



Cisco Unified CallManager Assistant 使用者指南

總公司

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

文件號碼：OL-9845-01



本手冊中有關產品的規格和資訊，如有變更恕不另行通知。本手冊中的所有聲明、資訊和建議確信俱為真確，但不為任何明示或默示擔保。使用者必須負擔使用任何產品的全責。

隨附產品的軟件授權和有限瑕疵責任擔保此後置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。若找不到軟件授權或有限瑕疵責任擔保，請連絡 CISCO 代表取得相關文件。

Cisco 使用的 TCP 標題壓縮是改寫自 University of California, Berkeley (UCB) 開發之部份 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。版權所有。Copyright © 1981, Regents of the University of California.

所列供應商之所有文件檔案與軟件，均連同本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。CISCO 與上述提及的供應商不承擔任何瑕疵責任擔保，不論其為明示或默示者，其中包括（但不限於）適售性、適合某特定用途以及不侵害他人權益或是交易、用途或商業行為所引發的爭議。

CISCO 或其供應商於任何情況下皆不負擔任何間接、特殊、衍生或附隨之損害，包括但不限於獲利損失，或因使用或不當使用本手冊之資料損失或傷害，即使 CISCO 或其供應商已被告知有前開損害存在之可能。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge 標誌、Follow Me Browsing 與 StackWise 是 Cisco Systems, Inc. 的商標、Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn 與 iQuick Study 是 Cisco Systems, Inc. 的服務標誌，而 Access Registrar、Aironet、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 標誌、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 標誌、Cisco Unity、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ 標誌、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers 標誌、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 及 TransPath 是 Cisco Systems, Inc. 及（或）其分支機構在美國及其他國家 / 地區的註冊商標。

本文件中或網站中提及的所有其他商標屬於其各自所有者。使用文字「合作夥伴」並不意味 Cisco 與任何其他公司之間有合作關係。(0601R)

Cisco Unified CallManager Assistant

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. 保留所有權利。



前言 vii

概觀 viii

組織 ix

如何使用線上說明 x

相關文件 x

取得文件 xi

Cisco.com xi

產品文件 DVD xi

訂購文件 xii

文件的回饋意見 xii

Cisco 產品安全性概觀 xiii

報告 Cisco 產品的安全性問題 xiv

取得技術方面的協助 xiv

Cisco Technical Support & Documentation 網站 xv

提交服務要求 xvi

服務要求嚴重性的定義 xvi

取得其他出版品與資訊 xvii

第 1 章

Cisco Unified CallManager Assistant 簡介 1-1

共用線路和代理線路模式的說明 1-1

於共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 1-2

於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 1-3

如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式 1-4

如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式 1-5

第 2 章

開始使用 Cisco Unified CallManager Assistant 主控台 2-1

開始使用助理主控台 2-3

如何登入助理主控台 2-3

如何登出助理主控台 2-4

如何在不協助管理員的情況下探索主控台 2-5

如何找出適合您的主控台使用方式 2-6

使用功能表列 2-6

使用通話控制按鈕 2-7

使用我的電話面板 2-11

使用我的管理員面板 2-12

使用快速撥打功能 2-14

使用目錄 2-15

使用狀態列 2-16

調整主控台配置 2-17

檢視管理設定 2-18

設定偏好設定 2-18

如何以滑鼠和鍵盤使用主控台 2-19

如何使用主控台的對講功能 2-20

如何使用鍵盤快速鍵 2-21

您和管理員將如何使用 Cisco Unified CallManager Assistant 2-22

第 3 章

如何使用助理主控台處理通話 3-1

如何撥打電話 3-2

如何接聽來電 3-3

如何結束通話 3-3

如何保留通話 3-4

如何取消通話的保留狀態 3-4

- 如何轉接來電 3-5
- 如何設定電話會議 3-7
- 如何將來電轉移至其他號碼 3-8
 - 如何使用立即轉移 3-8
 - 如何設定立即轉移目標 3-9
- 如何將來電傳送到語音留言服務 3-10

第 4 章

助理 — 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant 4-1

- 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant 4-2
- 如何自訂不同的鈴聲功能 4-3
- 如何使用電話的對講功能 4-4

第 5 章

適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話 5-1

- 使用 Cisco 行動化內線 5-2
- 如何轉移與轉接通話 5-3
 - 如何將來電立即轉移到其他號碼 5-3
 - 如何將來電轉接到語音留言服務 5-4
- 如何使用對講功能和助理交談 5-4
- 如何將電話振鈴器設定為靜音 5-5

第 6 章

適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話 6-1

- 快速入門 — 適用於管理員 6-2
 - 使用 Cisco 行動化內線 6-3
 - 瞭解助理選擇 6-3
 - 使用狀態視窗 6-5
 - 使用電話上的管理員狀態功能表 6-8

如何攔截、轉移與轉接來電	6-9
如何攔截在助理電話上響鈴的來電	6-9
如何將來電立即轉移到其他號碼	6-10
如何將所有來電全部轉移至其他號碼	6-11
如何將來電轉接到語音留言服務	6-12
如何使用來電過濾	6-13
如何使用對講功能和助理交談	6-15
如何將電話振鈴器設定為靜音	6-16

第 7 章

如何設定管理員功能 7-1

如何存取管理員組態設定	7-2
管理員適用 — 如何存取管理員組態設定	7-2
助理適用 — 如何存取管理員組態設定	7-3
如何為管理員指定預設的助理	7-3
如何為管理員設定轉移目標	7-4
如何為管理員建立過濾器清單	7-5

索引



前言

本前言將說明本出版品的適用對象及文件慣例。

前言中涵蓋下列主題：

- 第 viii 頁的「概觀」
- 第 ix 頁的「組織」
- 第 x 頁的「如何使用線上說明」
- 第 x 頁的「相關文件」
- 第 xi 頁的「取得文件」
- 第 xii 頁的「文件的回饋意見」
- 第 xiii 頁的「Cisco 產品安全性概觀」
- 第 xiv 頁的「取得技術方面的協助」
- 第 xvii 頁的「取得其他出版品與資訊」

概觀

Cisco Unified CallManager Assistant 這項功能可強化電話系統的功能，提高管理員及其助理的合作效率。*Cisco Unified CallManager Assistant* 使用者指南提供了 Cisco Unified CallManager Assistant 功能的使用說明與範例。

所有 Cisco Unified CallManager Assistant 的使用者均應閱讀本出版品。使用者包括管理員和助理。

管理員

Cisco Unified CallManager Assistant 的管理員是指來電會被攔截並轉接給助理的使用者。管理員至少有一位助理支援。

管理員可直接在 Cisco Unified IP Phone 使用 Cisco Unified CallManager Assistant。但是，管理員必須從「管理員組態設定」視窗設定功能，或請助理為其設定偏好設定。

如需詳細資訊，請參閱第 7-1 頁的「如何設定管理員功能」一節。

助理

Cisco Unified CallManager Assistant 的助理，是指為管理員處理通話的使用者。

根據功能的設定與使用方式，Cisco Unified CallManager Assistant 可以自動或手動攔截原要撥打給管理員的來電，將其轉接到其他目標（可能是管理員的助理）。助理可以接聽、轉接、轉移或另行處理由 Cisco Unified CallManager Assistant 轉接而來的來電。

一位助理最多可支援 33 位管理員。

助理可在其電腦上使用助理主控台應用程式存取大部份的 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。助理可使用助理主控台執行下列作業：

