - Bruke funksjonen Kortnummer 15
 - Bruke katalogen 16
 - Bruke statuslinjen 16
 - Justere konsollutformingene 17
 - Vise administrative innstillinger 17
 - Angi innstillinger 18
 - Bruke konsollen med mus og tastatur 18
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen 19
- Bruke hurtigtaster 19
- Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA 20

Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler 23

- Ringe 23
- Svare på et anrop 24
- Avslutte samtaler 24
- Sette samtaler på vent 25
- Ta en samtale fra vent 25
- Overføre samtaler 26
- Holde en telefonkonferanse 27
- Viderekoble en samtale til et annet nummer 28
 - Bruke Umiddelbar viderekobling 28
 - Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen 29
- Sende en samtale til en talemeldingstjeneste 29

For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen 31

Forskjellen på proxy-linje og delt linje 32

Delt linje-modus 32

Proxy-linje-modus 32

Identifisere modusen 32

Logge på Cisco IPMA på assistenttelefonen 33

Kontrollere statusen til lederne 34

Informasjon på lederstatussiden 34

Samtalestatusikoner 34

Behandle samtaler og utføre andre handlinger 36

Svare på et anrop ved hjelp av IPMA på telefonen 37

Konfigurere lederinnstillinger 38

Konfigurere innstillinger for IPMA-assistent 39

Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen 42

For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus 43

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internnummer 44

Viderekoble og overføre samtaler 44

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer 44

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten 45

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent 45

Dempe ringetonen på telefonen 46

For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus 47

Komme i gang – for ledere 48

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internnummer 48

Forstå assistentvalg 48

Bruke statusvinduet 49

Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen 52

Overta, viderekoble og overføre samtaler 52

Overta et anrop som ringer på assistentens telefon 53

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer 53

Omdirigere alle anrop til et annet nummer 54

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten 55

Bruke samtalefiltrering **55**
Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent **57**
Dempe ringetonen på telefonen **58**

Konfigurere funksjoner i Manager 59

Åpne lederkonfigurasjonen **59**
 For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen **60**
 For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen **60**
Tilordne en standardassistent til en leder **61**
Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder **61**
Opprette filterlister for en leder **62**

Stikkordregister 65



Innledning

Denne innledningen beskriver hvem som bør lese denne publikasjonen og publikasjonens dokumentkonvensjoner.

Innledningen dekker følgende emner:

- Oversikt, side v
- Oppbygging, side vi
- Bruke elektronisk hjelp, side vii
- Beslektet dokumentasjon, side vii
- Tilbakemelding på dokumentasjon, side ix
- Teknisk støtte, side x

Oversikt

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) er en funksjon i telefonsystemet som gjør at ledere og assistenter kan ha et mer effektivt samarbeid. Brukerhåndboken for Cisco IP Manager Assistant inneholder instruksjoner og eksempler for å hjelpe deg med å bruke Cisco IPMA.

Alle brukere av Cisco IPMA bør lese denne publikasjonen. Brukere omfatter ledere og assistenter.

Ledere

En Cisco IPMA-*leder* er en bruker hvis innkommende samtaler blir overtatt og omdirigert til en assistent. Lederen har minst én assistent.

Ledere kan bruke Cisco IPMA direkte på sine Cisco IP-telefoner. Lederne konfigurerer funksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet, eller de kan be assistenten om å konfigurere innstillingene for dem.

Hvis du vil vite mer, se "Konfigurere funksjoner i Manager" på side 59.

Assistenter

En Cisco IPMA-*assistent* er en bruker som behandler samtaler på vegne av en leder.

Avhengig av hvordan funksjonen er definert og brukes, kan Cisco IPMA automatisk eller manuelt overta innkommende samtaler som opprinnelig var til en leder, og omdirigere dem til et annet mål, for eksempel lederens assistent. Assistenter kan svare på, overføre, viderekoble og ellers behandle samtaler som Cisco IPMA omdirigerer til dem.

En assistent kan støtte opptil 33 ledere.

Assistenter kan bruke de fleste Cisco IPMA-funksjoner på datamaskinen ved hjelp av programmet Assistant Console. Assistenter kan bruke assistentkonsollen til å:

- Foreta og svare på anrop, overføre, sette på vent, avslutte og viderekoble samtaler, eller legge til en konferansedeltaker i en samtale.
- Overvåke en leders samtaleaktivitet og funksjonsstatus.
- Aktivere og deaktivere lederfunksjoner.
- Konfigurere lederfunksjoner.

Oppbygging

Tabell 1 gir en oversikt over oppbyggingen av denne boken.

Tabell 1 Oppbygging av brukerhåndboken for Cisco IP Manager Assistant

Del	Beskrivelse
Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA"	Beskriver Cisco IPMA i delt linje-modus og proxy-linje-modus og hvordan du finner ut hvilken Cisco IPMA-modus du bruker.
Kapittel 2, "Komme i gang med Cisco IPMA assistentkonsollen"	Gir assistenter en omfattende oversikt over assistentkonsollen.
Kapittel 3, "Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler"	Gir assistenter oppgavebaserte instruksjoner i bruken av assistentkonsollen, slik at de kan håndtere og overvåke samtaler og funksjoner for én til fem ledere.
Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"	Beskriver hvordan du bruker særskilte ringetoner, funksjonstaster og intercom på assistentens Cisco IP-telefon.
Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco IPMA-funksjonene i delt linje-modus.
Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus"	Beskriver hvordan du bruker Cisco IPMA-menyen, funksjonstastene og statusvinduet på lederens Cisco IP-telefon til å håndtere samtaler og overvåke en assistents samtaleaktivitet i proxy-linje-modus.
Kapittel 7, "Konfigurere funksjoner i Manager"	Beskriver hvordan ledere og assistenter kan egendefinere lederfunksjoner ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet.

Bruke elektronisk hjelp

Det elektroniske hjelpesystemet for Cisco IPMA viser oppgaveorientert hjelp i tillegg til kontekstavhengig hjelp fra de fleste vinduer i brukergrensesnittet i Cisco IPMA.

Du får tilgang til den elektroniske hjelpen ved å klikke på knappen ? eller ved å klikke på **Hjelp** på menylinjen, som du finner øverst i konsollen.

Når du åpner hjelpevinduet, kan du klikke på **Søk** på verktøylinjen for å søke i hele brukerhåndboken for *Cisco IP Manager Assistant* etter nøkkelord. Klikk på **Vis PDF** for å vise en utskriftsvennlig versjon av dokumentet.



Merk

Legg merke til at søkefunksjonen kanskje ikke fungerer i noen versjoner av den elektroniske hjelpen.

Du må ha Adobe Acrobat installert (enten som et frittstående program eller som en plugin-modul for nettleseren) for å vise en PDF-versjon av dette dokumentet.

Beslektet dokumentasjon

Du finner mer informasjon i følgende dokumenter:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers* – Dette kortet inneholder de grunnleggende instruksjonene for Cisco IPMA-ledere. Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* – dette heftet følger med telefonen, og inneholder grunnleggende informasjon om installering og funksjoner.
- *Brukerhåndboken for Cisco IP-telefonmodeller i 7960- og 7940-serien* – Denne håndboken inneholder fullstendig brukerinformasjon. Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Hurtigreferansen for Cisco IP-telefon i 7960-/7940-serien* – Dette kortet inneholder grunnleggende instruksjoner. Se http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide* – denne håndboken inneholder informasjon om installering og funksjoner, og følger med hver ekspansjonsmodul for Cisco IP-telefonen 7914.

Skaffe informasjon

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig på Cisco.com. Cisco har også flere måter du kan få teknisk assistanse og andre tekniske ressurser på. Disse avsnittene forklarer hvordan du får tak i teknisk informasjon fra Cisco Systems.

Cisco.com

Du får tilgang til den mest oppdaterte Cisco-dokumentasjonen på denne URLen:

<http://www.cisco.com/techsupport>

Du får tilgang til Ciscos Web-område på følgende URL:

<http://www.cisco.com>

Du får tilgang til Ciscos internasjonale Web-områder på følgende URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

DVD med produktdokumentasjon

Cisco-dokumentasjon og annen litteratur er tilgjengelig i DVD-pakken med produktdokumentasjon, som ofte følger med produktet. DVDen med produktdokumentasjon oppdateres jevnlig, og kan være mer oppdatert enn den trykte dokumentasjonen.

DVDen med produktdokumentasjon er et omfattende bibliotek av teknisk produktdokumentasjon om bærbare medier. På DVDen kan du få tilgang til flere versjoner av håndbøker for maskinvare- og programvareinstallasjon, konfigurasjon og kommandoer for Cisco-produkter og til å vise teknisk dokumentasjon i HTML. Med DVDen har du tilgang til den samme dokumentasjonen som finnes på Ciscos Web-område, uten å være tilkoblet Internett. For enkelte produkter er også PDF-versjoner av dokumentasjonen tilgjengelige.

DVDen med produktdokumentasjon er tilgjengelig som enkeltenhet eller gjennom abonnement.

Registrerte Cisco.com-brukere (Cisco-direktekunder) kan bestille DVDen med produktdokumentasjon (produktnummer DOC-DOCDVD=) fra Cisco Marketplace på følgende URL:

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Bestille dokumentasjon

Fra og med 30. juni 2005 kan registrerte Cisco.com-brukere bestille Cisco-dokumentasjon i Product Documentation Store i Cisco Marketplace på følgende URL:

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Registrerte Cisco.com-brukere kan bestille teknisk dokumentasjon fra 08.00 til 17.00 PDT ved å ringe +1 866 463-3487 i USA og Canada. Fra andre steder kan du ringe 011 408 519-5055. Du kan også bestille dokumentasjon via e-post på tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com eller via faks på +1 408 519-5001 i USA og Canada, fra andre steder på 011 408 519-5001.

Tilbakemelding på dokumentasjon

Du kan vurdere og gi tilbakemelding om Ciscos tekniske dokumenter ved å fylle ut det elektroniske tilbakemeldingsskjemaet som vises sammen med de tekniske dokumentene på Cisco.com.

Du kan sende kommentarer om Cisco-dokumentasjonen til bug-doc@cisco.com.

Du kan sende kommentarer på svarkortet (hvis det finnes) bak forsideomslaget på dokumentet, eller ved å skrive til følgende adresse:

Cisco Systems

Attn: Customer Document Ordering

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-9883, USA

Vi setter pris på dine kommentarer.

Sikkerhetsoversikt for Cisco-produktet

Dette produktet inneholder kryptografiske funksjoner og er underlagt USAs lovgivning og lokal lovgivning om import, eksport, overføring og bruk. Levering av kryptografiske Cisco-produkter gir ikke tredjeparter rett til å importere, eksportere, distribuere eller bruke kryptering. Importører, eksportører, distributører og brukere er ansvarlige for å overholde lovgivningen i USA og lokal lovgivning for det enkelte land. Ved å bruke dette produktet samtykker du til å følge gjeldende lover og regler. Hvis du ikke kan overholde amerikansk og lokal lovgivning, må du returnere dette produktet umiddelbart.

Du kan finne et sammendrag av lover i USA som gjelder kryptografiske Cisco-produkter, på:

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

Hvis du trenger ytterligere hjelp, kan du kontakte oss ved å sende en e-postmelding til følgende adresse:

export@cisco.com

Cisco tilbyr en gratisportal med retningslinjer for sikkerhetssårbarhet på følgende URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

På dette Web-området kan du utføre disse oppgavene:

- Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter.
- Få hjelp med sikkerhetsproblemer som involverer Cisco-produkter.
- Registrere deg for å motta sikkerhetsinformasjon fra Cisco.

En oppdatert liste over sikkerhetsvarsler og -merkander for Cisco-produkter er tilgjengelig på følgende URL:

<http://www.cisco.com/go/psirt>

Hvis du foretrekker å se varsler og merknader etter hvert som de oppdateres i sanntid, kan du få tilgang til en PSIRT RSS-feed (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication) gjennom følgende URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Rapportere sikkerhetssårbarheter i Cisco-produkter

Cisco forplikter seg til å levere sikre produkter. Vi tester våre produkter internt før vi lanserer dem, og vi arbeider for å rette opp alle sårbarheter så raskt som mulig. Hvis du tror at du har funnet en sårbarhet i et Cisco-produkt, kan du kontakte PSIRT:

- Nødssituasjoner – security-alert@cisco.com

En nødssituasjon er enten en tilstand der et system aktivt angripes, eller en tilstand der det må rapporteres om en alvorlig og presserende sikkerhetssårbarhet. Alle andre tilstander anses som ikke-nødssituasjoner.

- Ikke-nødssituasjoner – psirt@cisco.com

I en nødssituasjon kan du også kontakte PSIRT via telefon:

- +1 877 228-7302
- +1 408 525-6532



Tips

Vi anbefaler deg å bruke Pretty Good Privacy (PGP) eller et kompatibelt produkt til å kryptere eventuelle sensitive opplysninger som du sender til Cisco. PSIRT kan arbeide ut fra kryptert informasjon som er kompatibel med PGP-versjon 2.x til og med 8.x.

Bruk aldri en tilbakekalt eller utløpt krypteringsnøkkel. Den riktige fellesnøkkelen for bruk i korrespondansen med PSIRT er den som det er kobling til i kontaktsammendragdelen (Contact Summary) på siden med retningslinjer for sikkerhetssårbarhet på følgende URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Koblingen på denne siden har den gjeldende PGP-nøkkel-IDen.

Teknisk støtte

Ciscos tekniske støtte tilbyr prisbelønt teknisk støtte døgnet rundt. Web-området for teknisk støtte og dokumentasjon på [Cisco.com](http://www.cisco.com) har omfattende ressurser for elektronisk støtte. Hvis du i tillegg har en serviceavtale med Cisco, tilbyr Ciscos senter for teknisk assistanse (TAC) telefonstøtte. Hvis du ikke har en serviceavtale med Cisco, bør du kontakte forhandleren.

Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon

På Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon får du tilgang til elektroniske dokumenter og verktøy for feilsøking og løsning av tekniske problemer i forbindelse med Cisco-produkter og -teknologi. Web-området er tilgjengelig 24 timer i døgnet på følgende URL:

<http://www.cisco.com/techsupport>

For å få tilgang til alle verktøyene på Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon må du ha en bruker-ID og et passord for Cisco.com. Hvis du har en gyldig serviceavtale, men mangler bruker-ID eller passord, kan du registrere deg på følgende URL:

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



Merk

Bruk CPI-verktøyet (Cisco Product Identification) til å finne produktets serienummer før du sender en Web- eller telefonforespørsel om hjelp. Du kan åpne CPI-verktøyet på Ciscos Web-område for teknisk støtte og dokumentasjon ved å klikke på **Tools & Resources** under Documentation & Tools. Velg **Cisco Product Identification Tool** fra den alfabetiske indekslisten, eller klikk **Cisco Product Identification Tool** under Alerts & RMAs.

