

常见问题解答



Cisco IP Communicator 常见问题

[常见问题](#) 2

[入门](#) 2

[用户界面教程](#) 3

[应答呼叫](#) 5

[发出呼叫](#) 7

[会议呼叫](#) 10

[留言](#) 12

[音频设备和设置](#) 14

[音频故障排除](#) 16

常见问题

入门

问：什么是 Cisco IP Communicator？

答：Cisco IP Communicator 是一个可将计算机变成全功能 Cisco Unified IP 电话的桌面应用程序，让您能够从可连接到公司网络的任何位置发出、接收和处理呼叫。例如，如果您是在出差，可以使用 IP Communicator 联机接收呼叫和检查语音留言。当您在家办公时，同事可以通过拨打您的工作电话与您联系。

Cisco IP Communicator 的工作方式与传统电话非常相似，允许您发出和接收电话呼叫、保留呼叫、快速拨号、转接呼叫等等。IP Communicator 还支持特殊的电话功能（如呼叫暂留和“我开会”会议），方便您扩展和自定义呼叫处理功能。IP Communicator 还能与 Cisco Unified Video Advantage 配合使用来借助视频提升通信功能。

IP Communicator 的工作方式和可用功能不尽相同，具体取决于贵公司使用的呼叫处理代理以及电话系统的配置。有关详细信息，请联系您的支持部门或系统管理员。

问：什么是 Cisco IP Communicator 的功能？

答：除呼叫处理功能外，Cisco IP Communicator 还包括：

- “音频调节”向导
- “快速搜索”目录拨号
- 快速访问“Cisco Unified CM 用户选项”网页和电话服务
- 全面的在线帮助系统
- 更改 IP Communicator 的外观
- 拖放拨号
- 剪切并粘贴拨号
- 弹出式来电通知
- 字母数字拨号
- 键盘快捷键
- 支持使用 Cisco Unified Video Advantage 2.0 版的视频功能

问：如何更改 IP Communicator 的设置？

答：您可以在以下位置更改 IP Communicator 设置。

- 大部分设置都可以从菜单中选择首选项来访问。而菜单可以通过窗口控制按键栏中的菜单图标、右键单击界面任意位置或者按 **Shift + F10** 来访问。
- 铃声和背景图像设置可在“设置”按键 > “用户首选项”中设置。
- 某些设置需要通过“用户选项”网页联机进行访问。

用户界面教程



1	电话屏幕	用来查看呼叫状态和功能菜单以及激活项目。
2	窗口控制按键	用于查看菜单，隐藏 Cisco IP Communicator，切换外观，或退出应用程序。
3	可编程按键	根据具体的配置，使用可编程按键可以访问： • 电话线路和内部通信线路（线路按键） • 快速拨号（快速拨号按键，包括线路正忙字段 (BLF) 快速拨号功能） • 基于 Web 的服务（例如“个人通讯簿”按键）

		• 呼叫功能（例如“隐私”、“保留”或“转接”按键） 按键会亮起以表明状态： • 绿色，稳定 - 活动呼叫或双向内部通信呼叫 • 绿色，闪烁 - 保留的呼叫 • 琥珀色，稳定 - 使用了“隐私”功能、正在进行单向内部通信呼叫或者激活了“免打扰” (DND) 功能 • 琥珀色，闪烁 - 收到了来电或者正在复原呼叫 • 红色，稳定 - 正在使用远程线路（共享线路或 BLF 状态） 您可以将其他线路按键转换为快速拨号按键。
4	留言按键	自动拨打您的语音留言服务（因服务而异）。（键盘快捷键是 Ctrl+M 。）
5	目录按键	打开或关闭“目录”菜单，允许您从呼叫日志和公司目录拨号。（键盘快捷键是 Ctrl + D 。）或者，可以使用“快速搜索”功能 (Alt + K) 搜索目录。
6	帮助按键	激活“帮助”菜单。（键盘快捷键是 Ctrl + I 。）
7	设置按键	打开或关闭“设置”菜单。用来更改触摸屏和振铃设置。（键盘快捷键是 Ctrl + S 。）
8	服务按键	打开或关闭“服务”菜单。（键盘快捷键是 Ctrl + R 。）
9	音量按键	控制音频模式音量和其他设置。（键盘快捷键是 Page up/Page down 。）
10	扬声器按键	启用或禁用免持听筒。当启用了免持听筒时，此按键会亮起。（键盘快捷键是 Ctrl + P 。）
11	静音按键	启用或禁用“静音”功能。当启用了此功能时，按键会亮起。（键盘快捷键是 Ctrl + T 。）
12	头戴式耳机按键	启用或禁用头戴式耳机模式。（键盘快捷键是 Ctrl + H 。）
13	导航按键	用来滚动菜单和突出显示菜单项。与软键配合使用可激活突出显示的菜单项。此外，当 Cisco IP Communicator 处于挂机状态时，单击导航按键可通过“已拨呼叫”日志访问电话号码。
14	Cisco Unified Video Advantage 按键	启动 Cisco Unified Video Advantage。要使用这项功能，必须在同一台 PC 上运行 Cisco Unified Video Advantage 2.1.1 版和 Cisco IP Communicator 2.0 版（或更高版本）。
15	键盘	用来输入数字和字母以及选择菜单项。（在可选外观上不可用。）或者，也可以使用计算机键盘。
16	软键按键	每个按键都会激活一个软键。您也可以单击软键标签（而不是按键）来激活软键。（键盘快捷键是 F2 到 F6 。）
17	语音留言和振铃指示灯	指示来电和新的语音留言。