- 撥打、接聽、轉接、保留、結束、轉移通話，或在通話中新增會議參與者。
- 監控管理員的通話活動與功能狀態。
- 啟用或停用管理員功能。
- 設定管理員功能。

組織

表 1 提供本指南的組織概觀。

表 1 *Cisco Unified CallManager Assistant* 使用者指南組織

節	說明
第 1 章「 Cisco Unified CallManager Assistant 簡介 」	說明在共用線路模式與代理線路模式下的 Cisco Unified CallManager Assistant 狀態，以及如何辨識您所使用的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式。
第 2 章「 開始使用 Cisco Unified CallManager Assistant 主控台 」	為助理提供助理主控台的全面概觀。
第 3 章「 如何使用助理主控台處理通話 」	為助理提供依工作分類的說明，以使用助理主控台為一至五位管理員處理與監控通話及功能。
第 4 章「 助理 — 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant 」	說明如何使用助理的 Cisco Unified IP Phone 所提供之不同的鈴聲、軟鍵和對講功能。
第 5 章「 適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話 」	說明如何在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。
第 6 章「 適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話 」	說明如何使用管理員的 Cisco Unified IP Phone 所提供之 Cisco Unified CallManager Assistant 功能表、軟鍵和狀態視窗，在代理線路模式下處理通話與監控助理的通話活動。
第 7 章「 如何設定管理員功能 」	說明管理員和助理如何使用「管理員組態設定」視窗自訂管理員功能。

如何使用線上說明

Cisco Unified CallManager Assistant 的線上說明系統提供了工作導向的說明，並在 Cisco Unified CallManager Assistant 使用者界面的多數視窗中提供即時線上說明。

若要存取線上說明，請按一下 **?** 按鈕，或按一下主控台上方之功能表列的 **說明**。

開啟說明視窗之後，只要按一下工具列上的 **搜尋**，即可依關鍵字搜尋整本 *Cisco Unified CallManager Assistant* 使用者指南。按一下 **檢視 PDF** 以取得適用於列印的文件版本。



附註

- 請注意，某些版本的線上說明無法使用「搜尋」功能。
- 您必須安裝 Adobe Acrobat（獨立的應用程式或瀏覽器的外掛程式），才能檢視本文件的 PDF 版本。

相關文件

如需更多資訊，請參閱下列文件。這些文件位於此 URL：

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- 適用於管理員的 *Cisco Unified CallManager Assistant* 快速參考
- *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G At a Glance*
- *Cisco Unified IP Phone 7960G 和 7940G 電話指南*
- *Cisco Unified IP Phone 功能 A – Z*
- *Cisco Unified IP Phone 擴充模組 7914 電話指南*

取得文件

您可在 Cisco.com 取得 Cisco 文件及其他文章。Cisco 另提供數種方式可取得技術協助和其他技術資源。以下各節將說明如何從 Cisco Systems 取得技術方面的資訊。

Cisco.com

您可以由下列 URL 存取最新的 Cisco 文件：

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

您可以存取下列 URL 上的 Cisco 網站：

<http://www.cisco.com>

您可以存取下列 URL 上的國際化 Cisco 網站：

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

產品文件 DVD

在產品隨附的「產品文件 DVD」套件中，含有 Cisco 文件與其他相關文章。產品文件 DVD 會定期更新，因此其內容可能比紙本文件還新。

產品文件 DVD 儲存於可攜式媒體上，可說是包含各種技術產品文件的資料庫。此 DVD 可讓您存取多種版本的軟硬件安裝、組態設定和 Cisco 產品的指令指南，以及檢視 HTML 格式的技術文件。透過 DVD，您不需連接互聯網，即可存取 Cisco 網站中所提供的相同文件。部份產品的文件同時提供了 .pdf 版。

產品文件 DVD 亦可視為單品販售或訂閱。註冊的 Cisco.com 使用者（Cisco 直接客戶）可在下列 URL 從 Cisco Marketplace 訂購產品文件 DVD（產品編號 DOC-DOCDVD=）：

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

訂購文件

從 2005 年 6 月 30 日開始，使用者只要在 Cisco.com 上完成註冊，即可透過下列 URL 在 Cisco Marketplace 的「產品文件商店（Product Documentation Store）」中訂購 Cisco 文件：

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

未註冊的 Cisco.com 使用者若要訂購技術文件，可在上午 8:00 至下午 5:00（0800 至 1700）PDT 撥打 1 866 463-3487（適用於美加地區，其他地區請撥打 011 408 519-5055）。您也可以透過電子郵件來訂購文件 tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com，或利用傳真訂購，美加地區請傳真至 1 408 519-5001，其他地區請傳真至 011 408 519-5001。

文件的回饋意見

您可以藉由 Cisco.com 上的技術文件所附的線上回饋意見表單，來評比 Cisco 技術文件並提供相關的回饋意見。

請將您對 Cisco 文件的意見寄至 bug-doc@cisco.com。

您也可以使用文件封面內所附的回覆卡來提供意見，或將意見寄至下列地址：

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

歡迎來信批評指教。

Cisco 產品安全性概觀

本產品包含加密功能，在進口、出口、轉讓與使用方面均受美國及當地國家法律的約束。傳遞 Cisco 加密產品並不意味第三方授權進出口、散佈或使用加密。進口商、出口商、經銷商以及使用者皆有責任遵守美國與當地國家法律的規定。使用此產品即表示您同意遵守適當的法律與法規。若您無法遵守美國及當地法律的約束，請立即退還此產品。

約束 Cisco 加密產品的美國法律摘要可在以下網址找到：

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>。若您需要進一步的協助，請將電子郵件寄至 export@cisco.com。

Cisco 在下列 URL 提供了免費的線上 Security Vulnerability Policy（安全性弱點原則）入口網站：

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

您可在本網站執行下列工作：

- 報告 Cisco 產品的安全性弱點。
- 取得與 Cisco 產品安全性事件相關的協助。
- 完成 Cisco 的註冊以取得安全性資訊。

下列 URL 提供了 Cisco 產品目前最新的安全公告與注意事項清單：

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

若您想即時取得最新的公告與注意事項，您可以透過下列 URL 來存取 Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS)：

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

報告 Cisco 產品的安全性問題

提供安全的產品是 Cisco 一貫的目標。我們的產品在上市前均會經過內部測試，並迅速而嚴格地更正所有的弱點。若您懷疑您的 Cisco 產品有安全性弱點，請與 PSIRT 聯絡：

- 緊急情況 — security-alert@cisco.com

緊急情況是指系統正遭到攻擊，或是發現了應立即回報之嚴重而緊急的安全性弱點。其餘情況一律歸類為非緊急情況。

- 非緊急情況 — psirt@cisco.com

若為緊急情況，您也可以電話聯絡 PSIRT：

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



秘訣

建議您先使用 Pretty Good Privacy (PGP) 或任何相容的產品完成重要資訊的加密後，再傳送給 Cisco。PSIRT 可處理 PGP 2.x 版至 8.x 版的相容加密資訊。

切勿使用已撤銷或過期的加密鎖匙。傳送電子郵件至 PSIRT 時所應使用的正確公開鎖匙，位於下列 URL 上的「安全性弱點原則 (Security Vulnerability Policy)」頁面中，連結於「聯絡人摘要 (Contact Summary)」區段內。

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

此頁面上的連結含有目前使用中的 PGP 鎖匙 ID。

取得技術方面的協助

Cisco Technical Support 提供品質卓越且 24 小時全天候的技術協助。Cisco.com 上的 Cisco Technical Support & Documentation 網站具有廣泛的線上支援資源。此外，若您持有有效的 Cisco 服務合約，Cisco Technical Assistance Center (TAC) 的工程師還會提供電話服務。若沒有有效的 Cisco 服務合約，請與經銷商聯絡。

Cisco Technical Support & Documentation 網站

Cisco Technical Support & Documentation 網站提供了線上文件與工具，可讓使用者排解及解析在使用 Cisco 產品與技術時所遇到的技術層面問題。此網站 24 小時全天候開放，位於下列 URL：

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

若要存取 Cisco Technical Support & Documentation 網站中所有的工具，必須具備 Cisco.com 使用者 ID 與密碼。若您持有有效的服務合約，但缺少使用者 ID 或密碼，請至下列 URL 進行註冊：

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



附註

在您使用網絡或電話提出服務要求前，請先使用 Cisco Product Identification (CPI) 工具找出您的產品序號。在 Cisco Technical Support & Documentation 網站中，按一下 Documentation & Tools（文件與工具）下的 **Tools & Resources（工具與資源）** 連結，即可存取 CPI 工具。請選擇 Alphabetical Index（字母索引）下拉清單中的 **Cisco Product Identification Tool（Cisco 產品辨識工具）**，或按一下 Alerts & RMAs 下的 **Cisco Product Identification Tool（Cisco 產品辨識工具）** 連結。CPI 工具有三種搜尋選項：使用產品 ID 或機型名稱；使用樹狀檢視目錄；或使用複製並貼上 **show** 指令輸出（適用於特定產品）。搜尋結果會顯示您產品的圖例，並在圖例中反白顯示序號標籤位置。在您的產品中找出序號標籤並記錄下來，再撥打服務電話。