CPI-verktøyet har tre søkealternativer: produkt-ID eller modellnavn, trevisning eller (for bestemte produkter) å kopiere og lime inn utdata for **show**-kommandoen. Søkeresultatene viser en illustrasjonen av produktet der plasseringen av serienummeret er merket av. Finn serienummeretiketten på produktet og registrer informasjonen før du ringer om service.

Sende en serviceforespørsel

TACs elektroniske verktøy for serviceforespørsler er den raskeste måten å åpne S3- og S4-serviceforespørsler på. (S3- og S4-serviceforespørsler gjelder bare når nettverket er minimalt svekket, eller når du trenger produktinformasjon.) Når du har beskrevet situasjonen, gir TACs verktøy for serviceforespørsler deg anbefalte løsninger. Hvis du ikke finner en løsning på problemet ved hjelp av de anbefalte ressursene, blir forespørselen sendt til en Cisco-tekniker. Du finner TACs verktøy for serviceforespørsler på denne URLen:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Hvis du har S1- eller S2-serviceforespørsler, eller hvis du ikke har Internett-tilgang, kontakter du Cisco TAC via telefon. (S1- eller S2-serviceforespørsler er når produksjonsnettverket er nede eller alvorlig svekket.) Cisco-teknikere er alltid tilgjengelige for S1- og S2-serviceforespørsler, slik at forretningsdriften kan kjøre så problemfritt som mulig.

Brak ett av følgende telefonnumre for å registrere en serviceforespørsel via telefon:

Asia, Stillehavsområdet: +61 2 8446 7411 (Australia: +1 800 805 227)

Europa, Midtøsten og Afrika: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553-2447

Du finner en fullstendig liste over Cisco TAC-kontakter på denne URLen:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Definisjon av alvorlighetsgrader for serviceforespørsler

For å sikre en standard for rapportering av serviceforespørsler har Cisco laget noen definisjoner av alvorlighetsgrad.

Alvorlighetsgrad 1 (S1) – Nettverket er nede eller forretningsdriften er alvorlig svekket. Du og Cisco vil bruke alle nødvendige ressurser døgnet rundt for å rette opp situasjonen.

Alvorlighetsgrad 2 (S2) – Driften av et eksisterende nettverk er alvorlig svekket, eller store deler av forretningsdriften er redusert på grunn av en uakseptabel ytelse på Ciscos produkter. Du og Cisco vil bruke ressurser på fulltid i vanlig arbeidstid for å rette opp situasjonen.

Alvorlighetsgrad 3 (S3) – Nettverksytelsen er svekket, men de fleste forretningsaktivitetene fungerer som normalt. Både du og Cisco er villige til å bruke ressurser i vanlig arbeidstid for å gjenopprette driften til et akseptabelt nivå.

Alvorlighetsgrad 4 (S4) – Du trenger informasjon eller hjelp i forbindelse med ytelse, installering eller konfigurering av et Cisco-produkt. Det har liten eller ingen innvirkning på forretningsdriften.

Skaffe tilleggspublikasjoner og informasjon

Informasjon om Cisco-produkter, teknologier og nettverksløsninger er tilgjengelig fra forskjellige elektroniske og trykte kilder.

- På Cisco Marketplace finner du en rekke bøker, håndbøker og dokumentasjon om Cisco og varer med Cisco-logoen på. Gå til Cisco Marketplace, Cisco-butikken, på følgende URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* utgir en lang rekke publikasjoner om nettverksløsninger, opplæring og sertifisering. Både nye og erfarne brukere kan finne nyttig informasjon i disse publikasjonene. Hvis du vil ha aktuelle titler og annen informasjon fra Cisco Press, kan du gå til Cisco Press på følgende URL:
<http://www.ciscopress.com>
- *Packet* er Cisco Systems' tekniske brukertidsskrift med artikler om optimalisering av Internett og nettverksinvesteringer. Hvert kvartal gir Packet artikler om de nyeste bransjetrendene, teknologiske nyvinningene og Cisco-produktene og -løsningene, i tillegg til tips om nettverksdistribusjon og feilsøking, konfigurasjonseksempler, eksempler fra kundene, sertifiserings- og opplæringsinformasjon og koblinger til flere omfattende elektroniske ressurser. Du får tilgang til Packet-magasinet på følgende URL:
<http://www.cisco.com/packet>
- *iQ Magazine* er et tidsskrift fra Cisco Systems som kommer ut hvert kvartal. Tidsskriftet skal hjelpe ekspanderende selskaper med å ta i bruk teknologi for å øke inntektene, rasjonalisere forretningene og utvide tjenestetilbudet. Tidsskriftet beskriver utfordringene som selskapene møter, og teknologien som kan hjelpe dem. Med eksempler fra det virkelige forretningslivet og beskrivelser av forretningsstrategier får leserne hjelp til å treffe fornuftige avgjørelser når det gjelder investeringer i ny teknologi. Du får tilgang til iQ Magazine på følgende URL:
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

eller du kan se den digitale versjonen på følgende URL:

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- *Internet Protocol Journal* er en journal som utgis hvert kvartal av Cisco Systems, og er beregnet på teknikere som driver med utforming, utvikling og drift av offentlige og private nettverk. Du får tilgang til Internet Protocol Journal på følgende URL:

<http://www.cisco.com/ipj>

- Nettverksprodukter fra Cisco Systems, i tillegg til kundestøttetjenester, kan skaffes på følgende URL:

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection er et interaktivt Web-område for nettverksteknikere der de kan dele spørsmål, forslag og informasjon om nettverksprodukter og -teknologier med Cisco-eksperter og andre nettverksteknikere. Bli med i en diskusjon på denne URLen:

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- Nettverksopplæring i verdensklasse er tilgjengelig fra Cisco. Du kan vise aktuelle tilbud på denne URLen:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

Dokumentkonvensjoner

Dette dokumentet bruker følgende konvensjoner:

Konvensjon	Beskrivelse
fet skrift	Kommandoer og nøkkelord er i fet skrift .
<i>kursiv</i> skrift	Argumentet du angir verdier for, står i <i>kursiv</i> .
[]	Elementer i hakeparentes er valgfrie.
{ x y z }	Alternative nøkkelord er gruppert i klammeparentes og atskilt med vertikale linjer.
[x y z]	Valgfrie alternative nøkkelord er gruppert i klammeparentes og atskilt med vertikale linjer.
streng	En gruppe tegn uten anførselstegn. Ikke bruk anførselstegn rundt strengen, ellers inkluderes anførselstegnene i strengen.
skjerm-skrift	Terminaløtkter og informasjon fra systemet står med <i>skjermskrift</i> .
fet skjerm-skrift	Informasjon du må skrive inn selv vises med fet skjerm-skrift .
<i>kursiv skjerm-skrift</i>	Argumenter du angir verdier for, står med <i>kursiv skjerm-skrift</i> .

Konvensjon	Beskrivelse
^	Symbolet ^ står for Ctrl-tasten – for eksempel betyr tastekombinasjonen ^D på skjermen at du må holde nede Ctrl-tasten mens du trykker på D-tasten.
< >	Skjulte tegn, for eksempel passord, står i hakeparentes.



Merk Betyr at du må *merke deg det som står her*. Merknadene inneholder nyttige råd eller referanser til materiale som ikke dekkes i denne håndboken.



Viktig Betyr at du må *være spesielt oppmerksom*. I den beskrevne situasjonen kan du gjøre noe som kan resultere i skade på utstyr eller tap av data.

I Advarsel-meldinger brukes følgende standard:



Advarsel

VIKTIGE SIKKERHETSINSTRUKSER

Dette advarselssymbolet betyr fare. Du er i en situasjon som kan føre til skade på person. Før du begynner å arbeide med noe av utstyret, må du være oppmerksom på farene forbundet med elektriske kretser, og kjenne til standardprosedyrer for å forhindre ulykker. Bruk nummeret etter hver advarsel til å finne frem til oversettelsen i de oversatte sikkerhetsadvarslene som fulgte med denne enheten. Erklæring 1071

TA VARE PÅ DISSE INSTRUKSJONENE



Presentasjon av Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) har samtalerutingsmuligheter og andre funksjoner som kan hjelpe ledere og assistenter med å håndtere telefonsamtaler mer effektivt.

Dette kapittelet inneholder følgende deler:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1
- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3
- Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 4

Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje

Cisco IPMA kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke funksjoner som er tilgjengelige for deg, er avhengig av hvilken modus som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco IPMA.

Dette delen inneholder følgende avsnitt:

- Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1
- Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 2

Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA i delt linje-modus, deler lederen og assistenten et katalognummer, for eksempel 8001. Assistenten behandler samtaler for en leder på det delte katalognummeret. Når en leder mottar et anrop på nummeret 8001, ringer både lederens og assistentens telefon.

Funksjonene for Cisco IPMA som ikke er aktive i delt linje-modus, omfatter valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop. En assistent ser ikke og har ikke tilgang til disse funksjonene i assistentkonsollen. Telefonen til assistenten har ikke funksjonstasten for å viderekoble alle. Telefonen til lederen har ikke funksjonstastene for assistentovervåking, for å overta samtaler eller for å viderekoble alle.

Hvis du er assistent og bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, trenger du ikke å være pålogget for å motta anrop. Anrop til lederen ringer automatisk på telefonen din. Du må være logget på assistentkonsollen hvis du vil bruke programmet til å behandle samtaler, eller hvis du vil bruke funksjonstasten på telefonen til å overføre en samtale til lederens talemeldingssystem. Se Kapittel 2, "Komme i gang med assistentkonsollen" for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er en leder som bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, kan du dele katalognummeret med opptil 10 assistenter. Alle assistenter som deler katalognummer med deg, kan svare på og behandle anrop. Se Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus".

Beslektede emner

- Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 2
- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3
- Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 4

Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus

Hvis en systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA i proxy-linje-modus, deler ikke lederen og assistenten katalognummer. Assistenten behandler samtaler for lederen ved hjelp av et proxy-nummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer som er valgt av systemet og som assistenten bruker til å behandle lederens samtaler med.

I proxy-linje-modus har lederen og assistenten tilgang til alle funksjonene i Cisco IPMA, blant annet valg av standardassistent, assistentovervåking, samtalefiltrering og omdirigering av alle anrop.

Hvis du er en assistent og bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, må du logge deg på assistentkonsollen og aktivere et filter for å kunne motta anrop til lederen på din telefon. Du kan bruke assistentkonsollen for alle samtalebehandlingsfunksjoner, for eksempel for å svare på og overføre en samtale. Se Kapittel 2, "Komme i gang med assistentkonsollen" for å få mer informasjon om hvordan du bruker assistentkonsollen.

Hvis du er leder og bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan du opprette filtre for å sortere og filtrere innkommende anrop til assistenten. Se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus" hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker alle funksjonene i Cisco IPMA.

Beslektede emner

- Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 2
- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3
- Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 4

Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon

Hvis du vil finne din aktive Cisco IPMA-modus på en ledertelefon, tilbakestiller du LCD-skjermen på telefonen ved å ta av håndsettet og legge det på igjen.

Hvis du bare ser ett ikon i statusvinduet på LCD-skjermen (en bjelle eller en bjelle med strek over), bruker du Cisco IPMA i delt linje-modus (se Figur 1). Se Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus".

Figur 1 *Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i delt linje-modus*



Hvis du ser flere ikoner i statusvinduet på LCD-skjermen, bruker du Cisco IPMA i proxy-linje-modus (se Figur 2). Se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus".

Figur 2 *Statusvinduet på LCD-skjermen for en telefon i proxy-linje-modus*



Beslektede emner

- Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1
- Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 2
- Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen, side 4

Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen

Slik finner du Cisco IPMA-modusen fra assistentkonsollen:

-
- Trinn 1** Logg deg på assistentkonsollen. Se "Logge deg på assistentkonsollen" på side 6.
- Trinn 2** Finn internnummeret ved siden av navnet til en leder i ruten Mine samtaler. Se "Bruke Mine samtaler" på side 12.
- Trinn 3** For samme leder finner du internnummeret ved siden av telefonikonet i kolonnen Samtaleinformasjon i Mine ledere. Se "Bruke Mine ledere" på side 13.



Merk

Hvis du ikke ser noe nummer ved siden av telefonikonet, kan du klikke på og dra kanten av Samtaleinformasjon-overskriften for å gjøre kolonnen bredere.

Hvis internnumrene er like, bruker du Cisco IPMA i delt linje-modus. Assistenten og lederen har samme katalognummer og deler en linje.

Hvis internnumrene er forskjellige, bruker du Cisco IPMA i proxy-linje-modus. Assistenten er tilordnet et annet katalognummer for å kunne behandle samtaler på vegne av lederen. Det andre nummeret er et proxy-nummer som representerer lederens katalognummer.



Merk

I delt linje-modus ser du fire overskrifter i ruten for lederens vindu: Leder, Intercom, IkkeFor og Samtaleinformasjon. I proxy-linje-modus vises i tillegg disse overskriftene: Viderekoble alle, Asst.overv, Filtrer anrop og Filtermodus.

Beslektede emner

- Bruke Cisco IPMA i delt linje-modus, side 1
- Bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus, side 2
- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3



Komme i gang med Cisco IPMA assistentkonsollen

Med assistentkonsollen kan assistentene behandle samtaler for lederne mer effektivt. Cisco IPMA kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Hvilke av funksjonene nedenfor som er tilgjengelige, er avhengig av modusen som systemansvarlig har valgt for konfigurasjonen av Cisco IPMA. Når du som assistent bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, er du tilordnet det samme katalognummeret som lederen. Dette delte nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Når du som assistent bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, er lederen tilordnet et katalognummer og du er tilordnet et annet, som du bruker som et proxy-nummer. Dette proxy-nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Du finner mer informasjon i "Finne Cisco IPMA-modusen på assistentkonsollen" på side 4.

Som assistent får du tilgang til Cisco IPMA-funksjonene på datamaskinen med assistentkonsollen.