应答呼叫

问：如何应答呼叫？

答：如果以下方法适用于您的工作站，您可以使用这些方法应答呼叫：

- 使用 USB 听筒应答
- 使用头戴式耳机应答
- 使用免持话筒应答
- 按热键
- 从已连接的呼叫切换以应答新呼叫
- 将呼叫发送到语音留言系统
- 使用自动应答
- 应答优先呼叫（仅限于瘦客户端控制协议 (SCCP) 电话）
- 在移动电话或其他远程目标上应答呼叫

问：如何自动应答呼叫？

答：如果启用“自动应答”，电话会在振铃响起几声之后自动应答来电。系统管理员会将“自动应答”配置为使用免持话筒或头戴式耳机。如果收到大量的来电，您可以使用“自动应答”。



注 在“免打扰”功能激活时，会禁用“自动应答”。

问：如何使用热键应答呼叫？

答：您可以单击“用户首选项”屏幕中的“启用应答热键”复选框来启用此可选功能。系统管理员会确定使用的热键。

问：如何应答等待的呼叫？

答：按**应答**。

问：如何使用电话应答其他电话上振铃的呼叫？

答：单击可用的线路按键和**代答**。此呼叫现在将在您的线路上振铃。

问：如何保留呼叫？

答：按**保留**以保留呼叫。要继续呼叫，请突出显示该呼叫并按**继续**。

将呼叫置于保留状态时，“保留”图标会出现在呼叫信息区域的右侧，相应的线路按键将闪烁着绿色的光。使用共享线路将呼叫置于保留状态时，该线路按键将闪烁着绿色的光，且电话将显示“本地保留”图标。其他电话将呼叫置于保留状态时，该线路按键将闪烁着红色的光，且电话将显示“远程保留”图标。

问：如何暂留呼叫？

答：在呼叫过程中，单击**暂留**（可能需要先单击**其他**软键）。这会提示 IP Communicator 存储呼叫。请记下电话屏幕上显示的呼叫暂留号码，然后挂机。

问：如何取回暂留的呼叫？

答：从网络中的任何一部 Cisco IP Communicator 或 IP 电话上输入呼叫暂留号码以接通呼叫。

问：如何将呼叫静音？

答：按**静音**。

问：如何切换呼叫？

答：要在一条线路上的已连接呼叫之间进行切换，请突出显示要切换到的呼叫并按**继续**。活动呼叫会置于保留状态，且选择的呼叫会继续。

要在不同线路上的已连接呼叫之间进行切换，请按闪烁着绿色光的线路按键，以转到要切换到的线路。如果此线路只保留一个呼叫，此呼叫会自动继续。如果保留多个呼叫，请突出显示相应的呼叫并按“继续”。

按**应答**从已连接的呼叫切换到应答正在振铃的呼叫。任何活动呼叫都会置于保留状态，而选择的呼叫会继续。

问：如何将呼叫转接到另一个号码？

答：1 在某个活动呼叫中，按**转接**。
2 输入目标号码。
3 如果要先与转接接受者通话，请等待接受者应答。否则，请再次按**转接**以完成转接，或按**结束**以取消。