提交服務要求

使用線上 TAC Service Request Tool 是開啟 S3 和 S4 服務請求的最快方式。（S3 與 S4 服務要求，是在網絡效能些微降低、或您需要產品資訊時所提出的服務要求。）在說明您所遇到的情況後，TAC Service Request Tool 會提供建議的解決方案。若建議的因應措施無法解決您的問題，您的服務要求就會被指定給 Cisco 工程師。TAC Service Request Tool 可由下列 URL 存取：

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

若要提出 S1 或 S2 服務要求，或您無法存取互聯網，請以電話聯絡 Cisco TAC。（S1 或 S2 服務要求，是在實際執行網絡無法運作或效能嚴重衰退時所提出的服務要求。）Cisco 會立即指定工程師處理 S1 和 S2 服務請求，協助您維持商務順利運行。

若要以電話建立服務要求，請撥打下列其中一支電話：

亞太地區：+61 2 8446 7411（澳洲：1 800 805 227）

歐洲、中東、非洲地區：+32 2 704 55 55

美國：1 800 553-2447

如需完整的 Cisco TAC 聯絡清單，請至下列 URL：

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

服務要求嚴重性的定義

為確保所有服務要求都能以標準格式提報，Cisco 建立了嚴重性定義。

嚴重性 1 (S1) — 您的網絡無法運作，或企業運作受到嚴重的影響。您和 Cisco 都將投注所有心力不眠不休地解決這個狀況。

嚴重性 2 (S2) — 現有的網絡運作效能嚴重衰退，或是您企業運作的重要環節因 Cisco 產品效能不佳而受到影響。您和 Cisco 都將投注所有上班時間竭力解決此狀況。

嚴重性 3 (S3) — 網絡的運作效能受到影響，但大部份的企業運作仍可維持正常。您和 Cisco 會在正常的上班時間內設法將服務恢復為令人滿意的水準。

嚴重性 4 (S4) — 您需要 Cisco 產品功能、安裝或組態設定的相關資訊或協助。企業運作幾乎或完全不受影響。

取得其他出版品與資訊

Cisco 產品、技術或網絡解決方案的相關資訊，有多種線上或印刷版本可供使用。

- Cisco Marketplace 提供了多種 Cisco 書籍、參考手冊、文件與標誌商品。請透過下列 URL 參訪 Cisco Marketplace 直營門市：

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

- *Cisco Press* 出版範圍廣泛，書目遍及一般網絡、教育訓練和證照等。無論是剛入門或是有經驗的使用者，均可獲益於這些出版品。如需 Cisco Press 最新書目及其他資訊，請前往下列 URL 的 Cisco Press：

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet* 雜誌是為 Cisco Systems 技術使用者推出的雜誌，可協助使用者在互聯網與網絡投資上獲得最大的效益。Packet 每季都會報導業界最新的趨勢、技術突破與 Cisco 產品和解決方案，以及網絡部署與疑難排解的秘訣、組態設定範例、用戶實例研究、證照與教育訓練資訊、和各種深度線上資源的連結。您可以透過下列 URL 來存取 Packet 雜誌：

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

- *iQ Magazine* 是 Cisco Systems 針對成長中的公司所推出的季刊，可協助這些公司以正確的方式使用相關技術來增加收益、簡化業務流程、以及擴充服務範圍。這項出版品明確指出了這些公司所面臨的挑戰，並指出正確的技術助其克服困難，同時透過真實的案例研究與企業策略，協助讀者在技術投資方面做出穩健的決策。您可以透過下列 URL 來存取 iQ Magazine：

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

您也可以透過下列 URL 檢視其數碼版本：

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

- *Internet Protocol Journal* 是 Cisco Systems 針對負責設計、研發及操作公用與私人互聯網和內部網絡的專業工程人員所發行的季刊。您可以透過下列 URL 來存取 Internet Protocol Journal：

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

- Cisco Systems 所提供的網絡產品與客戶支援服務，可透過下列 URL 取得：
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- Networking Professionals Connection 是一個互動式的網站，可讓網絡專業人員能夠與 Cisco 專家和其他網絡專業人員，彼此交流網絡產品與技術的相關問題、建議與資訊。您可在下列 URL 加入討論：
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco 亦提供世界級的網絡教育訓練。您可以透過下列 URL 檢視目前的課程：
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



第 1 章

Cisco Unified CallManager Assistant 簡介

Cisco Unified CallManager Assistant 可提供通話路徑設定功能及其他功能，有助於管理員與助理更有效率地處理通話。

本章包含下列各節：

- [第 1-1 頁的「共用線路和代理線路模式的說明」](#)
- [第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」](#)
- [第 1-5 頁的「如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」](#)

共用線路和代理線路模式的說明

Cisco Unified CallManager Assistant 有兩種操作模式 — 共用線路模式和代理線路模式。您所能使用的功能，視系統管理員為您的 Cisco Unified CallManager Assistant 組態設定所選擇的模式而定。

本節包含下列各段落：

- [第 1-2 頁的「於共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)
- [第 1-3 頁的「於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)

於共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant

若系統管理員將 Cisco Unified CallManager Assistant 設定為共用線路模式，管理員和助理就會共用一個目錄號碼，例如 8001。助理可在共用的目錄號碼上處理管理員的通話。當管理員接到撥至 8001 的來電時，管理員和助理的電話都會響鈴。

不適用於共用線路模式的 Cisco Unified CallManager Assistant 功能包括：預設助理選擇、助理監看、來電過濾和轉移所有來電等。助理無法在助理主控台應用程式上檢視或存取這些功能。助理的電話上沒有全部轉移功能的軟鍵。管理員的電話上沒有助理監看、攔截通話或全部轉移功能的軟鍵。

若您是在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的助理，您不需登入即可接聽來電。撥至管理員的來電會自動在您的電話上響鈴。但若您若想使用助理主控台應用程式處理通話，或使用電話上的軟鍵將來電轉接至管理員的語音留言系統，則必須登入助理主控台。如需使用助理主控台的更多資訊，請參閱第 2 章「開始使用助理主控台」。

若您是在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的管理員，您最多可與 10 名助理共用您的目錄號碼。任何與您共用目錄號碼的助理皆可接聽與處理來電。請參閱第 5 章「適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」。

相關主題

- 第 1-3 頁的「於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」
- 第 1-5 頁的「如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」

於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant

若系統管理員將 Cisco Unified CallManager Assistant 設定為代理線路模式，則管理員和助理就不會共用一個目錄號碼。助理會使用代理號碼為管理員處理通話。代理號碼不是管理員的目錄號碼，而是助理為管理員處理通話時，由系統選擇的替代號碼。

在代理線路模式下，管理員和助理皆可存取 Cisco Unified CallManager Assistant 中的全部功能，包括預設助理選擇、助理監看、來電過濾和轉移所有來電等。

若您是在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的助理，您必須登入助理主控台並啟用過濾器，才能使用自己的電話為管理員接聽來電。您可以透過助理主控台應用程式來使用所有的通話處理功能，如接聽或轉接來電等。如需使用助理主控台的更多資訊，請參閱第 2 章「開始使用助理主控台」。

若您是在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的管理員，您可以設定過濾器，以選擇性地排序與過濾助理的來電。如需使用所有 Cisco Unified CallManager Assistant 功能的相關資訊，請參閱第 6 章「適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」。

相關主題

- 第 1-3 頁的「於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」
- 第 1-5 頁的「如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」

如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式

若要辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式，請拿起聽筒後再放回，以重設該電話的 LCD 顯示。

若 LCD 顯示的狀態視窗中只出現一個圖示（鈴噹或打叉的鈴噹圖示），表示您是在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant（請參閱圖 1-1）。請參閱第 5 章「適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」。