Du kan bruke assistentkonsollen til å

- foreta og svare på anrop, viderekoble, overføre og avslutte en samtale eller sette den på vent
- legge til konferansedeltakere i en samtale
- ringe ved hjelp av kortnumre
- søke i kataloger
- åpne en intercom-linje til lederen
- overvåke anropsaktivitet for leder
- endre lederfunksjoner og -innstillinger
- egendefinere samtalebehandlingsverktøyene
- taste inn numre på et virtuelt tastatur i forbindelse med interaktive talesystemer

Se følgende emner for å få vite mer:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1
- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA, side 20
- Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"

**Merk**

Med Cisco IPMA kan du behandle egne samtaler og samtaler for opptil 33 ledere.

Komme i gang med assistentkonsollen

Denne delen inneholder følgende emner:

- Logge deg på assistentkonsollen, side 6
- Logge deg av assistentkonsollen, side 7
- Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 7
- Bruke konsollen, side 8
- Bruke konsollen med mus og tastatur, side 18
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19

Logge deg på assistentkonsollen

Logg deg på assistentkonsollen for å kunne behandle samtaler på vegne av én eller flere ledere. Når du logger deg på, er du tilkoblet og klar til å behandle samtaler.

For å logge deg på må du angi bruker-IDen og passordet i påloggingsboksen for Cisco IPMA. Brukernavet og passordet får du av systemansvarlig.

**Merk**

Du kan be Cisco IPMA om å huske påloggingsinformasjonen.

Assistentkonsollen åpnes på skrivebordet.

Nå er du pålogget og klar til å hjelpe lederne med samtalebehandlingen helt til du logger deg av igjen (eller til statusene for tilgjengelig, tilkoblet eller samtalestyring endres). Du finner mer statusinformasjon under "Bruke statuslinjen" på side 16.

Tips

- Under Mine ledere i konsollen vises det hvilke ledere som bruker din assistanse. Når det vises to grønne piler ved siden av lederens navn, er lederen pålogget og forventer din assistanse. En leder med grått navn forventer ikke assistanse.
- Hvis du klikker på **Innstillinger** i dialogboksen Logg på i Cisco IPMA, kan du overvåke grunnleggende og avanserte administrative innstillinger. Systemansvarlig kan be deg overvåke disse innstillingene for lettere å kunne feilsøke et problem. Du må ikke endre disse innstillingene med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Beslektede emner

- Logge deg av assistentkonsollen, side 7
- Utforske konsollen uten å assistere ledere, side 7
- Bruke konsollen, side 8
- Bruke Mine ledere, side 13
- Bruke konsollen med mus og tastatur, side 18
- Logge på Cisco IPMA på assistenttelefonen, side 33

Logge deg av assistentkonsollen

Klikk på **Fil > Avslutt** på menylinjen øverst i konsollen for å logge deg av assistentkonsollen. Hvis du merker av for **Husk bruker-ID og passord**, logges du automatisk på neste gang assistentkonsollen startes på datamaskinen din.



Merk

Hvis du bruker en delt datamaskin, kan du logge av assistentkonsollen ved å klikke på **Fil > Logg av** på menylinjen. Assistentkonsollen viser dialogboksen for pålogging i stedet for at du blir logget på automatisk med bruker-IDen og passordet.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19

Utforske konsollen uten å assistere ledere

Hvis du bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan du gjøre deg kjent med assistentkonsollen uten å være tilgjengelig for noen av lederne. I delt linje-modus kan du ikke logge deg av for å utforske konsollen.

Hvis du vil ha tilgang til konsollen uten å assistere ledere, logger du deg på som vanlig og klikker deretter på samtalestyringsknappen **Koble fra**. Dette er den første ikonknappen i raden av ikoner øverst i skjermbildet. Du kan også utføre denne oppgaven ved å velge **Fil > Koble fra** på menylinjen. Når du kobler fra på denne måten, flytter Cisco IPMA lederne du assisterte til en annen assistent. Når du er koblet fra, får du ikke telefonsamtalene til lederne, og Mine ledere på konsollen er ikke aktiv. Når du kobler deg til igjen, er du nok en gang tilgjengelig til å assistere lederne. Det kan hende at Cisco IPMA flytter ledere som du assisterte før du koblet deg fra, tilbake til deg. Dette er avhengig av tilgjengeligheten til de andre assistentene og om du er valgt som standardassistent for en leder. Du finner informasjon om hvordan du tilordner en standardassistent under "Tilordne en standardassistent til en leder" på side 61.

For å gjenopprette tilgjengelig-statusen, klikker du på samtalestyringsknappen **Koble til**. (Det er samme knapp som Koble fra-knappen.) Du kan også velge **Fil > Koble til** på menylinjen.



Tips

Tilgjengelig-statusen er synlig fra statuslinjen nederst til høyre i konsollen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19

Bruke konsollen

I de neste avsnittene vil du lære om de forskjellige delene i assistentkonsollen og hvordan du kan bruke dem for å styre funksjoner og samtaler:

- Bruke menylinjen, side 8
- Bruke samtalestyringsknappene, side 9
- Bruke Mine samtaler, side 12
- Bruke Mine ledere, side 13
- Bruke funksjonen Kortnummer, side 15
- Bruke katalogen, side 16
- Bruke statuslinjen, side 16
- Justere konsollutformingen, side 17
- Vise administrative innstillinger, side 17

Bruke menylinjen

Menylinjen er øverst i assistentkonsollen. Menykommandoene er kontekstavhengige.

Slik bruker du menylinjen:

- Fil – Koble til/fra, logge på/av og avslutte konsollen.
- Rediger – Opprette og redigere kortnumre, egendefinere hurtigtaster, endre det umiddelbare viderekoblingsmålet, angi innstillinger og få tilgang til administratorinnstillinger.
- Vis – Angi tekststørrelse og fargevalg, og oppdatere standard utforming.
- Samtale – Ringe, svare, legge på, sette på vent, overføre, viderekoble eller legge til konferansedeltakere i en samtale.
- Leder – Foreta et intercom-anrop til en leder, få tilgang til lederkonfigurasjonsvinduet og aktivere/deaktivere funksjoner for en leder.
- Hjelp – Få tilgang til elektronisk hjelp.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke samtalestyringsknappene

Du kan utføre oppgaver fra assistentkonsollen ved å klikke på samtalestyringsknappene (raden med ikoner øverst eller langs siden i konsollen). Plasser musen over en samtalestyringsknapp for å vise en beskrivelse av funksjonen.

Du finner en liste over samtalestyringsknappene i Tabell 2.

Tabell 2 Samtalestyringsknapper

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Koble til 	Fungerer sammen med Koble fra-knappen, slik at du kan skifte tilkoblingsstatus i assistentkonsollen. Med Koble til-knappen kan du gjenoppta tilkoblingen til assistentkonsollen, slik at du kan behandle samtaler på vegne av lederen.
Koble fra 	Fungerer sammen med Koble til-knappen, slik at du kan skifte tilkoblingsstatus. Når du bruker Koble fra-knappen, kan du utforske konsollen uten å være tilgjengelig for å behandle anrop til lederen.
Ring 	Åpner et tastatur du kan bruke til å ringe ut med.
Svar 	Kobler deg til et innkommende anrop.

Tabell 2 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Legg på 	Avslutter en aktiv samtale.
Vent 	Fungerer sammen med HentAnr-knappen, slik at du kan skifte ventestatus for en samtale. Med Vent-knappen setter du en samtale på vent.
HentAnr 	Fungerer sammen med Vent-knappen, slik at du kan skifte ventestatus for en samtale. Med HentAnr-knappen henter du en samtale tilbake fra vent.
Overfør 	Overfører en tilkoblet samtale direkte til målnummeret du angir i et hurtigvindu.
Kontrollert overføring 	Fungerer på samme måte som Overfør-knappen, bortsett fra at du her kan snakke med personen du vil overføre en samtale til.
Direkte overføring 	Overfører en aktiv samtale til en annen aktiv samtale.

Tabell 2 Samtalestyringsknapper (forts.)

Samtalestyringsknapp	Funksjon
Konferanse 	Lar deg legge til konferansedeltakere i en samtale.
Delta 	Lager konferansesamtaler av flere aktive samtaler. Du kan slå sammen opptil 15 aktive samtaler.
Umiddelbar viderekobling 	Viderekobler umiddelbart et ringende anrop, en tilkoblet samtale eller en samtale som er satt på vent, til lederen som samtalen opprinnelig var til, eller til et annet målnummer. Velg Rediger > Umiddelbar viderekobling på menylinjen for å angi det umiddelbare viderekoblingsmålet.
Overfør til talepost 	Omdirigerer en ringende eller tilkoblet samtale til lederens talemeldingssystem.

Samtalestyringsknapper er kontekstavhengige. Tilgjengeligheten til en knapp avhenger av statusen til den valgte samtalen.

Kontroller at samtalen du vil behandle med en samtalestyringsknapp, er valgt (uthevet) før du klikker på knappen.



Tips

Du kan høyreklikke på det tomme området (ikke på selve knappene) i samtalestyringspanelet for å endre plasseringen i konsollen.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke Mine samtaler

Assistentkonsollen viser samtaler for deg og lederne dine i Mine samtaler. Dette er samtaler som du kan behandle ved hjelp av verktøyene i assistentkonsollen. Cisco IPMA støtter opptil 33 linjer.

Hver samtale vises under den tilknyttede telefonlinjen.

Hver telefonlinje vises under en av følgende overskrifter:

- Mine linjer – Viser aktive oppringte numre eller mottatte anrop på telefonlinjen din.
- Lederlinjer – Viser aktive samtaler som du behandler eller kan behandle på vegne av lederen.
- Intercom – Viser statusen til intercom-linjene dine, hvis det er tilgjengelig.

Avhengig av hvor mange ledere som er tilordnet deg, vises det mellom én og 33 proxy-linjer i delen Lederlinjer i Mine samtaler.

Hver lederlinje består av følgende:

- Lederens nummer for den delte linjen eller lederens proxy-internnummer. Proxy-nummeret er ikke lederens katalognummer, men et nummer du bruker for å behandle lederens anrop.
- Lederens navn.
- Informasjon om aktive samtaler – Aktive samtaler er representert ved
 - et animert ikon som viser statusen til anropet (ringende, tilkoblet eller på vent)
 - IDen til den som ringer
 - en tidsmåler som viser samtalens varighet

Tips

- Du må angi det faktiske internnummeret (i stedet for et proxy-internnummer) når du overfører en samtale til en leder. Du kan se lederens faktiske internnummer i Mine ledere i assistentkonsollen.
- Du kan ikke bruke Overfør til talepost eller Umiddelbar overføring for anrop du foretar eller mottar på din egen telefonlinje. Disse funksjonene gjelder bare samtaler du mottar på en av lederens linjer.
- Når du bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, ser du om lederen eller en annen assistent har svart på et anrop hvis det er en rød dobbelpil ved siden av lederens linje.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke Mine ledere

Du kan bruke Mine ledere i assistentkonsollen til å overvåke samtaleaktivitet og funksjonsstatus for hver av lederne. Du kan også aktivere og deaktivere lederfunksjoner fra Mine Ledere.



Merk

Funksjonene Ikke forstyr, Viderekoble alle, Assistentovervåking, Filtrer anrop og Filtermodus er bare tilgjengelige i proxy-linje-modus.

Tabell 3 beskriver informasjonen som vises under hver overskrift i Mine ledere.

Tabell 3 *Informasjon som vises i "Mine ledere" i assistentkonsollen*

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Leder	Viser navnet på lederen. Hvis hele raden med informasjon for en leder er grå, forventer ikke lederen at du skal behandle samtaler på hans eller hennes vegne. Følgende to ikoner kan i tillegg vises ved siden av lederikonet: - Hvis det er to grønne piler ved siden av lederikonet, forventer denne lederen at du behandler samtaler på hans eller hennes vegne. - Hvis det er et konvoluttikon ved siden av lederikonet, har denne lederen fått en talemelding.
Intercom	Klikk på denne kolonnen for å foreta et intercom-anrop til en leder.
IkkeFor	Hvis det er merket av her, er funksjonen Ikke forstyr (IkkeFor) aktivert. Klikk på IkkeFor for å slå på og av Ikke forstyr-funksjonen. Med IkkeFor-funksjonen deaktiveres anroperen på lederens telefon, men samtaler omdirigeres ikke.
VidAlle	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, er Viderekoble alle-funksjonen (VidAlle) aktivert. Klikk på VidAlle for å slå på og av Viderekoble alle-funksjonen. Med Viderekoble alle-funksjonen omdirigeres alle innkommende anrop automatisk til viderekoblingsmål.
Assistentovervåking	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, har lederen aktivert Assistentovervåking. Med denne funksjonen kan lederen vise IDen til den som ringer, og varigheten på samtaler som du behandler på lederens vegne.
Filter aktivert	(Bare i proxy-linje-modus.) Hvis det er merket av her, finnes det et aktivt samtalefilter. Klikk på filtercellen for å slå filteret på og av. Filtre kan rute samtaler til deg eller til den aktuelle lederen, basert på ID-en til den som ringer, og filtermodusen.

Tabell 3 **Informasjon som vises i "Mine ledere" i assistentkonsollen (forts.)**

Overskrift i Mine ledere	Beskrivelse
Filtermodus	(Bare i proxy-linje-modus.) Det finnes to filtermoduser: • Med – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, sendes til <i>lederen</i>. Resten omdirigeres til <i>deg</i>. • Uten – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til <i>deg</i>. Resten sendes til <i>lederen</i>. Bruk lederkonfigurasjonsvinduet til å konfigurere filtre for en leder. Høyreklikk i lederraden i Mine ledere og velg Konfigurer for å åpne dette vinduet. Merk at standardinnstillingene for filter er slik at Med filter er aktivert og alle lederanrop sendes til <i>deg</i>.
Samtaleinformasjon	Samtaleinformasjon består av lederens linjenummer, samtalevarighet og IDen til den som ringer: • Linje – Det faktiske internnummeret til lederens hovedtelefonlinje. Et telefonikon viser linjestatus. • Samtalevarighet – Varigheten i sanntid for et aktivt anrop som ble foretatt eller mottatt av lederen. Tidsmåleren starter så fort et anrop startes (utgående) eller mottas (innkommende). Tidsmåleren stopper når samtalen avbrytes eller overføres. • IDen til den som ringer – Navnet (hvis tilgjengelig) og nummeret til personen som lederen har ringt til, eller som lederen har mottatt et anrop fra. Assistentkonsollen viser informasjon om videresendte samtaler når denne informasjonen er tilgjengelig.