注 如果电话已启用挂机转接，请通过挂机完成转接。

问：如何将呼叫转接到语音留言系统？

答：按**转移**。

问：如何转接两个呼叫使其互相接通，而无需保持连接？

答：1 滚动以突出显示线路上的任何呼叫。
2 按**选择**。
3 滚动以突出显示第二个呼叫并按**选择**。

- 4 突出显示其中一个选定呼叫之后，单击**直接转**（直接转接）。这两个呼叫会互相接通，您将会退出呼叫。



注 如果要与呼叫各方保持连接，请使用**加入**。

问：如何前转呼叫？

答：您可以使用呼叫前转功能将来电从您的电话重定向到另一个号码。

系统管理员将决定您可使用的呼叫前转功能：

- 无条件呼叫前转（前转所有呼叫）；适用于您收到的所有呼叫。
- 有条件的呼叫前转（呼叫前转无应答、呼叫前转忙、呼叫前转无覆盖范围）。

问：如何关闭来电通知？

答：您可以使用“免打扰” (DND) 功能仅关闭电话的振铃器，或关闭来电的所有音频和视频通知。系统管理员会为电话启用 DND 功能。

按 **DND** 可启用和禁用 DND。激活了 DND 后，电话上会显示“激活了 DND”，DND 图标会亮起，且振铃音会关闭。

问：如何终止呼叫？

答：挂机或按**结束**。

发出呼叫

问：如何使用 IP Communicator 拨出呼叫？

答：要使用 USB 听筒发出呼叫，请拿起听筒并输入号码。

要使用免持话筒发出呼叫，请按**扬声器**并输入号码。

要使用头戴式耳机发出呼叫，请按**头戴式耳机**并输入号码。或者，如果**头戴式耳机**亮起，请按**新呼叫**并输入号码。

您可以在没有拨号音的情况下挂机拨号（预拨号）。要预拨号，请输入号码，然后摘机，方式是提起 USB 听筒，在触摸屏上点选号码，或按**拨号**、**扬声器**或**头戴式耳机**。

在预拨号时，电话会尝试通过从您的“已拨呼叫”日志显示匹配的号码（如果有）来预测您要拨打的号码。此功能称为“自动拨号”。要使用“自动拨号”呼叫显示的号码，请按号码，或滚动至该号码并摘机。

问：如何重拨号码？

答：按**重拨**以拨打最后拨打的号码，或按**导航**按键（在电话空闲）以查看“已拨呼叫”。

问：如何将计算机用作免持话筒？

答：确保**扬声器**按键亮起，以使 Cisco IP Communicator 在免持话筒模式下工作。与其他模式不同，免持话筒模式提供了回音抑制功能。您可以单击“扬声器”按键或输入键盘快捷键 **Ctrl + P** 来打开或关闭免持话筒模式。

缺省情况下激活了免持话筒模式。这意味着您在发出或应答呼叫时的很多操作（例如使用快速拨号按键或软键）都会自动触发免持话筒模式。

如果将模拟头戴式耳机插到了计算机上，您将无法在免持话筒模式下通过计算机的扬声器听到声音。

问：如何在呼叫过程中切换到免持话筒？

答：单击**扬声器**按键或键盘快捷键 **Ctrl + P**。如果在切换之前使用的是 USB 听筒，请将其摘下。

问：如何将计算机的扬声器用作呼叫的振铃器？

答：确保为振铃器模式指定了声卡，而且您没有将计算机的扬声器静音。如果将模拟头戴式耳机插到了计算机上，您只能从头戴式耳机的扬声器听到振铃音。

问：如何在免持话筒模式下使用“自动应答”？

答：单击**扬声器**按键来发出、应答和结束呼叫；打开和关闭线路；以及从其他音频设备切换到免持话筒模式。缺省情况下激活的是免持话筒模式，因此无需像在头戴式耳机模式下那样使相应的按键保持亮起。

问：如何在呼叫过程中在同一线路上发出另一个呼叫？

答：1 按**保留**。
2 按**新呼叫**。
3 输入号码。

问：如何在呼叫过程中在另一条线路上发出另一个呼叫？

答：1 按某个线路按键以转到新的线路。系统会自动将第一个呼叫置于保留状态。
2 输入号码。

问：如何快速拨号？

答：

- 在摘机之前或之后单击某个快速拨号按键。
- 在挂机的同时输入快速拨号索引编号 (1-99)，然后单击**缩拨**（如果在“用户选项”中设置了“缩拨”）。
- 突出显示个人通讯簿 (PAB) 中的一个条目，按**选择**，然后按**快速拨号**。您必须已经为 PAB 配置快速拨号。