圖 1-1 共用線路模式電話上的 LCD 顯示狀態視窗



若 LCD 顯示的狀態視窗中可看到多個圖示，表示您是在代理線路模式中使用 Cisco Unified CallManager Assistant（請參閱圖 1-2）。請參閱第 6 章「適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」。

圖 1-2 代理線路模式電話上的 LCD 顯示狀態視窗



相關主題

- 第 1-2 頁的「於共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-3 頁的「於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-5 頁的「如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」

如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式

若要辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式，請：

- 步驟 1** 登入助理主控台應用程式。請參閱第 2-3 頁的「如何登入助理主控台」一節。
- 步驟 2** 在「我的電話」面板中，找出管理員姓名旁邊的內線號碼。請參閱第 2-11 頁的「使用我的電話面板」一節。
- 步驟 3** 在「我的管理員」面板的「通話詳細資料」欄中，找出同一位管理員電話圖示旁的內線號碼。請參閱第 2-12 頁的「使用我的管理員面板」一節。



附註 若電話圖示旁看不到號碼，請按一下並拖曳「通話詳細資料」的標題邊框，以增加此欄的寬度。

若內線號碼相同，表示您是在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant。助理和管理員使用相同的目錄號碼，並共用一條線路。

若內線號碼不同，表示您是在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant。助理會使用指定的替代目錄號碼為管理員處理通話。替代號碼是代表管理員實際目錄號碼的代理號碼。



附註

在共用線路模式下，「我的管理員」視窗面板中會出現四個標題 — 「管理員」、「對講」、「勿打擾」和「通話詳細資料」。在代理線路模式下，則可看到其他標題 — 「全部轉移」、「助理監看」、「過濾來電」和「過濾器模式」。

相關主題

- 第 1-2 頁的「於共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-3 頁的「於代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant」
- 第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」



開始使用 Cisco Unified CallManager Assistant 主控台

助理主控台應用程式可讓助理更有效率地為管理員處理來電。Cisco Unified CallManager Assistant 有兩種操作模式 — 共用線路模式和代理線路模式。您可否存取下列功能，視系統管理員為 Cisco Unified CallManager Assistant 組態設定所選擇的模式而定。若您是在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的助理，系統管理員就會將和管理員相同的目錄號碼指定給您。您將使用此共用號碼為管理員處理通話。若您是在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的助理，系統管理員則會將目錄號碼指定給管理員，而將替代的目錄號碼指定給您，以作為代理號碼使用。您將使用此代理號碼為管理員處理通話。開始之前，請先辨識系統管理員為您選擇的模式。如需更多資訊，請參閱第 1-5 頁的「[如何辨識助理主控台上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式](#)」一節。

助理可在自己的電腦上使用助理主控台應用程式存取 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。

您可以使用助理主控台執行下列作業：

- 撥打、接聽、轉移、轉接、結束或保留通話
- 將會議參與者新增至通話
- 執行快速撥打
- 搜尋目錄
- 開啟和管理員的對講線路
- 監控管理員的通話活動

- 變更管理員的功能和設定
- 自訂通話處理工具
- 在虛擬鍵台上鍵入號碼，以回應互動式語音系統。

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [第 1-1 頁的「共用線路和代理線路模式的說明」](#)
- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 2-22 頁的「您和管理員將如何使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)



附註

Cisco Unified CallManager Assistant 可讓您處理自己以及最多 33 位管理員的通話。

開始使用助理主控台

本節包含下列主題：

- [第 2-3 頁的「如何登入助理主控台」](#)
- [第 2-4 頁的「如何登出助理主控台」](#)
- [第 2-5 頁的「如何在不協助管理員的情況下探索主控台」](#)
- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-19 頁的「如何以滑鼠和鍵盤使用主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)

如何登入助理主控台

登入助理主控台，可為一或多位管理員處理通話。登入後您即在線上並且可處理通話。

若要登入，請在 Cisco Unified CallManager Assistant 的「登入」對話方塊中，輸入使用者 ID 和密碼。系統管理員會提供您的使用者名稱和密碼。



附註

您可以讓 Cisco Unified CallManager Assistant 記住您的登入資訊。

助理主控台會在您的桌面上開啟。

您現已登入並可為管理員提供通話處理支援，直到登出為止（或直到您的線上、連接或通話控制狀態有所變更為止。如需更多狀態資訊，請參閱[第 2-16 頁的「使用狀態列」一節](#)）。

秘訣

- 主控台上的「我的管理員」面板會顯示需要您協助的管理員。管理員姓名旁的兩個綠色箭頭表示管理員已登入並等候協助，而呈灰色的管理員姓名則不需協助。
- 按一下 Cisco Unified CallManager Assistant 「登入」對話方塊的**設定**按鈕，您即可監控基本與進階的管理設定。系統管理員可能會要求您監控這些設定，以協助疑難排解問題。除非系統管理員有所指示，否則請勿修改這些設定。

相關主題

- [第 2-4 頁的「如何登出助理主控台」](#)
- [第 2-5 頁的「如何在不協助管理員的情況下探索主控台」](#)
- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-12 頁的「使用我的管理員面板」](#)
- [第 2-19 頁的「如何以滑鼠和鍵盤使用主控台」](#)

如何登出助理主控台

若要登出助理主控台，請按一下主控台上方功能表列的**檔案 > 結束**。若核取記得使用者 ID 和密碼選項，下次在電腦上啟動助理主控台時，就會自動登入。

**附註**

若與他人共用電腦，您可以按一下功能表列的**檔案 > 登出來**登出助理主控台。助理主控台以後會顯示「登入」對話方塊，而不是以您的使用者 ID 和密碼自動登入。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)

如何在不協助管理員的情況下探索主控台

若在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant，您可以在不協助管理員的情況下熟悉助理主控台。您無法在共用線路模式下離線探索主控台。

若要在不協助管理員的情況下存取主控台，請如常登入，然後按一下**離線**通話控制按鈕。這是螢幕上方或側邊圖示列中的第一個圖示按鈕。您也可以選擇功能表列的**檔案 > 離線**來執行此工作。

以此種方式離線時，Cisco Unified CallManager Assistant 會將您之前協助的管理員移交給其他助理。離線期間，您將無法為管理員接聽通話，主控台上「我的管理員」面板也會停止作用。

但只要返回線上，即可再度協助管理員。Cisco Unified CallManager Assistant 可能會將您之前協助的管理員（離線前）再移回給您。這須視其他助理的可用性、以及您是否指定為管理員的預設助理而定。如需有關如何指定預設助理的資訊，請參閱第 7-3 頁的「[如何為管理員指定預設的助理](#)」一節。

若要繼續線上狀態，請按一下**上線**通話控制按鈕。（和「離線」是同一個按鈕）。您也可以從功能表列中選擇**檔案 > 上線**。



秘訣

主控台右下角的狀態列上可看到您的線上狀態。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)

如何找出適合您的主控台使用方式

下列各節將協助您辨識助理主控台的各區域，以及運用它們來控制功能和處理通話：

- [第 2-6 頁的「使用功能表列」](#)
- [第 2-7 頁的「使用通話控制按鈕」](#)
- [第 2-11 頁的「使用我的電話面板」](#)
- [第 2-12 頁的「使用我的管理員面板」](#)
- [第 2-14 頁的「使用快速撥打功能」](#)
- [第 2-15 頁的「使用目錄」](#)
- [第 2-16 頁的「使用狀態列」](#)
- [第 2-17 頁的「調整主控台配置」](#)
- [第 2-18 頁的「檢視管理設定」](#)

使用功能表列

功能表列位於助理主控台的上方。功能表指令具有內容相關性。

功能表列的使用方法如下：

- 檔案 — 上線 / 離線、登入 / 登出以及結束主控台。
- 編輯 — 建立與編輯快速撥打、個人化鍵盤快速鍵、變更立即轉移目標、設定偏好設定以及存取管理員設定。
- 檢視 — 指定文字大小和色彩方案，以及重新整理預設配置。
- 通話 — 撥打、接聽、掛斷、保留、轉接、轉移通話，或在通話中新增會議參與者。
- 管理員 — 和管理員進行對講通話、存取「管理員組態設定」視窗以及啟用 / 停用管理員功能。
- 說明 — 存取線上說明。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