Tips

Du kan overvåke, men ikke behandle, samtaler som vises i Mine ledere på konsollen. Dette er anrop som du allerede har omdirigert til lederen, eller som lederen har foretatt eller mottatt direkte.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23
- Konfigurere funksjoner i Manager, side 59

Bruke funksjonen Kortnummer

Med kortnummerfunksjonen kan du opprette en personlig telefonliste på assistentkonsollen. Du kan ringe eller utføre andre samtalebehandlingsoppgaver med kortnumrene.

Hvis du vil åpne kortnummermenyen og vise en liste over tilgjengelige kommandoer, høyreklikker du på Kortnummer eller velger **Rediger > Kortnummer** på menylinjen. Hvis noen av kortnummerkommandoene er grå, kan du prøve å velge en kortnummeroppføring før du åpner menyen.

Bruk kortnummermenyen til å opprette og endre kortnummergrupper, ringe, angi et overføringsmål og legge til konferansedeltakere i en samtale.

Hvis du vil ha rask tilgang til kortnumrene, kan du ordne oppføringene i kortnummergrupper. Du kan for eksempel opprette en egen gruppe for deg selv og en gruppe for hver av lederne dine.

Når du legger til nye kortnummeroppføringer, vises oppføringene i den rekkefølgen du la dem inn. Klikk på en kolonneoverskrift (Navn, Telefonnummer eller Merknader) for å sortere alle elementene i en kortnummerliste. Listene sorteres alfabetisk eller numerisk, avhengig av overskriften. Klikk på overskriften igjen for å veksle mellom stigende og synkende rekkefølge.

Gjør ett av følgende for å ringe ved hjelp av kortnummeroppføringer:

- Dra kortnummeroppføringen til din egen linje eller til lederens linje.
- Ring fra linjen din ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen. Ring fra lederens linje ved å merke linjen og dobbeltklikke på kortnummeroppføringen.
- Dra kortnummeroppføringen til kortnummertasten på samtalestyringspanelet, og klikk på **OK**.

Her er noen raske måter du kan bruke kortnumrene på (uten å måtte åpne kortnummermenyen):

- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person på kortnummerlisten, kan du dra og slippe en aktiv samtale til personens kortnummeroppføring.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.



Tips

Eksempelgruppen og eksempeloppføringen for kortnummer er ikke aktive. De er lagt ved for å vise hvordan kortnummerinformasjonen vises i konsollen. Du kan slette eksemplene hvis du vil.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke katalogen

Du kan bruke katalogen til å søke etter en kollega og til å foreta og behandle anrop ved hjelp av søkeresultatene.

Hvis du vil søke etter en kollega, angir du en del av personens fornavn og/eller etternavn i søkefeltene og klikker på **Søk**.

Katalogen viser en liste over alle brukerne som samsvarer med søkestrengen. Søkeresultatene sorteres etter fornavn, etternavn, telefonnummer og avdeling.

Klikk på **Fjern** for å fjerne søkeresultatene og søkefeltene.

Her er noen måter du kan bruke søkeresultatene på:

- Dobbeltklikk på navnet eller nummeret til en person for å ringe vedkommende.
- Høyreklikk på navnet til en person for å vise en hurtigmeny med relevante kommandoer.
- Hvis du vil utføre en direkte overføring til en person i katalogen, kan du dra og slippe en aktiv samtale til det aktuelle navnet eller nummeret.
- Hvis du vil legge til en ny kortnummeroppføring, kan du dra og slippe en oppføring fra Katalog til Kortnummer.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke statuslinjen

Statuslinjen er plassert langs nederste del av assistentkonsollensiden og viser følgende systeminformasjon:

- Tilkoblet / Ikke tilkoblet – Viser status for tilkobling til Cisco IPMA-serveren.
- Tilgjengelig / Ikke tilgjengelig – Viser status for tilgjengelighet for lederne.
- Samtalestyring fungerer / Samtalestyring er nede – Viser tilgjengeligheten til samtalebehandlingsfunksjoner.
- Filtrerer ned – Viser tilgjengeligheten til funksjonene for samtalefiltrering.

Statuslinjen har også et flytt øverst-ikon, som angir om konsollen er satt opp slik at den automatisk vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Klikk på flytt øverst-ikonet for å slå denne funksjonen på og av. (Som standard er funksjonen deaktivert.) Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Du kan også aktivere/deaktivere flytt øverst-funksjonen på **Rediger > Innstillinger**-menyen.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Justere konsollutformingen

Du kan egendefinere størrelsen og plasseringen på panelene i assistentkonsollen. Bruk Vis-menyen til å endre fargevalg og skrift og til å oppdatere standardinnstillingene.



Tips

Du kan angi at konsollen automatisk skal vises øverst på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. Hvis du vil aktivere denne funksjonen, velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon i statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere (trykket ned) når funksjonen er aktivert.

Beslektede emner

- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Vise administrative innstillinger

Du kan vise de administrative innstillingene i dialogboksen Logg på, eller du kan velge **Rediger > Innstillinger** på menylinjen.



Merk

Du behøver ikke endre administrative innstillinger med mindre systemansvarlig ber deg om det.

Det er to typer innstillinger:

- Grunnleggende innstillinger
 - Serververtsnavn eller IP-adresse for Cisco IPMA
 - Serverport for Cisco IPMA
- Avanserte innstillinger
 - Sporing aktivert / deaktivert

Kategorien Avanserte innstillinger viser hvor sporingsfilene er lagret.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23
- Konfigurere funksjoner i Manager, side 59

Angi innstillinger

Du kan aktivere følgende to innstillinger i menyen for innstillinger:

- Angi at konsollen skal vises automatisk på skrivebordet når du mottar et innkommende anrop. For å aktivere denne funksjonen for konsollen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Aktiver konsollen ved nytt anrop. Det vises et flytt øverst-ikon i statuslinjen nederst i konsollskjermbildet. Ikonet er mørkere når funksjonen er aktivert.
- Angi at assistentkonsollen skal startes automatisk når du slår på datamaskinen. For å aktivere denne funksjonen velger du **Rediger > Innstillinger** på hovedmenyen, og deretter merker du av for Start konsollen automatisk ved start av datamaskinen. Assistentkonsollen startes automatisk neste gang du slår på datamaskinen.

Hvis du vil deaktivere noen av funksjonene, fjerner du den aktuelle merkingen.

Bruke konsollen med mus og tastatur

I assistentkonsollen er det mange muse- og tastekombinasjoner du kan bruke for å utføre en oppgave.

Du kan

- klikke, høyreklikke og dobbeltklikke på konsollelementer
- dra og slippe konsollelementer
- bruke hurtigtaster

For å svare på et anrop kan du for eksempel

- klikke på samtalestyringsknappen **Svar**
- dobbeltklikke på anropet i Mine samtaler
- høyreklikke på anropet i Mine samtaler og velge **Svar** på hurtigmenyen
- bruke en hurtigtast

Du kan utføre noen oppgaver ved å dra og slippe konsollelementer. Hvis du for eksempel vil legge til en kortnummeroppfølging, kan du dra og slippe en valgt samtale fra Mine samtaler til Kortnummer.



Tips

Du finner alle valgene for å utføre en bestemt oppgave, for eksempel overføre en samtale, i Kapittel 3, "Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler".

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Bruke intercom-funksjonen fra konsollen

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som konfigureres av systemansvarlig. Med denne funksjonen kan du snakke med lederen på en intercom-linje.

Hvis du vil foreta et intercom-anrop, dobbeltklikker du på lederens navn i Mine samtaler. Du kan også klikke på det aktuelle intercom-ikonet i Mine ledere.

Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet.

Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når lederen foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Klikk på intercom-ikonet en gang til for å avslutte intercom-samtalen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke konsollen, side 8
- Bruke hurtigtaster, side 19
- For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen, side 31

Bruke hurtigtaster

Du kan bruke de fleste verktøy og funksjoner i assistentkonsollen med hurtigtastene, i stedet for med musen. Med hurtigtastene kan du behandle samtaler mer effektivt.

Du kan bruke standardhurtigtastene, eller du kan definere dine egne hurtigtaster. Cisco IPMA husker en egendefinert hurtigtast neste gang du logger deg på.

Vise hurtigtaster

Klikk på et element på menylinjen for å vise kommandoer og hurtigtaster. Det finnes en hurtigtast til nesten alle menykommandoene.

Du kan også vise hurtigtaster i hurtigvinduet Rediger hurtigtast. Velg **Rediger > Hurtigtaster** for å åpne vinduet, og velg deretter en menykommando fra listen for å vise den tilknyttede hurtigtasten.

Hvis du for eksempel velger Samtale > Svar i Rediger hurtigtast-vinduet, ser du at standardhurtigtastene bruker en kombinasjon av Ctrl og A (Ctrl+A).

Egendefinere hurtigtaster

Hvis du vil egendefinere en hurtigtast, velger du **Rediger > Hurtigtaster** på menylinjen. Velg en menykommando fra listen og klikk på Ctrl, Skift eller Alt. Dette blir første delen av hurtigtasten. Deretter angir du en bokstav eller et tall i Tast-feltet for å bestemme siste delen av hurtigtasten. Klikk på **Lagre** for å tilknytte den nye hurtigtasten til den valgte kommandoen.

Bruke hurtigtaster

Hvis du vil bruke en hurtigtast, holder du nede den første tasten i hurtigtastkombinasjonen mens du trykker på den andre. Vil du for eksempel bruke hurtigtasten Ctrl+L for å sette en samtale på vent, holder du nede Ctrl mens du trykker på L.



Merk Assistentkonsollensiden må være det aktive vinduet på skrivebordet for at hurtigtasten skal fungere.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke konsollen, side 8
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Hvordan du og lederen vil bruke Cisco IPMA

Du bruker Cisco IPMA-funksjonene på telefonen og assistentkonsollen for å behandle samtaler for lederen. Når du for eksempel svarer på et anrop for lederen, kan du dobbeltklikke på intercom-linjen i assistentkonsollen. Hvis lederen velger å svare på anropet, kan du videresende det med knappen Umiddelbar viderekobling i assistentkonsollen eller med funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen. Hvis lederen foretrekker at anroperen legger igjen en talemelding, kan du videresende samtalen til lederens talemeldingssystem ved å velge knappen Overfør til talepost eller ved å velge funksjonstasten **OverfTp**.

Lederen vil først og fremst bruke Cisco IPMA-funksjonene fra Cisco IP-telefonen. Tenk deg for eksempel at lederen venter en telefon fra en eiendomsmegler. Lederen aktiverer assistentovervåking for å holde øye med innkommende anrop. Når meglerens nummer vises, kan lederen overta anropet med funksjonstasten **Overta**. En annen måte lederen kan bruke Cisco IPMA på, er for eksempel å trykke på funksjonstasten **UmidOmd** på telefonen for å viderekoble et ringende anrop til deg. I Cisco IPMA -statusvinduet på telefonens LCD-skjerm kan lederen se at du har svart på det viderekoblede anropet, og også hvor lenge samtalen varte.

Hvis du vil vite mer om hvordan ledere kan bruke Cisco IPMA-funksjonene, se Kapittel 6, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus" eller Kapittel 5, "For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus".

**Tips**

Du eller lederen kan tilpasse lederfunksjoner fra lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil åpne dette vinduet, velger du **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen, eller høyreklikker i en lederrad i Mine ledere og velger **Konfigurasjon**.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke intercom-funksjonen fra konsollen, side 19
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Konfigurere funksjoner i Manager, side 59



3

Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler

Du kan bruke musen og tastaturet til å foreta og besvare anrop, og overføre, avslutte og på annen måte behandle samtaler fra assistentkonsollen.



Merk Kontroller at samtalen du vil behandle, er valgt (uthevet) på konsollen. Knappene for samtalestyring og menyelementene vises med grått (deaktivert) hvis de ikke er aktuelle for den valgte samtalen.

Se følgende emner om samtalebehandling for å få vite mer:

- Ringe, side 23
- Svare på et anrop, side 24
- Avslutte samtaler, side 24
- Sette samtaler på vent, side 25
- Overføre samtaler, side 26
- Holde en telefonkonferanse, side 27
- Viderekoble en samtale til et annet nummer, side 28
- Sende en samtale til en talemeldingstjeneste, side 29

Ringe

Velg et av følgende alternativer for å ringe fra assistentkonsollen:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Ring**.
- Høyreklikk på en telefonlinje i Mine samtaler og velg **Ring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Ring** på menylinjen.
- Dobbeltklikk på et kortnummer eller katalognummer.
- Dra et katalognummer og slipp det i Mine samtaler.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

- Når konsollen er åpnet og aktiv på skrivebordet, angir du telefonnummeret du vil ringe, ved hjelp av tastaturet, og trykker deretter på **Enter**. Du ser nummeret som du ringer, i statuslinjen nederst i konsollen.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret du vil ringe, og klikker på **OK**.

Angi nummeret på samme måte som når du ringer fra Cisco IP-telefonen.

Anrop fra assistentkonsollen bruker den første fysiske linjen på assistenttelefonen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Svare på et anrop

Hvis du vil besvare et valgt anrop, gjør du ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Svar**.
- Dobbeltklikk på et ringende anrop i Mine samtaler.
- Høyreklikk på anropet og velg **Svar** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Svar** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis det innkommende anropet du vil svare på, ikke er valgt (uthevet), klikker du på det for å velge det før du utfører en av handlingene ovenfor.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23
- Svare på et anrop ved hjelp av IPMA på telefonen, side 37

Avslutte samtaler

Gjør ett av følgende for å avslutte en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Legg på**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Legg på** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Legg på** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Sette samtaler på vent

Gjør ett av følgende for å sette en valgt samtale på vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Vent**.
- Dobbeltklikk på den tilkoblede samtalen.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Vent** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Vent** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Ta en samtale fra vent

Gjør ett av følgende for å ta en valgt samtale fra vent:

- Klikk på samtalestyringsknappen **HentAnr**.
- Dobbeltklikk på samtalen som er satt på vent.
- Høyreklikk på samtalen og velg **HentAnr** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > HentAnr** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Overføre samtaler

Du kan overføre samtaler på tre forskjellige måter:

- Overføring – Omdirigerer samtalen umiddelbart uten at du får snakke med mottakeren (personen du overfører samtalen til).
- Kontrollert overføring – Omdirigerer samtalen etter at du har snakket med mottakeren.
- Direkte overføring – Kobler sammen to samtaler direkte (aktive samtaler og samtaler på vent).



Merk

Du må svare på et anrop før du kan overføre det. Når du har overført en samtale, kan du ikke hente den tilbake (med mindre samtalen overføres tilbake til deg).