问：如何从呼叫日志拨号？

答：选择**未接呼叫**、**已接呼叫**或**已拨呼叫**，然后点选屏幕上的列表项。

问：如何从公司目录拨号？

答：1 选择**公司目录**（名称可能有所不同）。

2 输入名称并按**搜索**。

3 突出显示列表项并摘机。

要在您的个人计算机上使用 Cisco WebDialer 从公司目录拨号：

1 打开 Web 浏览器并转到支持 WebDialer 的公司目录。

2 单击要拨打的号码。

问：如何从个人通讯簿 (PAB) 拨号？

答：选择 > **个人目录登录**。选择“**个人通讯簿**”并搜索列表项。

问：是否可以将 IP Communicator 与移动电话配合使用？

答：执行以下步骤以使用“移动语音访问”服务从移动电话拨号：

1 向系统管理员索取“移动语音访问”服务号码与 PIN。

2 拨打为您指定的“移动语音访问”服务号码。

3 输入您的移动电话号码，如果系统要求输入 PIN，还应输入您的 PIN。

4 按 1 拨打企业 IP 电话。

5 拨打您的台式电话号码之外的台式电话号码。

问：如何发出内部通信呼叫？

答：如果预配置了内部通信目标，请按内部通信目标线路，并在听到内部通信告警音后开始送话。

对于其他目标，请按内部通信线路。输入内部通信目标号码或按为您的目标设置的快速拨号号码。在听到内部通信告警音后开始送话。

问：如何接收内部通信呼叫？

答：当听到内部通信告警音时，通过以下方式之一处理呼叫：

- 收听单向音频的留言。
- 按活动内部通信线路与呼叫方通话。
- 突出显示内部通信呼叫并按**终止呼叫**。

问：如何发出视频呼叫？

答：要发出视频呼叫，必须满足以下条件：

- 您的系统必须安装有 Cisco Unified Video Advantage。
- 您的系统必须支持 Skinny Call Control Protocol（内部呼叫控制协议，SCCP）。
- 必须在呼叫处理服务器上启用 Cisco IP Communicator 以便能够进行视频呼叫。启用视频呼叫后，Cisco IP Communicator 会在电话屏幕的右下角显示视频摄像头图标。
- 必须在发出视频呼叫之前启动 Cisco Unified Video Advantage。
- 您呼叫的对方必须也满足上述条件，而且使用视频端点设备。

要使您的电话能够进行视频呼叫，请与系统管理员联系以寻求帮助，并参阅 Cisco Unified Video Advantage User Guide（《Cisco Unified Video Advantage 用户指南》）：http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html

会议呼叫

问：如何创建会议呼叫？

答：1 在某个已连接的呼叫中，按**会议**。（您可能需要按**其他**软键。）

2 输入出席者的电话号码。

3 等待呼叫进行连接。

4 再次按**会议**，以便将出席者添加到您的呼叫中。

重复这些步骤以添加其他出席者。



注 系统管理员将决定会议发起人以外的其他人是否能够添加或删除出席者。

问：如何查看会议出席者列表？

答：按**会议表**。

出席者将按加入会议的顺序列出，最新加入的出席者位于顶部。会议发起人总是列在底部，其姓名旁边带有星号(*)。按**更新**以刷新会议出席者列表。

问：如何删除会议出席者？

答：查看会议列表时，突出显示出席者的姓名，然后按**删除**。

要删除最后添加到会议中的出席者，请在查看会议列表时按 **RMLstC**（删除最后一个出席者）。

问：如何验证会议呼叫是安全的？

答：查找电话屏幕上“会议”后面的“已验证的呼叫”或“已加密的呼叫”图标。

要验证出席者是否从安全的电话呼叫，请查找电话屏幕上出席者姓名旁边的“已验证的呼叫”或“已加密的呼叫”图标。

问：如何加入呼叫以创建会议？

答：如果呼叫在一条电话线路上：

- 1 在某个活动呼叫中，突出显示另一个要包含在会议中的呼叫，然后按**选择**。
- 2 对要添加的每个呼叫重复步骤 1。
- 3 按**加入**。（您可能需要按**其他**软键才能看到**加入**。）