使用通話控制按鈕

只要按一下通話控制按鈕，即可從助理主控台執行工作（圖示列位於主控台上方或側邊）。將滑鼠置於通話控制按鈕上，可查看其功能說明。

如需通話控制按鈕的清單，請參閱[表 2-1](#)。

表 2-1 通話控制按鈕

通話控制按鈕	功用
上線 	和「離線」按鈕一起作用，可在助理主控台應用程式上切換您的連線狀態。「上線」按鈕可讓您在助理主控台上繼續線上的連線狀態，為管理員處理通話。
離線 	和「上線」按鈕一起作用，可切換您的連線狀態。「離線」可讓您探索主控台；但您將無法為管理員處理通話。
撥打 	開啟撥打台，供您撥打電話。

表 2-1 通話控制按鈕（續）

通話控制按鈕	功用
接聽 	為您接通來電。
掛斷 	結束啟動中的通話。
保留 	和「繼續」按鈕一起作用，可切換通話的保留狀態。「保留」按鈕會將通話設為保留。
繼續 	和「保留」按鈕一起作用，可切換通話的保留狀態。「繼續」按鈕會結束通話的保留狀態。
轉接 	將接通的電話直接轉接給您在快顯視窗中輸入的目標號碼。

表 2-1 通話控制按鈕（續）

通話控制按鈕	功用
商議轉接 	和「轉接」按鈕功能類似，但可讓您與轉接通話的接電者先交談。
直接轉接 	將現有的通話轉接到另一通現有的通話。
會議 	可讓您將會議參與者新增至通話中。
加入 	建立多通現有通話的電話會議。最多可以同時加入 15 通電話。

表 2-1 通話控制按鈕（續）

通話控制按鈕	功用
立即轉移 	立即將正在響鈴、已接通或保留的電話轉移給來話者尋找的管理員，或轉移給其他目標號碼。若要指定立即轉移的目標，請選擇功能表列中的 編輯 > 立即轉移 。
轉接到 VM 	將正在響鈴或接通的來電轉接到管理員的語音留言系統。

通話控制按鈕具有內容相關性，因此所能使用的按鈕取決於所選通話的狀態。按下按鈕之前，請確定您要處理的通話已選取通話控制按鈕（已反白）。



秘訣

您可以在通話控制面板的空白處（不是按鈕本身）按一下滑鼠右鍵，重新安排其在主控台上的位置。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

使用我的電話面板

助理主控台會將您和管理員的電話顯示在「我的電話」面板中。這些是您可以使用助理主控台工具來處理的電話。Cisco Unified CallManager Assistant 最多支援 33 條線路。

每通電話都會顯示在其相關電話線路的下方。

每條電話線路都會顯示在下列其中一個標題的下方：

- 我的線路 — 顯示任何目前啟動中、以您自己的電話線路所撥打或接聽的通話。
- 管理員線路 — 顯示您正為管理員處理或可代為處理的啟動中通話。
- 對講 — 顯示對講線路的狀態（如適用）。

根據管理員指定給您的號碼，您可在「我的電話」面板之「管理員線路」區段中看到 1 至 33 條線路。

每條管理員線路均包含：

- 管理員的共用線路號碼或代理電話內線號碼。代理號碼不是管理員的目錄號碼，而是您為管理員處理通話的號碼。
- 管理員姓名。
- 啟動中通話資訊 — 啟動中的通話會顯示為：
 - 表示通話狀態的動畫圖示（正在響鈴、已接通或保留）
 - 來電者 ID
 - 指出通話時間的計時器

秘訣

- 將通話轉接給管理員時，必須輸入實際的內線（不是代理代線）。您可以在助理主控台之「我的管理員」面板上，查看管理員的實際電話內線。
- 以自己的電話線路撥打或接聽的通話，將無法套用「轉接至語音留言」或「立即轉移」。這些功能僅適用於以管理員線路接聽的通話上。
- 在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 時，若在管理員線路旁看到兩個紅色箭頭，即表示管理員或其他助理已接聽來電。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

使用我的管理員面板

您可以在助理主控台上使用「我的管理員」面板，來監控每一位管理員的通話活動和功能狀態。您也可從此面板啟用與停用管理員的功能。



附註

只有在代理線路模式下，才能使用「勿打擾」、「全部轉移」、「助理監看」、「過濾來電」和「過濾器模式」等功能。

表 2-2 說明「我的管理員」面板之各欄標題下所顯示的資訊。

表 2-2 助理主控台在「我的管理員」面板中所顯示的資訊

「我的管理員」欄標題	意義
管理員	顯示管理員姓名。若管理員整列的資訊皆呈現灰色，表示此管理員未等候您為其處理通話。此外，在管理員圖示旁還有下列兩個不同的圖示： • 管理員圖示旁如有兩個綠色箭頭，表示對應的管理員正在等候您為其處理通話。 • 管理員圖示旁如出現信封圖示，則表示對應的管理員有語音留言。
對講	按一下此欄，即可和管理員進行對講通話。
勿打擾	若核取此方塊，即會啟用「勿打擾 (DND)」功能。若要切換 DND 的開關，請按一下「勿打擾」資料格。「勿打擾」功能會停用管理員電話上的振鈴器，且無法轉接來電。
全轉移	(僅限代理線路模式) 若核取此方塊，即會啟用「全轉移 (DivAll)」功能。若要切換「全轉移」的開關，請按一下「全移轉」資料格。「全轉移」會自動將所有來電轉接到管理員的轉移目標。
助理監看	(僅限代理線路模式) 若有核取標記，表示此管理員已啟用「助理監看」。此功能可讓管理員檢視來電者 ID 和您代為處理的通話時間。

表 2-2 助理主控台在「我的管理員」面板中所顯示的資訊（續）

「我的管理員」欄標題	意義
啟用過濾器	（僅限代理線路模式）若核取此方塊，來電過濾器即開始作用。若要切換過濾器的開關，請按一下過濾器資料格。過濾器會根據來電者 ID 和過濾器模式，將通話轉接給您或對應的管理員。
過濾器模式	（僅限代理線路模式）過濾器模式有兩種： - 包含 — 符合「包含」過濾器號碼的通話會轉接給管理員，其他通話則轉接給您。 - 排除 — 符合「排除」過濾器號碼的通話會轉接給您，其他通話則轉接給管理員。 若要為管理員設定過濾器，請使用「管理員組態設定」視窗。在「我的管理員」面板中的管理員列任意處按一下滑鼠右鍵，然後選擇設定開啟此視窗。 請注意，最初的預設過濾器設定是啟用「包含」過濾器，並將管理員所有的通話都轉接給您。
通話詳細資料	通話詳細資料是由管理員的線路號碼、通話時間和來電者 ID 所組成： - 線路 — 管理員主要電話線路的實際內線號碼；電話圖示可指出線路狀態。 - 通話時間 — 管理員撥打或接聽之啟動中電話的即時時間長度。計時器會在通話起始（去電）或接聽（來電）時即啟動。當通話中止或轉接時即會停止計時器。 - 來電者 ID — 管理員通話對象的姓名（若有的話）及電話號碼。可取得轉撥來電的資訊時，助理主控台即會顯示此資訊。

**秘訣**

您可以監控主控台的「我的管理員」面板中所出現的通話，但無法加以處理。這些是您已經轉接給管理員的通話，或是管理員直接撥打或接聽的通話。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)
- [第 7-1 頁的「如何設定管理員功能」](#)

使用快速撥打功能

快速撥打功能可讓您在助理主控台上設定個人電話簿。您可以使用快速撥打號碼來撥打電話與執行其他通話處理工作。

若要開啟快速撥打功能表與檢視可用指令清單，請在「快速撥打」面板上按一下滑鼠右鍵或選擇功能表列的**編輯 > 快速撥打**。若某些快速撥打指令顯示為灰色，請在開啟功能表前先嘗試選取快速撥打清單。