Overfør

Gjør ett av følgende for å utføre en overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør** på menylinjen.
- Dra samtalen til en oppføring under Kortnummer.
- Dra samtalen til en oppføring under Katalog.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Med mindre du drar samtalen til en oppføring under Kortnummer eller Katalog, vises vinduet Angi nummer. Angi telefonnummeret til mottakeren av overføringen og klikk på **OK**.

Kontrollert overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en kontrollert overføring av en valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Kontrollert overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Kontrollert overføring** på menylinjen.
- Under Kortnummer eller Katalog høyreklikker du på oppføringen dit du vil overføre samtalen, og deretter velger du **Kontrollert overføring** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til mottakeren av overføringen og klikker på **OK**.

Når du har snakket med mottakeren, klikker du på **Kontrollert overføring** igjen for å fullføre overføringen.



Merk

Du kan ikke fullføre en kontrollert overføring når telefonen ringer eller ved å dra samtalen til en annen rute. Du må snakke med mottakeren for å fullføre en kontrollert overføring.

Direkte overføring

Gjør ett av følgende for å utføre en direkte overføring for to valgte samtaler:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Direkte overføring**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Direkte overføring** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Direkte overføring** på menylinjen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Holde en telefonkonferanse

Du kan starte en konferansesamtale på to måter:

- Konferanse – Du foretar et anrop for å legge til deltakere i en konferanse.
- Delta – Du kobler sammen aktive samtaler og samtaler på vent i én enkelt konferansesamtale.

Gjør ett av følgende for å legge til konferansedeltakere i en aktiv og valgt samtale:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Konferanse**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Konferanse** på menylinjen.
- Høyreklikk på en oppføring under Kortnummer eller Katalog, og velg **Konferanse** på hurtigmenyen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Hvis vinduet Angi nummer vises, angir du telefonnummeret til konferansedeltakeren og klikker på **OK**.

Når du har snakket med den nye konferansedeltakeren, klikker du på **Konferanse**-knappen igjen for å legge til personen i samtalen.

Hvis du vil starte en konferansesamtale ved hjelp av Delta, merker du samtalen du ønsker i konferansen, og gjør ett av følgende:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Delta**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Delta** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Delta** på menylinjen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23

Viderekoble en samtale til et annet nummer

Bruk Umiddelbar viderekobling til å overføre en valgt samtale til et forhåndsbestemt målnummer. Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.

I proxy-linje-modus er standardmålet lederen som samtalen opprinnelig var til. I delt linje-modus er det ikke noe standardmål. Du kan imidlertid konfigurere målet ved å angi et gyldig telefonnummer eller et internummer.

Du finner mer informasjon i følgende deler:

- Bruke Umiddelbar viderekobling, side 28
- Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen, side 29
- Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"

Bruke Umiddelbar viderekobling

Gjør ett av følgende for å viderekoble en valgt samtale til målet for umiddelbar viderekobling:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Umiddelbar viderekobling**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Umiddelbar viderekobling** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Med Overfør må du hver gang angi et mål, mens Umiddelbar viderekobling sender samtalene til et forhåndsbestemt nummer.
- Du kan viderekoble anrop som ringer, er tilkoblet eller som er satt på vent.
- Du kan ikke viderekoble et anrop som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer (i stedet for på en leder-proxy-linje).

Beslektet emne

- Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen, side 29
- Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"

Konfigurere målet for den umiddelbare viderekoblingen

Du kan angi at målet for umiddelbar viderekobling skal være lederen som samtalen opprinnelig var til, eller et annet katalognummer.

Velg **Rediger > Umiddelbar viderekobling** på menylinjen hvis du vil vise eller endre målet. Vinduet Umiddelbart viderekoblingsmål vises.

I delt linje-modus angir du et telefonnummer eller internnummer i tekstboksen. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

I proxy-linje-modus kan du velge å veksle mellom et ledermål og et katalognummERMål. Hvis du velger Katalognummer, må du angi et telefonnummer eller et internnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.

Klikk på **Lagre** for å lagre endringene.

Tips

- I tillegg til å konfigurere ditt eget mål for umiddelbar viderekobling, kan du også gjøre dette for lederen. Lederens viderekoblingsmål skal være et annet enn ditt eget. Hvis du vil vite mer, kan du se "Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder" på side 61.
- Du kan viderekoble en samtale ved hjelp av Cisco IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **UmidOmd** på Cisco IP-telefonen for å overføre samtalen til målet for den umiddelbare viderekoblingen.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23
- Bruke Umiddelbar viderekobling, side 28
- Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"
- Konfigurere funksjoner i Manager, side 59

Sende en samtale til en talemeldingstjeneste

Du kan overføre et ringende eller tilkoblet anrop som du behandler på vegne av en leder, til lederens talemeldingstjeneste.

Gjør ett av følgende for å sende en valgt samtale til en talemeldingstjeneste:

- Klikk på samtalestyringsknappen **Overfør til talepost**.
- Høyreklikk på samtalen og velg **Overfør til talepost** på hurtigmenyen.
- Velg **Samtale > Overfør til talepost** på menylinjen.
- Bruk den aktuelle hurtigtasten.

Tips

- Du kan også utføre denne oppgaven fra Cisco IP-telefonen. Svar på anropet, og trykk deretter på funksjonstasten **OverfTp** på Cisco IP-telefonen for å overføre lederens anrop til talemeldingssystemet.
- Denne funksjonen gjelder ikke samtaler som du har foretatt eller mottatt på en av dine egne telefonlinjer. Denne funksjonen gjelder bare samtaler på lederens proxy-linje.

Beslektede emner

- Komme i gang med assistentkonsollen, side 6
- Bruke hurtigtaster, side 19
- Bruke assistentkonsollen til å behandle samtaler, side 23
- Kapittel 4, "For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen"



For assistenter – Bruke Cisco IPMA på telefonen

Du har tilgang til noen av funksjonene i Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) direkte fra Cisco IP-telefonen. Bortsett fra Særskilt ringetone er alle funksjonene også tilgjengelige på assistentkonsollen.

Med Cisco IPMA kan assistenten bruke de fysiske telefonknappene og funksjonsknappene for å utføre de fleste oppgavene som assistenten kan utføre i IPMA-assistentkonsollen. Å bruke telefonen til IPMA-funksjonalitet kalles "Cisco IPMA på assistenttelefonen".

Cisco IPMA på assistenttelefonen kan brukes samtidig som Cisco IPMA-assistentkonsollen.

Cisco IPMA på assistenttelefonen støttes på følgende telefonmodeller:

- Cisco IP-telefon 7971G
- Cisco IP-telefon 7970G
- Cisco IP-telefon 7961G
- Cisco IP-telefon 7960G
- Cisco IP-telefon 7941G
- Cisco IP-telefon 7940G

**Merk**

Cisco anbefaler på det sterkeste at en assistent ikke støtter mer enn fem ledere når du bruker Cisco IPMA på assistenttelefonen.

**Merk**

Foretrukne assistenter kan angis av lederen (ved hjelp av en URL) eller assistenten (ved hjelp av konsollen), men ikke på selve telefonen.

Denne delen inneholder følgende emner:

- Forskjellen på proxy-linje og delt linje, side 32 – Beskriver de to modusene som Cisco IPMA-assistenten brukes i.
- Logge på Cisco IPMA på assistenttelefonen, side 33 – Beskriver påloggingsprosessen på telefonen.

- Kontrollere statusen til lederne, side 34 – Beskriver informasjon om status for hver leder som støttes av en assistent.
- Behandle samtaler og utføre andre handlinger, side 36 – Beskriver hvordan du svarer på, overfører og viderekobler anrop, i tillegg til andre handlinger som assistenten kan utføre.
- Svare på et anrop ved hjelp av IPMA på telefonen, side 37 – Beskriver de tre måtene assistenten kan svare på et anrop på.
- Konfigurere lederinnstillinger, side 38 – Beskriver de ulike innstillingene som assistenten kan styre for støttede ledere.
- Konfigurere innstillinger for IPMA-assistent, side 39 – Beskriver hvordan du konfigurerer assistentrelaterte alternativer som viderekoblingsmål og sortering av lederstatus.
- Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen, side 42 – Beskriver fremgangsmåten for å tilknytte ringetyper til hver telefonlinje.

Forskjellen på proxy-linje og delt linje

Med Cisco IPMA-programmet kan assistentene behandle samtaler for lederne mer effektivt. Cisco IPMA kan brukes i to moduser, delt linje og proxy-linje. Det er systemansvarlig som konfigurerer modusen.

Delt linje-modus

Når du som assistent bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, er du tilordnet det samme katalognummeret som lederen. Dette delte nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen.

Proxy-linje-modus

Når du som assistent bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, er lederen tilordnet et katalognummer og du er tilordnet et annet, som du bruker som et proxy-nummer. Dette proxy-nummeret bruker du til å behandle samtaler på vegne av lederen.

Identifisere modusen

Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se på siden for lederinnstillinger:

- I delt linje-modus er det bare alternativet Ikke forstyrr som vises her.
- I proxy-linjemodus vises det flere alternativer her.

Logge på Cisco IPMA på assistenttelefonen

Slik logger du deg på Cisco IPMA på assistenttelefonen:

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** Trykk på Tjenester på telefonen.
- Trinn 2** Velg Primær IPMA-telefontjeneste.
- Trinn 3** Angi bruker-ID og PIN-kode, og trykk deretter på Send.
Lederstatussiden vises (se Figur 3).
-

Figur 3 Lederstatussiden



Merk

Hvis den primære IPMA-tjenesten blir avbrutt, blir ikke assistentens telefonskjerm oppdatert med denne tilstanden. Når assistenten prøver å bruke en funksjonstast, vises imidlertid meldingen "Unntak fordi verten ikke finnes". I dette tilfellet må assistenten velge **Sekundær IPMA-telefontjeneste** fra menyen IP-tjenester og logge seg på igjen.

Kontrollere statusen til lederne

Figur 3 viser et eksempel på en lederstatusside. Denne siden inneholder en liste over alle lederne som støttes av en bestemt assistent.

Disse delene beskriver informasjonen og funksjonstastene på skjermen.

Informasjon på lederstatussiden

For hver leder som støttes av assistenten, vises følgende informasjon:

- Statuslinjen for lederens assistent – viser om assistenten er påkoblet eller frakoblet.
- Antall ledere i listen – viser deg raskt hvor mange ledere det er i listen.
- Navn på leder – sorteres i denne rekkefølgen:
 - Nytt anrop
 - Endring av lederstatus med håndsett på
 - Håndsett på
- Statusikon til venstre for lederens navn – i Tabell 4 side 34 ser du en liste over og beskrivelse av disse statusikonene.
- Proxy-linjen for lederen

Samtalestatusikoner

Tabell 4 viser og beskriver de forskjellige samtalestatusikonene som vises til venstre for lederens navn på lederstatussiden.

Tabell 4 **Samtalestatusikoner**

Samtalestatusikon for ledere	Funksjon
Opptatt 	Dette ikonet vises på lederstatussiden ved siden av lederens navn hvis lederens telefon er opptatt.
Vent 	Hvis lederen setter en samtale på vent, vises dette ikonet ved siden av lederens navn på lederstatussiden.

Tabell 4 Samtalestatusikoner (forts.)

Samtalestatusikon for ledere	Funksjon
Inaktiv / håndsett på 	Dette ikonet vises på lederstatussiden ved siden av lederens navn hvis lederens telefon har håndsettet på.
Håndsett av 	Dette ikonet vises på lederstatussiden ved siden av lederens navn hvis lederens telefon har håndsettet av.
Ring 	Dette ikonet vises på lederstatussiden ved siden av navnet på ledere som har en telefon som ringer.
Ukjent 	Dette ikonet vises på lederstatussiden ved siden av navnet på ledere som har en status som IPMA ikke kan fastslå. Det kan for eksempel ha oppstått en CTI-feil, eller det kan være en mobil leder som ikke er logget på.
MVI (Melding venter-indikator)	MVI vises på lederstatussiden ved siden av navnet på lederen, hvis lederen har en talepost som venter.

Behandle samtaler og utføre andre handlinger

Tabell 5 beskriver funksjonstastene som vises på lederstatussiden. Med funksjonstastene kan du utføre forskjellige samtalebehandlingsoppgaver.

Tabell 5 **Funksjonstaster for Cisco IPMA på assistentens telefon**

Funksjonstast	Funksjon
Velg	Velger den merkede lederen fra listen over ledere og tar deg til siden for lederinnstillinger (se Figur 4 side 38), der du kan konfigurere innstillinger for den valgte lederen.
Svar	Svarer på et innkommende anrop for den aktuelle lederen.
Avslutt	Avslutter lederstatussiden og tar deg til tjenestemenyen.
UmidOmd	Viderekobler umiddelbart et ringende eller tilkoblet anrop, eller en samtale som er satt på vent, til den aktuelle lederen (standard) eller til et forhåndsdefinert nummer. Hvis du vil angi viderekoblingsmålet til et katalognummer, trykker du AssInnst. , Angi viderekoblingsmål og angir deretter nummeret.
Mer	Viser resten av de tilgjengelige funksjonstastene for lederstatussiden.
OverfTp	Sender et ringende eller tilkoblet anrop, eller en samtale som er satt på vent, til den aktuelle lederens talepost.
InterCom	Gjør at du kan du snakke med lederen på en intercom-linje. Hvis lederen ikke er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, åpnes din og lederens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke ved hjelp av høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Hvis lederen er opptatt i en annen samtale når du starter et intercom-anrop, ringer intercom-anropet på lederens telefon, og det må besvares manuelt. Dette gjelder også når en leder foretar et intercom-anrop til deg når du er opptatt i en annen samtale.

Tabell 5 **Funksjonstaster for Cisco IPMA på assistentens telefon (forts.)**

Funksjonstast	Funksjon
Koble fra	Kobler deg fra. Hvis det er en annen assistent som er konfigurert for lederen, og denne assistenten er påkoblet, blir denne assistenten den aktive assistenten for denne lederen. Hvis det ikke er noen andre tilgjengelige assistenter, blir ikke anropene til lederen filtrert eller viderekoblet, men vil i stedet ringe på lederens telefon.
	 Merk Når den primære assistenten kobler fra eller logger seg av, vises lederens telefon- og samtalestatus på telefonen for den neste tilgjengelige assistenten, som blir den primære assistenten.
Asslnnst.	Tar deg til siden Assistentinnstillinger, der du kan konfigurere forskjellige innstillinger. Se Tabell 7 side 40 for å finne ut hvilke felt du kan konfigurere.