如果呼叫在多条电话线路上：

- 1 在某个活动呼叫中，按**加入**。（您可能需要按**其他**软键才能看到**加入**。）
- 2 对于要包含在会议中的呼叫，按闪烁着绿色光的线路按键。
- 3 随后会出现以下情形之一：
 - 呼叫加入到会议中。
 - 您的电话屏幕上打开一个窗口，提示您选择要加入到会议中的呼叫。突出显示呼叫并按**选择**，然后按**加入**以完成操作。



注 如果您的电话不支持加入多条线路上的呼叫，请将这些呼叫转接到一条线路上，然后再使用“加入”功能。

问：如何使用“插入”创建会议？

答：按某个线路按键以转到共享线路。在某些情况下，必须突出显示呼叫并按**介入**才能完成操作。

问：如何发起“我开会”会议？

- 答：
- 1 从系统管理员那里获取“我开会”电话号码。
 - 2 将该号码分发给会议的出席者。
 - 3 当准备就绪，即将启动会议时，请摘机以获得拨号音，然后按**我开会**。
 - 4 拨打“我开会”会议号码。
 - 5 出席者现在即可通过拨入来加入会议。



注 当出席者在发起人加入之前呼叫会议时，将会听到忙音。在这种情况下，出席者必须回叫。

问：如何加入“我开会”会议？

答：拨打“我开会”会议号码（由会议发起人提供）。



注

在发起人加入之前呼叫会议时，您将听到忙音。在这种情况下，请尝试重新呼叫。

问：如何结束“我开会”会议？

答：所有出席者必须全部挂机。当会议发起人断开连接时，会议并不会自动结束。

留言

- [留言指示灯](#)
- [语音留言](#)

留言指示灯

图标	呼叫或线路的状态	说明
	挂机线路	此线路上没有呼叫活动。如果是挂机拨号（预拨号），则只会在摘机之后才会进行呼叫。
	摘机线路	您正在主动拨号或者所拨呼叫正在振铃。
	已连接的呼叫	您已连接到另一方。
	振铃呼叫	某个呼叫正在您的一条线路上振铃。
	保留的呼叫	您已将此呼叫置于保留状态。
	远程使用	与您共享线路的另一部电话有已连接的呼叫。
	已验证的呼叫	已连接的呼叫是安全的。
	已加密的呼叫	已连接的呼叫已被加密。系统也会对已加密的呼叫进行验证。
	线路空闲 (BLF)	“忙灯字段”指示线路空闲。
	线路正忙 (BLF)	“忙灯字段”指示线路正忙。
	线路处于“免打扰”状态 (BLF)	“忙灯字段”指示线路设置为“免打扰”。

	内部通信线路空闲	当前没有使用内部通信线路。
	单向内部通信呼叫	内部通信线路正在发送或接收单向音频。
	双向内部通信呼叫	呼叫接受者按下了内部通信线路，激活与呼叫方之间的双向音频。

语音留言

问：如何设置语音留言服务？

答：单击**留言**按键并按照语音提示进行操作。如果电话屏幕上显示了一个菜单，请选择合适的菜单项。

问：如何检查是否有新语音留言？

答：新语音留言会有音频和视频指示灯：

视频指示灯：

- 听筒上的指示灯。（该指示灯可能会有所不同。）
- 电话屏幕上显示闪烁的信封图标和文本消息。



注 无论其他线路是否收到了语音留言，只要您的主线路上有新的留言，就会显示指示灯和“留言等待”图标。

音频指示灯：

- 呼叫时从头戴式耳机或扬声器中传出的提示音。提示音是特定于线路的。仅当使用的线路有等待的留言时，您才会听到这种声音。

问：如何听取语音留言或访问语音留言菜单？

答：单击**留言**按键。此操作会自动拨打留言服务，或者在电话屏幕上显示一个菜单，具体情况取决于您的语音留言服务。

问：如何将呼叫发送到语音留言系统？

答：单击**转移**。“转移”功能会自动将呼叫（包括正在振铃的呼叫或保留的呼叫）转接到您的语音留言系统。呼叫方会听到您的语音留言应答，并能够为您留言。

问：如何更改语音留言指示灯设置？

- 答：
- 1 右键单击并选择菜单中的 **Cisco Unified CM 用户选项**。
 - 2 登录到“Cisco Unified CM 用户选项”网页。
 - 3 选择您的设备。