請使用「快速撥打」功能表來建立並修改快速撥打群組、撥打電話、指定轉接目標，以及將會議參與者新增至通話中。

若要快速存取快速撥打的號碼，請考慮利用快速撥打群組來組織項目。例如，為您自己建立個人群組，並為每位管理員建立一個群組。

當您新增快速撥打清單時，清單會依建立順序顯示。若要排序快速撥打清單中的所有項目，請按一下欄標題（「姓名」、「電話號碼」或「附註」）。清單會依英文字母或數字排序，視您選擇的標題而定。再按一下標題，即可切換遞增和遞減的順序。

您可以下列任一方式使用快速撥打清單撥出電話：

- 將快速撥打項目拖曳至您的線路或管理員的線路。
- 若要由自己的線路撥出電話，請反白您的線路並連按兩下快速撥打項目。若要由管理員的線路撥打電話，請反白管理員的線路並連按兩下快速撥打項目。
- 將快速撥打項目拖曳到「通話控制」面板的「撥打」按鈕上，然後按一下**確定**。

以下為使用快速撥打清單的一些快速方法 (不必開啟「快速撥打」功能表)：

- 若要對快速撥打清單中的人員執行立即轉接，請將啟動中的通話拖放到他的快速撥打清單上。
- 若要新增快速撥打清單，請將「目錄」面板的清單拖放到「快速撥打」面板。



秘訣

快速撥打群組範例和快速撥打清單範例都未作用，但會納入以示範主控台上顯示快速撥打資訊的方式。您可在有空時刪除這些範例。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

使用目錄

使用目錄搜尋同事，並使用搜尋結果撥打與處理通話。

若要搜尋同事，請在「搜尋」欄位中輸入其姓名的任何部份，然後按一下**搜尋**。

目錄會顯示所有符合搜尋字串的使用者清單。搜尋結果會依名字、姓氏、電話號碼和部門儲存。

若要清除「搜尋結果」和「搜尋」欄位，請按一下**清除**按鈕。

使用搜尋結果的方式如下：

- 在某人的姓名或號碼上連按兩下，即可撥出電話。
- 在某人的姓名上按一下滑鼠右鍵，可顯示包含相關指令的快顯功能表。
- 若要對目錄中的人士執行立即轉接，請將啟動中的通話拖放到適當的姓名或號碼上。
- 若要新增快速撥打清單，請將「目錄」面板的清單拖放到「快速撥打」面板。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

使用狀態列

狀態列位於助理主控台螢幕的底部，顯示下列系統資訊：

- 已連接 / 未連接 — 表示與 Cisco Unified CallManager Assistant 伺服器的連線狀態。
- 上線 / 離線 — 向管理員表示您的可用狀態。
- 通話控制開啟 / 通話控制關閉 — 表示通話處理功能的可用性。
- 過濾 — 表示來電過濾功能的可用性。

狀態列也會顯示彈出至頂端圖示，表示主控台是否設為在接到來電時自動出現在桌面上。按一下彈出至頂端圖示可切換此項功能的開關。(此功能依預設值停用。)啟用此功能時，該圖示會變得較暗(下陷)。

或者，您可以從**編輯 > 偏好設定**功能表，來啟用 / 停用彈出至頂端。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

調整主控台配置

您可以自訂助理主控台中各面板的大小與位置。使用「檢視」功能表變更色彩方案和字型，並重新整理最初的預設設定。



秘訣

您可以設定主控台在接到來電時自動出現在桌面。若要啟用此項「彈出至頂端」功能，請選擇主功能表的**編輯 > 偏好設定**，然後按一下「在新的通話中啟動主控台」核取方塊。彈出至頂端圖示位於主控台螢幕底部的狀態列。啟用此功能時，該圖示會變得較暗（下陷）。

相關主題

- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

檢視管理設定

您可以從「登入」對話方塊或選擇功能表列的**編輯 > 設定**，來檢視您的管理設定。



附註

除非系統管理員有所指示，否則您不必修改管理設定。

設定類型分為兩種：

- 基本設定
 - Cisco Unified CallManager Assistant 伺服器主機名稱或 IP 位址
 - Cisco Unified CallManager Assistant 伺服器埠
- 進階設定
 - 啟用 / 停用軌跡

「進階設定」標籤顯示軌跡檔案的儲存位置。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)
- [第 7-1 頁的「如何設定管理員功能」](#)

設定偏好設定

您可在「偏好設定」功能表中啟用下列兩項設定：

- 設定主控台在接到來電時自動出現在桌面上 — 若要啟用主控台此項「彈出至頂端」功能，請選擇主功能表的**編輯 > 偏好設定**，然後按一下「在新的通話中啟動主控台」核取方塊。彈出至頂端圖示位於主控台螢幕底部的狀態列。啟用此功能時，該圖示會變得較暗。
- 設定電腦在啟動電腦時自動啟動助理主控台應用程式 — 若要啟用自動啟動功能，請選擇主功能表的**編輯 > 偏好設定**，然後按一下「在電腦啟動時自動啟動主控台」核取方塊。下次啟動電腦時，助理主控台就會自動啟動。

若要停用上述各項功能，請取消核取對應的核取方塊。

如何以滑鼠和鍵盤使用主控台

助理主控台提供您數種滑鼠和鍵盤組合，用以執行任一指定的工作。

您可以：

- 按一下、按滑鼠右鍵和連按兩下主控台項目
- 拖放主控台項目
- 使用鍵盤快速鍵

例如，您可以選擇下列選項接聽來電：

- 按一下**接聽**通話控制按鈕
- 連按兩下「我的電話」面板中的來電
- 在「我的電話」面板中的來電上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表的**接聽**
- 使用鍵盤快速鍵

有些工作可靠拖放主控台項目完成。例如新增快速撥打清單，您可以從「我的電話」面板，將選取的通話拖放到「快速撥打」面板。



秘訣

您可在第 3 章「[如何使用助理主控台處理通話](#)」中找到所有執行特殊工作的選項，如轉接來電。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何使用主控台的對講功能

「對講」功能是由系統管理員設定的選用功能。它可讓您和管理員透過對講線路交談。

若要撥打對講通話，請連按兩下「我的電話」面板中的管理員姓名。您也可以按一下「我的管理員」面板中相對應的對講圖示。

當您起始對講通話時，若管理員未和任何人通話，您和管理員的喇叭會同時開啟。此時您即可使用電話的喇叭、耳機或話筒與管理員交談。

當您起始對講通話時，若管理員正和他人通話，管理員電話的對講通話鈴會響起，而且必須手動接聽。當管理員撥打您的對講通話而您正和他人通話時，也是如此。

若要結束對講通話，請再按一下對講圖示。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 4-1 頁的「助理 — 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)

如何使用鍵盤快速鍵

您可以使用鍵盤快速鍵（而非滑鼠）來操作助理主控台上的多數工具和功能。鍵盤快速鍵可幫助您更有效率地處理通話。

您可使用最初的預設快速鍵或依需求自訂快速鍵。當您下次登入時，Cisco Unified CallManager Assistant 已記住自訂的快速鍵。

檢視快速鍵

按一下功能表列的項目可顯示指令和快速鍵。鍵盤快速鍵和多數的功能表指令皆有關聯。

此外，您亦可從「編輯快速鍵」快顯視窗檢視快速鍵。選擇**編輯 > 鍵盤快速鍵**開啟視窗，然後從清單中選取功能表指令，查看相關的快速鍵。

例如，如在「編輯快速鍵」視窗中選取「通話」>「接聽」，您會看到最初的預設快速鍵是使用 Ctrl 鍵和 A 鍵 (Ctrl-A)。

自訂鍵盤快速鍵

若要自訂鍵盤快速鍵，請選擇功能表列的**編輯 > 鍵盤快速鍵**。從清單中選取功能表指令，然後按一下 Ctrl、Shift 或 Alt 指定快速鍵的第一個部份。接著，在「Key」（鍵）欄位輸入字母或數字指定快速鍵後面的部份。按一下**儲存**，將新的鍵盤快速鍵指定給選取的指令。