Svare på et anrop ved hjelp av IPMA på telefonen

Du kan svare på et anrop til en leder, som vises på lederstatussiden, på følgende tre måter:

- Trykk på funksjonstasten **Svar** på lederstatussiden.
- Velg linjeknappen for det ringende anropet eller høyttalerknappen.
- Gå ut av IPMA-siden og velg svarknappen på siden for samtalebehandling, som er den siden som vises når du går ut av IPMA-siden. Siden for samtalebehandling viser opprinnelsesnummeret for samtalen og inneholder funksjonstastene **Svar**, **UmidOmd** og **OverfTp**.

	
Merk	Når du svarer på samtalen på en av disse måtene, overtar siden for samtalebehandling for IPMA-siden (hvis denne siden ikke vises allerede). Nå kan du bruke funksjonstastene på siden for samtalebehandling som vanlig. IPMA kontrollerer ikke disse funksjonene.

Konfigurere lederinnstillinger

Figur 4 viser siden for lederinnstillinger. Denne vises når du velger en leder fra listen på lederstatussiden (se Figur 3).

Tabell 6 beskriver hvordan du kan angi feltene på denne siden.

Figur 4 **Siden for lederinnstillinger**



Tabell 6 **Felt for innstillinger i Cisco IPMA for ledere**

Funksjonstast	Funksjon
Filter	Veksler mellom På og Av. Endre innstillingen for dette feltet ved å merke feltet og trykke på Velg . Hvis dette feltet er På, gjelder filterreglene som er konfigurert i Filtermodus-feltet.  Merk Hvis du vil konfigurere filtre for en leder, må du bruke assistentkonsollen. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se "Opprette filterlister for en leder" på side 62.

Tabell 6 **Felt for innstillinger i Cisco IPMA for ledere (forts.)**

Funksjonstast	Funksjon
Filtermodus	Veksler mellom Uten og Med. Endre innstillingen for dette feltet ved å merke feltet og trykke på Velg. • Uten – Anrop som samsvarer med telefonnumrene i denne filterlisten, sendes til assistenten. Resten av anropene sendes til lederen. • Med – Anrop som samsvarer med telefonnumrene i denne filterlisten, sendes til lederen. Resten av anropene sendes til assistenten. Tillatte jokertegn er X for ett siffer og * for flere sifre bare i begynnelsen eller slutten av et nummer.
Ikke forstyrr	Slår av ringetonen på lederens telefon. Dette kan gjøres for hver enkelt leders telefon.
Viderekoble samtaler	Veksler mellom På og Av . Endre innstillingen for dette feltet ved å merke feltet og trykke på Velg . Hvis dette feltet har verdien På , sender IPMA et ringende eller tilkoblet anrop, eller en samtale på vent, til lederen eller til et annet forhåndsdefinert nummer (et nummer du angir ved å velge feltet Angi viderekoblingsmål).
Angi viderekoblingsmål	Nummeret som anrop viderekobles til, hvis feltet Viderekoble anrop er På. Standard: Anrop viderekobles til telefonen til den aktuelle lederen, med mindre et annet katalognummer er konfigurert her.

Konfigurere innstillinger for IPMA-assistent

Figur 5 viser siden for IPMA-assistentinnstillinger, som vises når du trykker på funksjonstasten **AssInnst.** på siden for lederinnstillinger (se Figur 3). På siden for assistentinnstillinger kan du konfigurere elementer som viderekoblingsmål og sortering for lederstatussiden.

Tabell 7 beskriver hvordan du kan angi feltene på denne siden.

Tabell 8 beskriver hvordan du kan bruke funksjonstastene på denne siden.

Figur 5 **Innstillinger for Cisco IPMA-assistent**



Tabell 7 **Innstillingsfelt for Cisco IPMA-assistent**

Felt	Funksjon
CallPlaneOverWrite (Aktiver/Deaktiver)	Veksler mellom Aktivert og Deaktivert. Endre innstillingen for dette feltet ved å merke feltet og trykke på Velg. Når du aktiverer dette flagget, sendes det oppdateringer i sanntid når du er i en samtale. Det er lurt å sjekke om en leder er opptatt eller inaktiv før du viderekobler en samtale til lederen. Når dette flagget er aktivert, vises endringer i lederens status når du er i en samtale.
SmartSorting (Aktiver/Deaktiver)	Veksler mellom Aktivert og Deaktivert. Endre innstillingen for dette feltet ved å merke feltet og trykke på Velg. Når dette flagget er aktivert, sorteres lederstatussiden basert på nye samtalehendelser. Hvis du vil se hvordan lederne sorteres, kan du se "Informasjon på lederstatussiden" på side 34. Hvis dette flagget ikke er aktivert, er lederstatussiden statisk.
SetDivertTarget	Når feltet Viderekoble alle er angitt til På for en leder (se Figur 4 side 38), blir innkommende anrop til denne lederen viderekoblet til viderekoblingsmålet, som enten er den valgte lederen (standard) eller et katalognummer. Hvis du vil viderekoble anrop til et katalognummer, angir du nummeret i feltet SetDivertTarget. Hvis du vil endre et katalognummer, redigerer du feltet SetDivertTarget.

Tabell 8 **Funksjonstaster for Cisco IPMA-assistentinnstillinger**

Felt	Funksjon
Velg	Når du trykker på denne knappen, endres innstillingene for de to feltene på siden som kan veksle mellom Aktivert og Deaktivert – CallPlaneOverWrite og SmartSorting. Hvis du merker feltet Angi viderekoblingsmål og trykker på Velg, kommer du til en side der du kan konfigurere viderekoblingsmålnummeret.
StpUpdt/StrUpdt	Lederstatussiden oppdateres som standard når det er en endring i en leders status eller når det er et nytt anrop til en leder. Med knappen StpUpdt kan du overstyre denne automatiske oppdateringen. Et eksempel på når du kan bruke denne knappen, er hvis du for eksempel har 33 ledere som du støtter, og du vil endre innstillingen for den 20. lederen. For å endre innstillingene for denne lederen må du bla ned i listen over ledere på lederstatussiden, merke det 20. navnet og deretter trykke på Velg. Men hvis siden blir oppdatert når du gjør dette, mister du den riktige plasseringen i listen, og du kan også gå glipp av viktige statusoppdateringer. For å unngå at det forekommer oppdateringer i dette tilfellet, kan du derfor trykke på knappen StpUpdt.  Merk Hvis du vil gjenoppta de automatiske oppdateringene, trykker du på knappen StrUpdt.
Avslutt	Går ut av siden for IPMA-assistentinnstillinger og går tilbake til lederstatussiden.
Logg av	Logger deg av IPMA-tjenesten. Du må logge deg på tjenesten på nytt etter at du har logget deg av.

Egendefinere Særskilt ringetone-funksjonen

Med Særskilt ringetone kan du knytte en egen ringetone til hver av telefonlinjene. Du kan knytte en egen ringetone til lederens proxy-linje for raskt å kunne skille lederens anrop fra de andre innkommende anropene.

Gjør følgende for å endefinere Særskilt ringetone-funksjonen direkte på telefonen.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Trykk på **Innstillinger** på Cisco IP-telefonen.

Trinn 2 Bruk navigeringsknappen til å velge **Ringetone** på Innstillinger-menyen (eller trykk på **2** på telefontastaturet).

Hver av linjene på telefonen samt valgt ringetype vises på telefonens LCD-skjerm. Til å begynne med bruker alle linjene standardringetonen.

Trinn 3 Hvis du vil endre ringetonen for en linje, bruker du navigeringsknappen til å velge en linje, og deretter trykker du på funksjonstasten **Velg**.



Merk

Hvis du vil finne ut hvilke proxy-linjer for lederen som er tilknyttet en bestemt leder på telefonen, kan du se i Mine samtaler i assistentkonsollen. Det er her lederens proxy-linjer og ledernavnene vises. (En leders proxy-linje er linjen der du mottar innkommende anrop for lederen.)

Trinn 4 Bruk navigeringsknappen til å bla gjennom listen over tilgjengelige ringetoner for den valgte linjen. Hvis du vil høre en ringetone, velger du ringetonen og trykker deretter på funksjonstasten **SpillAv**.

Trinn 5 Hvis du vil tilknytte en ny ringetone, trykker du på funksjonstastene **Velg** og **OK**.

Trinn 6 Gjenta trinn 3 til 5 for å endefinere ringetonen for en annen valgt linje.

Trinn 7 Trykk på funksjonstasten **Avslutt** for å gå ut av Ringetone-menyen.



5

For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i delt linje-modus

Med Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA".

Cisco IPMA har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for delt linje-modus:

- Flere samtalebehandlingsfunksjoner på Cisco IP-telefonen – Gir tilgang til nye funksjonstaster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm.
- Intercom-muligheter – gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.
- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse viderekoblingsmålet ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere denne funksjonen på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3
- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 45
- Dempe ringetonen på telefonen, side 46
- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 60

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer

Slik bruker du Cisco IPMA med Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer:

Trinn 1 Logg deg på Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

Trinn 2 Velg Cisco IPMA-tjenester på tjenestemenyen.

Se i brukerhåndbøkene for *Cisco IP-telefonene i 7960- og 7940-serien* hvis du vil ha mer informasjon om Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

Beslektede emner

- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 45
- Dempe ringetonen på telefonen, side 46

Viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco IPMA-funksjonstastene på telefonen til å viderekoble, overføre eller på annen måte behandle aktive samtaler.

Denne delen dekker følgende emner:

- Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer, side 44
- Overføre et anrop til talemeldingstjenesten, side 45

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, er tilkoblet eller er satt på vent, fra telefonen din til et annet telefonnummer som er angitt som viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer, side 44
- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 45
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 44
- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 45
- Dempe ringetonen på telefonen, side 46

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarer assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon og må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internummer, side 44
- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Dempe ringetonen på telefonen, side 46

Dempe ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyrre på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyrre vises med en bjelle i statusvinduet for Cisco IPMA på LCD-skjermen på Cisco IP-telefonen. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Telefonen din ringer ikke, men assistentens telefon ringer. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Beslektede emner

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt internt nummer, side 44
- Viderekoble og overføre samtaler, side 44
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 45



For ledere – Bruke telefonen med Cisco IPMA i proxy-linje-modus

Med Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) får telefonen flere funksjoner, og både du og assistenten kan behandle samtaler mer effektivt. Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. I delt linje-modus er du og assistenten tilordnet samme katalognummer. Assistenten bruker det delte nummeret (den delte linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. I proxy-linje-modus er du tilordnet et katalognummer, og assistenten er tilordnet et annet katalognummer som brukes på vegne av deg. Assistenten bruker proxy-nummeret (proxy-linjen) til å behandle samtaler på vegne av deg. Før du begynner, må du finne ut hvilken modus systemansvarlig har valgt. Se Kapittel 1, "Presentasjon av Cisco IPMA".

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) har følgende funksjoner for ledere som er konfigurert for proxy-linje-modus:

- Samtaleruting – Omdirigerer selektivt innkommende anrop til telefonen din eller til assistentens telefon basert på filterlisten.
- Flere samtalebehandlings- og overvåkingsfunksjoner på Cisco IP-telefonen – Gir tilgang til nye taster og et statusvindu på telefonens LCD-skjerm, samt tilgang til en Cisco IPMA-meny via knappen Tjenester på telefonen.
- Intercom-muligheter – gjør at du kan foreta intercom-anrop til assistenten og motta intercom-anrop fra assistenten.
- Web-basert funksjonskonfigurasjon – Gjør at du kan tilpasse enkelte lederfunksjoner, for eksempel Viderekoblingsmål, ved hjelp av lederkonfigurasjonsvinduet. Assistenten kan eventuelt konfigurere disse funksjonene på dine vegne fra assistentkonsollen.

Se følgende emner for mer informasjon:

- Finne Cisco IPMA-modusen på en ledertelefon, side 3
- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58
- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 60

Komme i gang – for ledere

Disse emnene kan hjelpe deg med å komme i gang med Cisco IPMA:

- Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer, side 48
- Forstå assistentvalg, side 48
- Bruke statusvinduet, side 49
- Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen, side 52

Bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer

Slik bruker du Cisco IPMA med Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer:

Trinn 1 Logg deg på Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

Trinn 2 Velg Cisco IPMA-tjenester på tjenestemenyen.

Se i brukerhåndbøkene for *Cisco IP-telefonene i 7960- og 7940-serien* hvis du vil ha mer informasjon om Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

Forstå assistentvalg

Når du er leder, logges du automatisk på Cisco IPMA, med mindre du er konfigurert til å bruke Cisco CallManagers tjeneste for mobilt interntnummer.

For å behandle anropene må assistenten være logget på programmet Cisco IPMA Assistant Console og være tilgjengelig. Hvis den aktive assistenten logger seg av eller ikke er tilgjengelig, forsøker Cisco IPMA å tildele deg en annen assistent.

Identifisere den aktive assistenten

Den *aktive* assistenten er den personen som behandler anrop på dine vegne.

Hvis du har flere assistenter, vil du kanskje vite hvilken assistent som er aktiv. Trykk i så fall på knappen **Tjenester** på telefonen, og velg Cisco IPMA-tjenesten. Element 3 identifiserer den aktive assistenten.

Tilordne standardassistent

Når det er mulig, tilordner Cisco IPMA *standardassistenten* som din aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er tilgjengelig (ikke tilgjengelig eller logget av), tilordner Cisco IPMA en annen assistent til standardassistenten logger seg på eller gjenoppretter tilgjengelig-statusen.

Du (eller assistenten) kan velge standardassistent i lederkonfigurasjonsvinduet. Hvis du vil vite mer, se "Tilordne en standardassistent til en leder" på side 61.

Bytte assistenter

Hvis du har flere assistenter og flere enn én av dem er logget på og tilgjengelig, kan du overstyre automatisk valg ved å velge den aktive assistenten manuelt.

Velg element 3 på Cisco IPMA-menyen på telefonen for å vise en liste over tilgjengelige assistenter. Hvis flere assistenter er tilgjengelige, velger du en annen assistent som den aktive assistenten. Gå ut av menyen når du er ferdig.

Når assistentene ikke er tilgjengelige

Hvis alle assistentene er utilgjengelige, er assistentikonet (helt til venstre) i Cisco IPMA-statusvinduet på telefonen streket over. Støtten for samtalebehandling gjenopptas når en av assistentene logger seg på.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Bruke statusvinduet

For ledere

Cisco IPMA-statusvinduet vises på LCD-skjermen på Cisco IP-telefonen.