- 4 单击**线路设置**，然后在“留言等待灯”区域中做出更改。通常，缺省策略是指明灯在收到新的语音留言时亮起。

音频设备和设置

问：什么是“音频调节”向导？

答：“音频调节”向导将引导您完成已安装音频设备的选择和调节过程。安装之后第一次启动 Cisco IP Communicator 时，“音频调节”向导会自动显示。

在使用“音频调节”向导调节自带音量调节器的音频设备（如带内置音量控制的头戴式耳机）之前，请将设备音量设为最高设置。

“音频调节”向导允许为音频模式选择音频设备，也允许使用缺省的 Windows 音频设备。

调节设备的音量不同于更改呼叫的音量设置。理想情况下，只需要对每个设备调节一次，以后只在遇到语音质量问题时才需要重新调节。

问：出现了“检查音频设置”窗口，该怎么办？

答：选择下列按键之一：

- **复原** - 将此音频设备恢复到以前的设置
- **调节** - 重新调节此设备
- **跳过** - 保留修改后的设置（例如保持声卡静音）

如果在上次调节设备之后修改了音量（或者将设备静音），以后启动时就会显示“检查音频设置”窗口。例如将计算机声卡静音或更改了 USB 头戴式耳机或 USB 听筒的音量控制。

问：什么是音频模式？

答：您必须为要与 Cisco IP Communicator 配合使用的每个音频设备指定以下音频模式之一：

- 头戴式耳机模式
- 免持话筒模式
- 听筒模式
- 振铃器模式

音频模式选择会告知 Cisco IP Communicator 您要用于音频输入和输出的音频设备。

缺省情况下，Cisco IP Communicator 会为所有音频模式及振铃器选择一台音频设备。例如，该设备可能是声卡。如果有多个可用的音频设备，您将看到其他配置选项。例如，如果有 USB 头戴式耳机，则可以选择它并应用头戴式耳机模式，然后单击“头戴式耳机”按键将它激活。

您可以保持缺省配置，也可以进行自定义。如果选择自定义配置，请遵循以下建议：

- 如果使用的是 USB 头戴式耳机，请将其指定给头戴式耳机模式。
- 如果使用的是外部 USB 免持话筒，请将其指定给免持话筒模式。
- 如果使用的是 USB 听筒，请将其指定给听筒模式。
- 如果使用的是模拟头戴式耳机，请将计算机声卡指定给头戴式耳机模式。
- 如果没有外部免持话筒设备，请为免持话筒模式选择计算机声卡。
- 为设备指定振铃器，以便在收到呼叫时获得提醒。但请注意，如果为声卡指定了振铃器并将模拟头戴式耳机插到计算机上，则除非戴上该耳机，否则您将听不到铃声。

问：如何将头戴式耳机与 IP Communicator 配合使用？

答：单击没有发亮的**头戴式耳机**按键。这样即可激活为这种模式选择的设备。

如果要将头戴式耳机模式设置为缺省模式，请单击没有发亮的“头戴式耳机”按键，然后单击**结束**。

只要“头戴式耳机”按键保持亮起，头戴式耳机模式就是缺省的音频模式（除非启用了 USB 听筒）。

问：如何将听筒与 IP Communicator 配合使用？

答：请用 USB 听筒摘机（假设该设备可用并已指定给听筒模式）。USB 听筒摘机方法取决于听筒的设计方式。您可能需要按摘机开关或打开按键。

问：如何将 IP Communicator 用作免持话筒？

答：单击**扬声器**按键。这样即可激活为这种模式选择的设备。

缺省情况下，免持话筒模式在您单击软键、线路按键和快速拨号按键时激活（除非启用了 USB 听筒）。

问：如何激活振铃器？

答：当您收到来电时，振铃器将会激活。

问：如何在 IP Communicator 上调节音量？

答：要在呼叫过程中调节音量，请单击**音量**按键，或者在呼叫过程中或听到拨号音后单击键盘上的 **Page Up/Page Down** 键。单击**保存**将新的音量保存为当前活动音频模式的缺省音量。

要调节振铃器的音量，请在 Cisco IP Communicator 挂机（没有激活的呼叫或拨号音）时单击**音量**按键。新的振铃器音量将自动保存。

问：如何更改线路的振铃音？

答：1 单击**设置**按键并选择**用户首选项 > 振铃**。
 2 选择电话线路或缺省的振铃设置。
 3 选择一种振铃音进行试播。
 4 按**选择**，然后按**保存**以设置振铃音，或者按**取消**。