使用快速鍵

若要呼叫快速鍵，請按住快速鍵組合的第一個鍵，再按第二個鍵。例如，若要使用 Ctrl-L 快速鍵保留通話，請按住 **Ctrl** 後再按 **L**。



附註

若要讓鍵盤快速鍵運作，助理主控台頁面必須是桌面上的啟動中視窗。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-6 頁的「如何找出適合您的主控台使用方式」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

您和管理員將如何使用 Cisco Unified CallManager Assistant

您會從自己的電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant 功能，並以助理主控台為管理員處理通話。例如，當您為管理員接聽來電時，您可以連按兩下助理主控台的對講線路和管理員商議。若管理員選擇接聽來電，您可以選取助理主控台的「立即轉移」通話按鈕，或選擇電話上的**轉移**軟鍵，將來電轉接給管理員。若管理員希望來電者留言，您可以選取「轉接至語音信箱」通話按鈕，或選擇**進語音**軟鍵，將來電轉接到管理員的語音留言系統。

另一方面，管理員主要是從 Cisco Unified IP Phone 使用 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。例如，管理員可能正在等待房地產仲介的來電。管理員會啟用「助理監看」監控來電。當顯示仲介的號碼時，管理員可使用**攔截**軟鍵攔截來電。管理員可能使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的另一種情況是，按電話上的**轉移**軟鍵將正在響鈴的通話轉移給您。管理員可以確認您已接聽來電，並查看電話 LCD 螢幕的 Cisco Unified CallManager Assistant 狀態視窗，監控通話時間。

如需進一步瞭解管理員如何使用 Cisco Unified CallManager Assistant 功能，請參閱第 6 章「適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」或第 5 章「適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話」。



秘訣

您或管理員均可從「管理員組態設定」視窗自訂管理員功能。若要開啟此視窗，請選擇功能表列的**管理員 > 組態設定**，或在「我的管理員」面板上的管理員列任意處按一下滑鼠右鍵，然後選擇**組態設定**。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-20 頁的「如何使用主控台的對講功能」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 7-1 頁的「如何設定管理員功能」](#)



如何使用助理主控台處理通話

您可以從助理主控台，使用滑鼠和鍵盤來撥打、接聽、轉接、結束或另行處理電話。



附註

請確實在主控台上反白選取您要處理的通話。與所選通話無關的通話控制按鈕和功能表項目，會呈現灰色（非啟動中）。

如需相關資訊，請參閱下列通話處理的主題：

- [第 3-2 頁的「如何撥打電話」](#)
- [第 3-3 頁的「如何接聽來電」](#)
- [第 3-3 頁的「如何結束通話」](#)
- [第 3-4 頁的「如何保留通話」](#)
- [第 3-5 頁的「如何轉接來電」](#)
- [第 3-7 頁的「如何設定電話會議」](#)
- [第 3-8 頁的「如何將來電轉移至其他號碼」](#)
- [第 3-10 頁的「如何將來電傳送到語音留言服務」](#)

如何撥打電話

若要從助理主控台撥打電話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**撥打**通話控制按鈕。
- 在「我的電話」面板中的電話線路上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**撥打**。
- 選擇功能表列的**通話 > 撥打**。
- 連按兩下快速撥打或目錄號碼。
- 將目錄號碼拖放至「我的電話」面板中。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。
- 在桌面上開啟並啟動主控台，接著使用鍵盤輸入要撥打的電話號碼，然後按 **Enter**。您可以在主控台底部的狀態列中看到要撥打的號碼。

當「輸入號碼」快顯視窗出現時，請輸入要撥打的電話號碼，然後按一下**確定**。

輸入號碼，此號碼必須和您在 Cisco Unified IP Phone 撥打的號碼完全一樣。

從助理主控台撥打的電話，會使用助理電話的第一條實體線路。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何接聽來電

若要接聽選取的來電，請選擇下列任一選項：

- 按一下**接聽**通話控制按鈕。
- 連按兩下「我的電話」面板中正在響鈴的來電。
- 在來電上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**接聽**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 接聽**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

若您要接聽的來電尚未反白選取，請先按一下該來電加以選取，再執行上述任一動作。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何結束通話

若要結束選取的通話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**掛斷**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**掛斷**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 掛斷**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何保留通話

若要保留選取的通話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**保留**通話控制按鈕。
- 連按兩下已接通的通話。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**保留**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 保留**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何取消通話的保留狀態

若要取消選取通話的保留狀態，請選擇下列任一選項：

- 按一下**繼續**通話控制按鈕。
- 連按兩下保留的通話。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**繼續**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 繼續**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何轉接來電

轉接來電有三種方式：

- 轉接 — 立即轉接來電而無法與轉接的接電者（接受電話轉接的人）交談。
- 商議轉接 — 可與轉接的接電者交談，再轉接電話。
- 直接轉接 — 直接接通雙方電話（啟動中的通話和保留的通話）。



附註 您必須先接聽來電才能加以轉接。轉接通話之後，即無法再擷取通話（除非通話轉接回來）。

轉接

若要轉接選取的通話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**轉接**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**轉接**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 轉接**。
- 將通話拖曳至「快速撥打」面板的清單中。
- 將通話拖曳至「目錄」面板的清單中。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

若未將通話拖曳至「快速撥打」或「目錄」面板的清單中，就不會出現「輸入號碼」快顯視窗。輸入轉接接電者的電話號碼，然後按一下**確定**。

商議轉接

若要商議轉接選取的通話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**商議轉接**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**商議轉接**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 商議轉接**。
- 在「快速撥打」或「目錄」面板中，在要轉接通話的清單上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**商議轉接**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

當「輸入號碼」快顯視窗出現時，請輸入轉接接電者的電話號碼，然後按一下**確定**。

與接電者交談後，請再按一下**商議轉接**按鈕完成轉接。



附註

您無法在電話響鈴時，或使用拖放方法完成商議轉接。您必須和接電者交談才能完成商議轉接。

直接轉接

若要直接轉接通話，請反白選取兩通電話並選擇下列任一選項：

- 按一下**直接轉接**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**直接轉接**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 直接轉接**。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何設定電話會議

設定電話會議的方式有兩種：

- 會議 — 由您起始通話，再將參與者新增至會議中。
- 加入 — 您可以將啟動中的通話和保留的通話連接到電話會議。

若要將會議參與者新增到啟動中的選取通話，請選擇下列任一選項：

- 按一下**會議**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**會議**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 會議**。
- 在「快速撥打」或「目錄」面板中的清單上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**會議**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

當「輸入號碼」快顯視窗出現時，請輸入會議參與者的電話號碼，然後按一下**確定**。

與新的會議參與者交談後，請再按一下**會議**按鈕，將此人新增至通話中。

若要使用加入來設定電話會議，請反白選取要加入會議的通話，然後選擇下列任一選項：

- 按一下**加入**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**加入**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 加入**。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)

如何將來電轉移至其他號碼

使用「立即轉移」將選取的來電轉接到預先決定的目標號碼。您可以轉移正在響鈴、已接通或保留的通話。

在代理線路模式下，最初的預設目標是來話方尋找的管理員。在共用線路模式下則沒有預設的目標。不過，您可以將任何有效的電話號碼或內線設定為目標。

如需詳細資訊，請參閱下列各節：

- [第 3-8 頁的「如何使用立即轉移」](#)
- [第 3-9 頁的「如何設定立即轉移目標」](#)

如何使用立即轉移

若要將選取的通話轉移至「立即轉移」目標，請選擇下列任一選項：

- 按一下**立即轉移**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**立即轉移**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 立即轉移**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

秘訣

- 「轉接」必須每次都要指定目標，而「立即轉移」則會將通話傳送到一個預先決定的目標號碼。
- 您可以轉移正在響鈴、已接通或保留的通話。
- 您無法轉移從自己的電話線路（而非管理員代理線路）上撥打或接聽的通話。

相關主題

- [第 3-9 頁的「如何設定立即轉移目標」](#)