Det er to områder i Cisco IPMA-statusvinduet:

- Assistentovervåkingsområdet – Den øverste delen av statusvinduet viser IDen til den som ringer, og varigheten til samtalen som behandles av en assistent på dine vegne. Du finner flere opplysninger i Tabell 9.
- Assistent- og funksjonsområdet – Den største delen av statusvinduet inneholder ikoner som angir at det finnes en aktiv assistent, og som viser hvilke funksjoner som er på/av. Du finner flere opplysninger i Tabell 10.

Tabell 9 *Assistentovervåkingsmeldinger i Cisco IPMA-statusvinduet*

Melding	Funksjon
"Assistentovervåking – PÅ"	Assistentovervåkingen er på, men ingen tilordnede eller innkommende anrop omdirigeres til assistenten nå.
"Anrop fra" etterfulgt av IDen til den som ringer	Et innkommende anrop ble omdirigert til assistenten, og ringer på assistentens telefon. Du kan overta anropet nå.

Tabell 9 Assistentovervåkingsmeldinger i Cisco IPMA-statusvinduet (forts.)

Melding	Funksjon
Anroper ID og en tidsmåler	Det innkommende anropet er besvart av assistenten. Tidsmåleren starter når assistenten svarer på (eller på annen måte behandler) anropet.
"Assistentovervåking – AV"	Assistentovervåkingen er slått av. Hvis du vil slå den på, trykker du på AngiOvr.
"Filtrerer ned"	Funksjonen for samtalefiltrering er for øyeblikket ikke tilgjengelig.

Tabell 10 Assistent- og funksjonsikoner i Cisco IPMA-statusvinduet

Funksjon	Beskrivelse
Assistenten er tilgjengelig 	Assistentikonet forestiller en person, og finnes til venstre i statusvinduet. Ikonet viser at en aktiv assistent er klar til å besvare anropene dine.
Assistenten er ikke tilgjengelig 	Ikonet for ikke tilgjengelig assistent forestiller en person med en strek over seg. Dette betyr at ingen assistenter er tilgjengelige. Hvis du vil identifisere den aktive assistenten, trykker du på Tjenester på Cisco IP-telefonen, og deretter velger du Cisco IPMA-tjenesten.
Samtalefilteret er aktivert 	En sirkel med streker betyr at filteret er <i>på</i> .
Samtalefilteret er deaktivert 	En tom sirkel betyr at filteret er <i>av</i> . Du kan slå filtrering på eller av ved å velge Filter på Cisco IPMA-menyen. Du kan konfigurere samtalefiltrering fra Web-siden for lederkonfigurasjon.

Tabell 10 *Assistent- og funksjonsikoner i Cisco IPMA-statusvinduet (forts.)*

Funksjon	Beskrivelse
Ikke forstyrr er aktivert 	En bjelle med en strek over betyr at funksjonen er <i>på</i> (ringetonen er deaktivert).
Ikke forstyrr er deaktivert 	En bjelle betyr at funksjonen er <i>av</i> (ringetonen er aktivert). Hvis du vil aktivere/deaktivere Ikke forstyrr-funksjonen og slå på eller av ringetonen, kan du trykke på funksjonstasten IkkeFor .
Viderekoble alle er aktivert 	En pil som blir avbrutt av en hindring, betyr at funksjonen er <i>på</i> (anropene omdirigeres bort fra telefonen).
Viderekoble alle er deaktivert 	En rett pil betyr at funksjonen er <i>av</i> (anropene sendes til telefonen). Hvis du vil aktivere/deaktivere Viderekoble alle-funksjonen, trykker du på funksjonstasten VidAlle . Standardmålet for denne funksjonen er den valgte assistenten. Du kan bytte mål fra Web-siden for lederkonfigurasjon.

Tips

- Statusvinduet er ikke synlig når du bruker telefonen til å foreta eller besvare anrop.
- Trykk på **AngiOvr** for å slå assistentovervåking av eller på.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Bruke Cisco IPMA-menyen på telefonen

For ledere

For å åpne Cisco IPMA-menyen på telefonen trykker du på **Tjenester** og velger Cisco IPMA-tjenesten. Tabell 11 beskriver menyelementene og tilknyttede oppgaver på Cisco IPMA.

Tabell 11 *Menyelementer og tilknyttede oppgaver på Cisco IPMA*

Cisco IPMA-menyelement		Funksjon
1	Filter	Slår samtalefiltrering av eller på.
2	Filtermodus	Veksler mellom filtermodusene Med og Uten.
3	Assistent	Viser den aktive assistenten og andre tilgjengelige assistenter.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Overta, viderekoble og overføre samtaler

For ledere

Du kan bruke Cisco IPMA-funksjonstastene på telefonen til å overta, viderekoble, overføre eller på annen måte behandle en aktiv samtale.

Denne delen dekker følgende emner:

- Overta et anrop som ringer på assistentens telefon, side 53
- Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer, side 53
- Omdirigere alle anrop til et annet nummer, side 54
- Overføre et anrop til talemeldingstjenesten, side 55

Overta et anrop som ringer på assistentens telefon

For ledere

Trykk på funksjonstasten **Overta** på Cisco IP-telefonen for å overta et anrop som ringer på assistentens telefon, og for å om dirigere anropet til din egen telefon.

For å overta anropet må du trykke på funksjonstasten **Overta** før assistenten svarer på det. Du kan ikke overta anrop som allerede er tilkoblet.



Tips

Når et anrop til deg ringer på assistentens telefon, kan du se teksten "Anrop fra" og IDen til den som ringer, i assistentovervåkingsdelen av statusvinduet på telefonen.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Viderekoble et innkommende anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **UmidOmd** for å viderekoble et anrop som ringer, som er tilkoblet eller satt på vent, fra din telefon til en annen.

Standard er at funksjonen Umiddelbar om dirigering (UmidOmd) viderekobler anrop til den valgte assistenten. Du eller assistenten kan bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål.



Merk

Hvis ingen assistenter er tilgjengelige og lederen trykker på funksjonstasten **UmidOmd**, går anropet som normalt ville blitt viderekoblet til en assistent, i stedet til lederens innboks for talemeldinger.

Tips

- Hvis assistenten er det utpekte målet for umiddelbar om dirigering og hvis assistentovervåking er aktivert, kan du kontrollere at anropet er viderekoblet til assistenten ved å se i statusvinduet på LCD-skjermen.
- Funksjonene UmidOmd og Viderekoble alle (VidAlle) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61

Omdirigere alle anrop til et annet nummer

For ledere

Trykk på funksjonstasten **VidAlle** for å slå av og på denne funksjonen. Når VidAlle-funksjonen er på, viderekobles dine innkommende anrop til en annen telefon.

UmidOmd gjelder for enkeltsamtaler, mens du med VidAlle kan viderekoble alle fremtidige anrop helt til du slår av denne funksjonen.

Standard er at VidAlle-målet er den valgte assistenten. Du eller assistenten kan bruke et hvilket som helst telefonnummer som viderekoblingsmål. Hvis du for eksempel skal være borte fra kontoret, men likevel vil motta anrop, kan du angi at målet for VidAlle skal være mobiltelefonen din.

Tips

- Et ikon i Cisco IPMA-statusvinduet viser om funksjonen VidAlle er slått av eller på. En bøydd pil viser at funksjonen er på, mens en rett pil viser at funksjonen er av.
- VidAlle gjelder alle linjene som kan behandles av assistenten. Funksjonen kan ikke omdirigere de innkommende anropene som du mottar på en privat linje som assistenten ikke har tilgang til, eller til en intercom-linje.
- Funksjonene VidAlle og Umiddelbar omdirigering (UmidOmd) har samme viderekoblingsmål. Du eller assistenten kan endre dette målet fra lederkonfigurasjonsvinduet.
- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og VidAlle, bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- Hvis du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Anropene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61

Overføre et anrop til talemeldingstjenesten

For ledere

Trykk på funksjonstasten **OverfTp** for umiddelbart å sende en samtale fra telefonen til talemeldingstjenesten. Du kan overføre en samtale på vent til talemeldingstjenesten.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Bruke samtalefiltrering

For ledere

Samtalefiltrering omdirigerer selektivt noen av dine innkommende anrop til assistenten, basert på anroperens ID og følgende konfigurasjoner og innstillinger:

- Filtermodus
- Filterlister
- Status for filter på/av

Tabell 12 viser opplysninger om hver av filterinnstillingene.



Merk

Standardinnstillingene er at Med samtalefiltrering er på og filterlistene er tomme. Derfor omdirigeres alle innkommende anrop til assistenten. Hvis du vil tilpasse filtreringen, kan du se under "Opprette filterlister for en leder" på side 62.

Samtalefiltreringen må være aktivert for at assistenten skal kunne behandle samtalene dine. Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på et innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.

Du kan for eksempel angi et Med-filter som bare slipper gjennom anrop fra familien. Alle andre anrop blir behandlet av assistenten. Hvis du skal være borte fra kontoret, kan du angi at målet for Viderekoble alle skal være mobiltelefonen din, aktivere Viderekoble alle og motta anropene fra familien på mobiltelefonen. Assistenten mottar fortsatt alle andre anrop.



Merk Når du konfigurerer viderekobling av anrop på telefonen, viderekobles alle innkommende anrop til nummeret du har angitt. Anropene filtreres ikke til assistenten, og de viderekobles ikke til viderekoblingsmålet.

Tabell 12 Innstillinger for samtalefiltrering

Innstilling	Formål	Hvor finner jeg innstillingen	Merknader
Filtermodus	Bruk filtermodusinnstillingen til å veksle mellom filterlistene <i>Med</i> og <i>Uten</i> . Med-filtrering – I denne modusen sender Cisco IPMA innkommende anrop som tilsvarende numrene på filterlisten <i>Med</i> , til <i>deg</i> . Resten omdirigeres til assistenten. Uten-filtrering – I denne modusen omdirigerer Cisco IPMA innkommende anrop som tilsvarende numrene i filterlisten <i>Uten</i> , til <i>assistenten</i> . Resten sendes til <i>deg</i> .	Du kan veksle mellom <i>Med</i> -/ <i>Uten</i> -filterlister fra Cisco IPMA-menyen på telefonens LCD-skjerm.	Som standard er <i>Med</i> -filteret aktivt. Assistenten kan kontrollere filtermodus på dine vegne fra assistentkonsollen.
Filterlister	Filterlister består av ett eller flere telefonnumre (delvis eller fullstendige). Når du får et nytt anrop og filtrering er aktivert, sammenligner Cisco IPMA anropers ID med numrene i den aktive listen. Avhengig av om numrene stemmer overens og hvilken filterliste som er aktiv (<i>Med</i> eller <i>Uten</i>), ruter Cisco IPMA anropet til <i>deg</i> eller til assistenten.	Opprett filterlister fra lederkonfigurasjonsvinduet. Velg kategorien <i>Med</i> eller <i>Uten</i> filter.	Assistenten kan definere filterlister for <i>deg</i> . Standard er at filterlister er tomme.
Status for filter på/av	Innstillingen <i>Filter på/av</i> slår på eller av samtalefiltrering. Når denne funksjonen er på, vil alle dine innkommende anrop overtas og omdirigeres i henhold til filterinnstillingene.	Slå filtrering av og på fra Cisco IPMA-menyen på telefonens LCD-skjerm. Trykk på Tjenester og velg Cisco IPMA-tjenesten, og velg deretter Filter .	Standard-innstillingen for filter er <i>På</i> .

Tips

- Et sirkelikon i Cisco IPMA-statusvinduet viser om samtalefiltrering er slått på eller av. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57
- Opprette filterlister for en leder, side 62

Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent

For ledere

Intercom-funksjonen er en valgfri funksjon som gjør at du kan snakke med assistenten på en intercom-linje. Den konfigureres av systemansvarlig. Kontakt systemansvarlig hvis du ønsker denne funksjonen.

Hvis du skal foreta et intercom-anrop på Cisco IP-telefonen, trykker du på **intercom**-hurtigtasten som tilsvarende assistenten.

Hvis assistenten ikke er i en annen samtale når du starter en intercom-samtale, åpnes din og assistentens høyttaler samtidig. Du kan deretter snakke via høyttaleren, hodetelefonen eller håndsettet. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg.

Hvis assistenten er opptatt i en annen samtale når du starter intercom-anropet, vil intercom-anropet ringe på assistentens telefon og må besvares manuelt. Dette gjelder også når assistenten foretar et intercom-anrop til deg mens du er i en annen samtale.

Legg på røret for å avslutte intercom-samtalen (eller trykk på høyttaler- eller hodetelefonknappen).

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Dempe ringetonen på telefonen, side 58

Dempe ringetonen på telefonen

For ledere

Hvis du vil dempe ringetonen på telefonen, trykker du på funksjonstasten **IkkeFor** for å slå funksjonen Ikke forstyrre på og av. Når denne funksjonen er på, deaktiveres ringetonen på Cisco IP-telefonen. IkkeFor-funksjonen deaktiverer ringetonen for alle linjer på telefonen, inkludert intercom-linjer. Funksjonen Ikke forstyrre vises med en bjelle i statusvinduet for Cisco IPMA på LCD-skjermen på Cisco IP-telefon. En bjelle med en strek over angir at funksjonen er slått på og at ringetonen er deaktivert. Assistentens telefon ringer likevel. En bjelle betyr at funksjonen er av og at ringetonen er aktivert.

Standardinnstillingen er Av.

Tips

- Denne funksjonen påvirker ikke samtalefiltreringen.

Beslektede emner

- Komme i gang – for ledere, side 48
- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Bruke intercom-funksjonen til å snakke til en assistent, side 57



Konfigurere funksjoner i Manager

Både ledere og assistenter kan endre lederinnstillinger fra lederkonfigurasjonsvinduet. Ledere kan få tilgang til dette vinduet fra en nettside, og assistenter kan få tilgang til det fra assistentkonsollen.

Systemansvarlig har valgt om Cisco IPMA-konfigurasjonen din skal være i delt linje-modus eller proxy-linje-modus. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA til å være i proxy-linje-modus, kan du tilordne en standardassistent, konfigurere et viderekoblingsmål og opprette filterlister. Hvis systemansvarlig har konfigurert Cisco IPMA til å være i delt linje-modus, kan du bare konfigurere et viderekoblingsmål. I delt linje-modus kan du ikke tilordne en standardassistent eller angi filtre som skal filtrere anrop til assistenten.

Med standardinnstillingene kan lederne bruke Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) uten å måtte konfigurere innstillingene først.