问：如何更改振铃模式？

答：1 右键单击并选择菜单中的 **Cisco Unified CM 用户选项**。
2 登录到“Cisco Unified CM 用户选项”网页。
3 选择您的设备。
4 单击**线路设置**，然后在“振铃设置”区域中做出选择。

音频故障排除

如果问题与音量相关，请首先尝试通过单击 Cisco IP Communicator 上的**音量**按钮调节音量。

尝试通过呼叫其他通话方来确定是您的 IP Communicator 还是远程呼叫方的电话出现了问题。如果怀疑对方的电话出现了问题，请在 IP Communicator 中调节音量，但不要使用“音频调节”向导修改设置（因为这样的修改不能得到广泛应用）。

系统管理员可能会要求您启用日志功能，以捕捉用来排除故障的详细信息。

如果对音量的调节存在疑问，请遵循以下指导原则：

- 在“音频调节”向导中，首先调节主音量滑块。此设置会影响播放声音的所有应用程序，因此请对照其他应用程序（例如 Microsoft Windows Media Player 和 RealPlayer）测试此设置，以确保音量得当。
- 在“音量调节”向导中调节完主音量之后，将适用于电话呼叫的波形音量滑块调节到合适的水平。

如果在 Microsoft Windows 中更改了音量设置，请遵循上述指导原则重新运行“音频调节”向导，以调节主音量和波形音量设置。

问：对方声音过高。

答：请尝试单击**音量**按钮调节音量。

启动“音频调节”向导并调节当前音频设备的扬声器音量。

问：对方反映您的声音过高。

答：如果使用的是头戴式耳机，请将麦克风吊杆稍微从嘴巴下移一点。

如果问题仍然存在，请启动“音频调节”向导并减小当前音频设备的麦克风音量。

如果对方仍然觉得您的声音过高，而且为音频设备启用了“麦克风增强”功能，请从“音频调节”向导禁用此功能。

问：对方声音过低。

答：请尝试单击**音量**按钮调节音量。

启动“音频调节”向导并调节当前音频设备的扬声器音量。

问：对方反映您的声音过低。

答：如果使用的是头戴式耳机，请确保 IP Communicator 正在头戴式耳机模式而不是在免持话筒模式下运行。如果“头戴式耳机”按键发亮，则表示正在头戴式耳机模式下运行。如果该按键没有发亮，请单击它。

如果使用的是头戴式耳机，请确保正确放置了麦克风吊杆。

如果问题仍然存在，请启动“音频调节”向导并增大当前音频设备的麦克风音量。在调节自带音量调节器的音频设备（例如带音量控制线的 USB 头戴式耳机）之前，请将设备的音量设为最高设置。

如果声音仍然过低，请通过“音频调节”向导为音频设备启用“麦克风增强”功能。

问：对方的声音混浊不清。

答：如果正在远程使用 IP Communicator，请启用“为低带宽优化”（右键单击并选择**首选项**，然后单击**音频选项卡**）。

如果您不是通过远程连接使用 IP Communicator，请禁用低带宽选项。

如果可以，要求对方减小麦克风音量。

问：对方反映您的声音混浊不清。

答：启动“音频调节”向导并调节当前音频设备的麦克风音量。

如果您不是通过远程连接使用 IP Communicator，请禁用低带宽选项。

问：您觉得对方声音遥远或者不自然。

答：如果使用的是头戴式耳机，请确保 IP Communicator 正在头戴式耳机模式而不是在免持话筒模式下运行。（“头戴式耳机”按键应发亮。）

问：对方觉得您的声音遥远或者不自然。

答：启用“为低带宽优化”（右键单击并选择**首选项**，然后单击**音频选项卡**）。

问：对方的声音时断时续。

答：请尝试采取以下措施：

- 关闭任何不必要的应用程序。请注意，启动应用程序和执行占用网络资源的任务（如发送电子邮件）可能会影响音频质量。
- 确保没有使用免持话筒。
- 请尝试选择不同的音频设置：右键单击并选择**首选项**，单击**音频选项卡**，然后单击**高级**按钮。
- 如果正在通过远程连接（例如，从家里或旅馆接通 VPN 连接）使用 IP Communicator，语音质量可能会受到带宽不足的影响。请启用“为低带宽优化”功能（右键单击并选择**首选项**，然后单击**音频选项卡**）。
- 确保正确安装了声卡和音频驱动程序。



注 如果网络拥堵或者出现数据吞吐问题，您偶尔会听到爆音、咔嚓声或时断时续的声音。

问：背景噪音使您难以听清对方。

答：请尝试采取以下措施：

- 要求对方到相对安静的位置。
- 启用噪音抑制功能，或者提高噪音抑制干扰级别（右键单击并选择**首选项**，单击**音频**选项卡，然后单击**高级**按钮）。系统会对麦克风（输入设备）应用噪音抑制功能，以避免向远端传输噪音。
- 如果在会议呼叫中遇到该问题，请让其他出席者在不发言时将自己的电话静音。

问：您听到了回音。

答：请尝试采取以下措施：

- 如果可以，要求对方减小麦克风或扬声器的音量。
- 如果对方正在将 Cisco IP Communicator 用作免持话筒，请让对方确保“扬声器”按钮发亮。
- 确保您的声卡没有将音频从扬声器回送到麦克风。请执行以下步骤：

- 1 调节音量（控制面板 > 声音和多媒体 > 音频选项卡）。
- 2 单击**声音播放**音量按钮。
- 3 选择**选项 > 属性 > 播放**并确保选中窗口下方的所有复选框，然后单击**确定**。

在“音量控制”窗口中，确保选中了“麦克风”栏下的“静音”。某些声音设备具有多个麦克风输入通道（例如内部和外部），这些输入通道能够获取扬声器设备的声音，但也引入了声音回馈。

问：对方听到了回音。

答：请尝试采取以下措施：

- 启动“音频调节”向导并降低当前音频设备的麦克风音量。确保禁用了“麦克风增强”功能。然后通过呼叫对方来确认新的音量设置。
- 如果正在将计算机用作免持话筒，请确保“扬声器”按钮亮起。
- 最后一种方法是，更换您的音频设备。
- 如果使用的是不带头戴式耳机或 USB 听筒的膝上型计算机，所有这三种模式都会映射到声卡，导致它们像免持话筒那样发挥作用。在这种情况下，请将您的设备置于免持话筒模式。

问：对方听不到您的任何声音，但您能够听到对方的声音。

答：请确保符合以下条件：

- 您没有启用头戴式耳机线或 USB 听筒上的静音开关。
- 扬声器和麦克风插头插到了计算机上的正确音频插孔中。
- 没有其他应用程序（例如录音机或其他软件电话）在使用麦克风。

问：对方能够听到您的声音，但您听不到任何声音。

答：请尝试采取以下措施：

- 确保扬声器和麦克风插头插到了计算机上的正确音频插孔中。
- 通过控制面板检查系统声音设备的音量和静音设置。
- 检查 IP Communicator 的音量设置（“音量”按键和“音频调节”向导）。

问：无法同时讲话。

答：确保您使用的是全双工声卡。

问：您听不到任何声音，包括拨号音。

答：如果使用了插接站，而且音频设备已插入插接站，请确保您的计算机已连接到插接站。

如果仍然无法听到任何声音，请重新启动 IP Communicator。

问：如果当 Windows 正在启动时使用 IP Communicator，语音质量会下降。

答：确保在您使用 IP Communicator 之前，Windows 已完成启动过程，而且没有任何其他应用程序仍在加载。

问：在工作站内存不足时，语音质量会下降。

答：我们建议您以大约 60MB 的可用物理内存运行 IP Communicator。此容量与所需的最低工作站内存不同，因为其他应用程序会消耗工作站内存。为减少由于可用 RAM 不足引起的声音失真，请确保其他应用程序（包括操作系统）留有足够的可用内存供 IP Communicator 使用。如果出现声音失真问题，请在运行 IP Communicator 时关闭一些应用程序，或增加 PC 中的 RAM。

问：将 IP Communicator 与其他会消耗可用带宽的应用程序配合使用时，语音质量会下降。

答：正在呼叫时，请尽量减少使用会消耗大量带宽的应用程序（例如，传输大文件、发送或接收视频或执行屏幕共享操作的应用程序）。

问：移动膝上型计算机时，语音质量会下降。

答：某些计算机制造商使用了硬盘保护功能，来防止在移动膝上型计算机时损坏计算机硬盘驱动器。此功能也可能会临时影响工作站上当前正在运行的应用程序。我们建议您正在呼叫时，不要移动已启用此功能的计算机。



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

亚太区总部
Cisco Systems(USA) Pte. Ltd.
Singapore

欧洲总部
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco 在全球拥有 200 多个办事处。相关地址、电话和传真号码可见于
Cisco 位于 www.cisco.com/go/offices 上的网站。