Se følgende emner for å få vite mer:

- Beskrivelse av modus for delt linje og proxy-linje, side 1
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 59
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 61
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61
- Opprette filterlister for en leder, side 62

Åpne lederkonfigurasjonen

Se i ett av følgende emner:

- For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen, side 60
- For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen, side 60

For ledere – Åpne lederkonfigurasjonen

Ledere kan åpne siden Lederkonfigurasjon via et Web-område. Du får URLen fra systemansvarlig.

Fremgangsmåte

- Trinn 1** På en datamaskin med Microsoft Windows 2000 åpner du en Microsoft Internet Explorer-nettleser (Microsoft IE).
Versjonen må være 5.5 eller nyere.
- Trinn 2** Åpne URLen du fikk av systemansvarlig. URLen skal se slik ut:
`http://<ip-adresse>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Trinn 3** Du blir spurt om du vil installere Cisco IP Manager Assistant-programvaren.
- Trinn 4** Merk av for at du er innforstått med følgende tekst: "Klarer alltid innhold fra Cisco Systems Inc." Klikk deretter på **Ja**.
Påloggingssiden vises.
- Trinn 5** Angi brukernavn og passord (fås av systemansvarlig) og klikk på **Pålogging**.
Lederkonfigurasjonsvinduet vises.
- Trinn 6** Når du vil logge av, må du lukke nettleservinduet. Gjenta om nødvendig trinn 3.
-

Beslektede emner

- Tilordne en standardassistent til en leder, side 61
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61
- Opprette filterlister for en leder, side 62

For assistenter – Åpne lederkonfigurasjonen

Assistenter kan åpne lederkonfigurasjonsvinduet fra assistentkonsollen.

Hvis du vil åpne vinduet for en bestemt leder, må du høyreklikke i raden for lederen under Mine ledere i assistentkonsollen. Velg deretter **Konfigurer** på hurtigmenyen.

Velg **Leder > Konfigurasjon** på menylinjen for å åpne vinduet for alle lederne. Velg om nødvendig lederen du vil konfigurere funksjoner for, fra rullegardinlisten Leder.

Beslektede emner

- Tilordne en standardassistent til en leder, side 61
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61
- Opprette filterlister for en leder, side 62

Tilordne en standardassistent til en leder

Du kan angi en av lederens konfigurerte assistenter som *standardassistent*.

Når det er mulig, tilordner Cisco IPMA standardassistenten som lederens aktive assistent. Hvis standardassistenten ikke er logget på, tilordner Cisco IPMA en annen assistent (hvis tilgjengelig) til å være aktiv assistent. Når standardassistenten logger seg på, bytter Cisco IPMA assistenter, slik at standardassistenten blir aktiv og kan behandle samtaler.

Fremgangsmåte

-
- Trinn 1** Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Standardassistent** (om nødvendig) for å vise vinduet Valg av standardassistent.
- Trinn 2** Velg ønsket assistent fra rullegardinlisten for assistenter.
- Trinn 3** Lagre endringene.
-

Beslektede emner

- Åpne lederkonfigurasjonen, side 59
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61
- Opprette filterlister for en leder, side 62

Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder

Ledere som bruker Cisco IPMA i proxy-linje-modus, kan bruke funksjonene Viderekoble alle (VidAlle) og Umiddelbar viderekobling (UmidOmd) for å sende samtaler til assistenten eller til et annet telefonnummer (eller et *mål*). Funksjonene VidAlle og UmidOmd har samme viderekoblingsmål.

Ledere som bruker Cisco IPMA i delt linje-modus, kan angi et viderekoblingsmål og viderekoble samtaler etter hvert som de kommer inn, ved å bruke funksjonstasten **UmidOmd**. Skjermbildet for viderekobling viser automatisk når du logger deg på.

Som standard er viderekoblingsmålet lederens aktive assistent. Ledere og assistenter kan bruke fremgangsmåten nedenfor til å endre dette målet.



Merk

Hvis ingen assistenter er tilgjengelige og lederen trykker på funksjonstasten **UmidOmd**, går anropet som normalt ville blitt viderekoblet til en assistent, i stedet til lederens innboks for talemeldinger.

Fremgangsmåte

- Trinn 1** Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Viderekoble** for å vise vinduet Konfigurasjon av viderekobling.
- Trinn 2** (Bare i proxy-linje-modus.) Velg **Katalognummer** eller **Assistent**.
- Trinn 3** Hvis du valgte Katalognummer, må du angi et gyldig telefonnummer. Angi nummeret på samme måte som fra kontortelefonen.
- Trinn 4** Lagre endringene.
-

Beslektede emner

- Overta, viderekoble og overføre samtaler, side 52
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 59
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 61
- Opprette filterlister for en leder, side 62

Opprette filterlister for en leder

Med filterlister kan ledere eller assistenter tilpasse lederens funksjon for samtalefiltrering.

Som standard er filterlistene tomme. Legg til numre i en filterliste for å egendefinere den.

Velg en filtermodus for å veksle mellom filterlistene *Med* og *Uten*:

- **Med** – Samtaler som samsvarer med numrene i Med-filterlisten, sendes til *lederen*. Resten omdirigeres til den aktive assistenten.
- **Uten** – Samtaler som samsvarer med numrene i Uten-filterlisten, omdirigeres til *assistenten*. Resten sendes til lederen.

Cisco IPMA sammenligner IDen til den som ringer, med telefonnumrene i den aktive filterlisten.

Hvis du for eksempel legger til telefonnummeret 54321 i en leders Med-filterliste, vil hvert innkommende anrop fra 54321 til lederens kontor rutes til lederen (og ikke til assistenten) hvis Med-filteret er på.

Du kan også legge til nummeret 54xxx i en leders Uten-filterliste, slik at alle innkommende anrop fra en telefonlinje med et femsifret nummer som begynner med 54, rutes til assistenten (og ikke til lederen) hvis Uten-filteret er på.



Merk Bare én filtermodus (Med eller Uten) kan være aktiv om gangen. Ledere kan veksle mellom filtermoduser fra Cisco IPMA-menyen på telefonen. Assistenter kan veksle mellom filtermoduser for en leder fra assistentkonsollen.

Filterlister kan inneholde følgende jokertegn:

- **x** – Bruk **x** for å erstatte *ett* siffer hvor som helst i filteret. Eksemplet 123x5 representerer et femsifret telefonnummer der det fjerde sifferet er et tall mellom 0 og 9. Du kan bruke stor eller liten **x**.
- ***** – Bruk ***** til å erstatte *flere* sifre i begynnelsen eller slutten av filteret. Eksemplet 5* representerer alle telefonnumre, uansett lengde, som begynner med 5.

I tillegg til jokertegn kan filterlister inneholde bindestreker (-), punktum (.) og tomme felt.



Tips

Filterlister kan være tomme. Som standard er filteret aktivert og Med-filterlisten tom. Dette betyr at alle innkommende anrop til lederen omdirigeres til assistenten.

Ledere – Aktiver filterlistene fra telefonen. Dette gjør du ved å åpne Cisco IPMA-menyen på telefonen. Trykk på **1** for å slå filterfunksjonen av og på, og trykk på **2** for å veksle mellom modusene Med-filter og Uten-filter.

Ledere og assistenter kan bruke følgende fremgangsmåte til å opprette filterlister.

Fremgangsmåte

Trinn 1 Fra lederkonfigurasjonsvinduet klikker du på kategorien **Med** eller **Uten** for å vise det aktuelle konfigurasjonsvinduet.

Trinn 2 Angi litt av eller hele telefonnummeret i **Filter**-feltet.

Hvis du trenger hjelp, kan du klikke på koblingen **Mer informasjon** for å vise eksempelfiltre.

Trinn 3 Du kan legge til, erstatte eller slette filtre:

- Hvis du vil legge til et nytt filter, angir du et filter i Filter-feltet og klikker på **Legg til**.

Det nye filteret vises i filterlisten.

- Hvis du vil erstatte et eksisterende filter med et nytt, velger du filteret du vil endre, i filterlisten. Endre filteret i filterfeltet etter behov, og klikk på **erstatt**.

Det endrede filteret vises i filterlisten.

- Hvis du vil slette et filter, velger du filteret i filterlisten og klikker på **slett**.

Det slettede filteret fjernes fra filterlisten.

Trinn 4 Lagre endringene.

Tips

- Hvis du har aktivert både samtalefiltrering og Viderekoble alle (VidAlle), bruker Cisco IPMA først *samtalefiltrering* på et innkommende anrop. Samtalefiltreringen sender anropet til deg eller til assistenten (avhengig av filterinnstillingene). Deretter bruker Cisco IPMA VidAlle på de anropene som filtreringen har sendt til deg. VidAlle-funksjonen omdirigerer disse anropene til viderekoblingsmålet.
- En sirkel i Cisco IPMAs statusvindu viser om samtalefiltrering er av eller på. En fylt sirkel indikerer på og en tom sirkel indikerer av.

Beslektede emner

- Bruke samtalefiltrering, side 55
- Åpne lederkonfigurasjonen, side 59
- Tilordne en standardassistent til en leder, side 61
- Konfigurere viderekoblingsmålet for en leder, side 61



Stikkordregister

A

assistenter

egendefinere ringetonen for **42**

identifisere (ledere) **48**

standard **61**

telefonlinjer for **12**

velge (ledere) **48**

Assistentkonsollen

behandle samtaler fra **23**

bruke intercom fra **19**

bruke med mus og tastatur **18**

definisjon av **5**

egendefinere utformingen **17**

hurtigtaster for **19**

logge av **7**

logge på **6**

lære om delene i **8**

meny for **8**

samtalestyringsknapper **9**

starte **6**

tilgang uten å assistere ledere **7**

Assistentovervåking

bruke funksjonstasten Overta med **53**

ledere **49**

assistentvalg

forstå **48**

avslutte samtaler **24**

B

behandle anrop

fra assistenttelefonen **31**

med samtalestyringsknapper **9, 34**

C

Cisco IPMA, definisjon av **5**

Cisco IP-telefon

assistenter **31**

delt linje (ledere) **43**

funksjonstaster på (assistenter) **31**

funksjonstaster på (ledere) **44, 52**

proxy-linje (ledere) **47**

statusvindu på (ledere) **49**

D

delt linje

bruke Cisco IPMA i delt linje-modus **1**

bruke lederens telefon **43**

statusvinduet for en ledertelefon **3**

dempe ringetonen på telefonen **46, 58**

direkte overføring **26**

utføre **26**

dokumentasjon

for Cisco IP-telefonen **vii**

oppbygging av **vi**

E

elektronisk hjelp, bruke **vii**

F

filtrering

beskrivelse av **55**

lister for **62**

flytt øverst-funksjon **16**

foreta anrop **23**

frakoblet-status

overvåke **16**

funksjonstaster

ledere **44, 52**

H

hent tilbake **25**

HentAnr, knapp **25**

hurtigtaster **19**

I

Ikke forstyrr, funksjon **46, 58**

Ikke tilgjengelig-knappen **7**

IkkeFor, funksjonstast **46, 58**

ikoner på telefonen

filtrering (ledere) **56**

for funksjonsinnstillinger (ledere) **50**

Ikke forstyrr (ledere) **46, 58**

Viderekoble alle (ledere) **54**

innstillinger

administrative **17**

intercom

bruke fra assistentkonsollen **19**

bruke på telefonen (ledere) **45, 57**

J

jokertegn

i filterlister **62**

K

katalog **16**

bruke **16**

knappen for overføring til talepost **29**

knapper

finne **9**

konsoll

ringe fra **23**

Kontrollert overføring, knapp **26**

kortnummer **15**

L

ledere

funksjonsstatus for **13**

konfigurere funksjoner for **59**

overvåke **13**

tilgjengelig-status for **13**

lederkonfigurasjonsvinduet

bruke **59**

Lederlinjer

i Mine ledere **13**

i Mine samtaler **12**

leder-proxy-linjer **12**
Legg på, knapp **24**
legge på **24**
logge av, assistenter **7**
logge på, assistenter **6**

M

Med-filter
 definisjon av **55**
Med-filterlister
 opprette **62**
menylinjen
 på assistentkonsollen **8**
Mine ledere **13**
Mine samtaler **12**
mus
 bruke assistentkonsollen med **18**

O

OverfTp, funksjonstast
 ledere **45, 55**
OverfTP, knapp **29**
Overfør, knapp **26**
overføre en samtale **26**
overta et anrop **53**
Overta, funksjonstast (ledere) **53**

P

proxy-linje
 bruke Cisco IPMA i proxy-linje-modus **2**
 bruke lederens telefon **47**
 statusvinduet for en ledertelefon **3**

R

ringe et nummer **23**

S

samtale på vent
 sette en samtale på vent **25**
 ta en samtale fra vent **25**
samtalebehandling
 fra assistentkonsollen **23**
 fra lederens telefon **44, 52**
samtalefiltrering
 beskrivelse av **55**
 lister for **62**
 med Viderekoble alle **64**
 moduser **62**
samtaler
 hvordan vise **12**
samtalestyringsknapper **9, 34**
 definisjon av **9**
samtalestyringsstatus
 overvåke **16**

- server
 - innstillinger **17**
 - tilkobling til **16**
- sette samtale på vent **25**
- standardassistent
 - tilordne **61**
- statuslinje
 - bruke **16**
- statusvindu
 - ledere **49**
- Svar, knapp **24**
- svare på et anrop **24**
- særskilt ringetone **42**

T

- talepost
 - sende en samtale til (assistenter) **29**
 - sende et anrop til (ledere) **45, 55**
- tastatur, bruke konsollen med **18**
- telefonkonferanser, holde **27**
- tilkoblet-status
 - endre **7**
 - overvåke **16**

U

- Umiddelbar viderekobling, knapp
 - konfigurere **28**
- Umiddelbar viderekobling, knapp (assistenter)
 - bruke **28**

- UmidOmd, funksjonstast
 - ledere **44, 53**
 - ledermål for **61**
- UmidOmd, knapp
 - bruke **28**
- Uten-filter
 - definisjon av **55**
- Uten-filterlister
 - opprette **62**

V

- Vent, knapp **25**
- VidAlle, funksjonstast
 - bruke **54**
 - ledermål for **61**
- Viderekoble alle
 - med samtalefiltrering **64**
- viderekoble alle anrop **54**
- viderekoble en samtale
 - assistenter **28**
- viderekoble et anrop
 - ledere **44, 53**
- Viderekoblingsmål, konfigurere
 - assistenter **28**
 - ledere **61**