如何設定立即轉移目標

您可以將「立即轉移」目標設為來話方尋找的管理員或其他目錄號碼。

若要檢視或變更目標，請選擇功能表列中的**編輯 > 立即轉移**。「立即轉移目標」快顯視窗會隨即出現。

在共用線路模式中，請於文字方塊內輸入電話號碼或辦公室內線。輸入號碼，此號碼必須和您從辦公室電話撥打的號碼完全一樣。

在代理線路模式中，您可以選擇切換「管理員」或「目錄號碼」目標。若選擇「目錄號碼」選項，請輸入電話號碼或辦公室內線。輸入號碼，此號碼必須和您從辦公室電話撥打的號碼完全一樣。

按一下**儲存**保留變更。

秘訣

- 除了設定自己的「立即轉移」目標以外，您亦可為管理員設定此功能。管理員的「轉移」目標和您的不同。如需說明，請參閱第 7-4 頁的「[如何為管理員設定轉移目標](#)」一節。
- 您可以使用 Cisco Unified IP Phone 來轉移通話。接聽來電，然後按 Cisco Unified IP Phone 的**轉移**軟鍵，將來電轉接到「立即轉移」目標。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)
- [第 3-8 頁的「如何使用立即轉移」](#)
- [第 4-1 頁的「助理 — 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)
- [第 7-1 頁的「如何設定管理員功能」](#)

如何將來電傳送到語音留言服務

您可以將代替管理員處理的正在響鈴或已接通的來電，傳送到管理員的語音留言服務。

若要将選取的通話傳送到語音留言服務，請選擇下列任一選項：

- 按一下**轉接至語音信箱**通話控制按鈕。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇快顯功能表中的**轉接至語音信箱**。
- 選擇功能表列中的**通話 > 轉接至語音信箱**。
- 使用相關的鍵盤快速鍵。

秘訣

- 您也可以從 Cisco Unified IP Phone 執行這項工作。接聽來電，然後按 Cisco Unified IP Phone 的**進語音**軟鍵，將管理員的通話轉接到其語音留言服務。
- 這項功能不適用於您以自己的電話線路所撥打或接聽的電話。這項功能僅適用於管理員代理線路的通話上。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 2-21 頁的「如何使用鍵盤快速鍵」](#)
- [第 3-1 頁的「如何使用助理主控台處理通話」](#)
- [第 4-1 頁的「助理 — 如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)



助理—如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant

您可以直接從 Cisco Unified IP Phone 存取某些 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。助理主控台上也可使用這些功能，除了不同的鈴聲之外。

請參閱下列主題：

- [第 4-2 頁的「如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)
- [第 4-3 頁的「如何自訂不同的鈴聲功能」](#)
- [第 4-4 頁的「如何使用電話的對講功能」](#)

如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant

若要存取電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 軟鍵，您必須登入助理主控台。如需登入助理主控台的相關資訊，請參閱[第 2-3 頁的「如何登入助理主控台」](#)。請參閱[表 4-1](#)，以瞭解電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 軟鍵。

表 4-1 助理電話上的 *Cisco Unified CallManager Assistant* 軟鍵

軟鍵	功用
轉移	立即將正在響鈴、已接通或保留的通話轉移給管理員或其他預先設定的號碼。
進語音	將正在響鈴或接通的來電轉接到適當的管理員語音信箱。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 4-3 頁的「如何自訂不同的鈴聲功能」](#)
- [第 4-4 頁的「如何使用電話的對講功能」](#)

如何自訂不同的鈴聲功能

「不同的鈴聲」可讓您每一條電話線路都有獨特的鈴聲類型。您可以讓管理員的代理線路與某種獨特的鈴聲類型產生關聯，以快速分辨自己的來電和管理員的來電。

若要直接在電話上自訂「不同的鈴聲」功能，請使用下列程序。

程序

-
- 步驟 1** 按 Cisco Unified IP Phone 上的**設定**按鈕。
- 步驟 2** 使用**導覽**按鈕，從「設定」功能表中選取**鈴聲類型**（或按電話鍵台上的 **2**）。電話上每一條線路及其選取的鈴聲類型，都會顯示在電話的 LCD 螢幕上。所有的線路一開始都會使用預設的鈴聲類型。
- 步驟 3** 若要變更某條線路的鈴聲類型，請使用**導覽**按鈕選取該線路，然後按**選取**軟鍵。
- 

附註 若要辨識您的電話上特定管理員所關聯的管理員代理線路，請查看助理主控台的「我的電話」面板。這個區域會顯示管理員代理線路和管理員姓名。（管理員的代理線路就是您為該管理員接聽來電的線路。）
-
- 步驟 4** 使用**導覽**按鈕，可捲動可用鈴聲類型的清單，以尋找選取的線路。若要試聽任一鈴聲類型範例，請選取該鈴聲類型，然後按**執行**軟鍵。
- 步驟 5** 若要建立新鈴聲類型的關聯性，請依序按**選取**和**確定**軟鍵。
- 步驟 6** 重複步驟 3 至步驟 5，為其他選取的線路自訂鈴聲類型。
- 步驟 7** 按**結束**軟鍵結束「鈴聲類型」功能表。
-

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 4-2 頁的「如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)
- [第 4-4 頁的「如何使用電話的對講功能」](#)

如何使用電話的對講功能

「對講」功能是由系統管理員設定的選用功能。對講功能可讓您和管理員透過對講線路交談。若在電話或助理主控台上看不到對講快速撥打按鈕，請與系統管理員聯絡。



小心

若您在「使用者選項」網頁中變更了對講快速撥打設定，將無法進行對講通話。

若要進行對講通話，請在 Cisco Unified IP Phone 上按對應至適當管理員的對講快速撥打按鈕。

當您起始對講通話時，若管理員未和任何人通話，您和管理員的喇叭會同時開啟。此時您即可使用電話的喇叭、耳機或話筒與管理員交談。

當您起始對講通話時，若管理員正和他人通話，管理員電話的對講通話鈴會響起，而且必須手動接聽。當管理員撥打您的對講通話而您正和他人通話時，也是如此。

若要結束對講通話，請掛斷電話即可（或按喇叭或耳機按鈕）。

相關主題

- [第 2-3 頁的「開始使用助理主控台」](#)
- [第 4-2 頁的「如何以電話使用 Cisco Unified CallManager Assistant」](#)
- [第 4-3 頁的「如何自訂不同的鈴聲功能」](#)



適用於管理員 — 如何於共用線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話

Cisco Unified CallManager Assistant 可強化您的電話功能，讓您與助理能更有效率地處理通話。系統管理員已為您選擇在共用線路模式或代理線路模式下操作的 Cisco Unified CallManager Assistant 組態設定。在共用線路模式下，您與助理會被指定相同的目錄號碼。助理可使用此共用號碼為您處理通話。在代理線路模式下，您會被指定一個目錄號碼，而助理會被指定做為代理號碼的替代目錄號碼。助理可使用此代理號碼為您處理通話。開始之前，請先辨識系統管理員為您選擇的模式。請參閱第 1 章「[Cisco Unified CallManager Assistant 簡介](#)」。

Cisco Unified CallManager Assistant 為設定共用線路模式的管理員提供了下列功能：

- Cisco Unified IP Phone 強化的通話處理功能 — 在電話的 LCD 螢幕上提供新的軟鍵和狀態視窗。
- 對講功能 — 讓您和助理進行對講通話。
- 網絡型功能組態設定 — 可讓您使用「管理員組態設定」視窗自訂「轉移」目標。或者，助理可從助理主控台為您設定此功能。

如需更多資訊，請參閱下列主題：

- [第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」](#)
- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-4 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 5-5 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)
- [第 7-2 頁的「管理員適用 — 如何存取管理員組態設定」](#)

使用 Cisco 行動化內線

若要使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的 Cisco 行動化內線功能，請：

-
- 步驟 1** 登入 Cisco 行動化內線。
- 步驟 2** 選取服務功能表中的「助理服務」。
-

如需有關 Cisco 行動化內線功能的更多資訊，請參閱「*Cisco Unified IP Phone 7960G* 和 *7940G* 電話指南」。

相關主題

- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-4 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 5-5 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何轉移與轉接通話

管理員適用

您也可以使用電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 軟鍵，來轉移、轉接或另行處理啟動中的通話。

本節包含下列主題：

- [第 5-3 頁的「如何將來電立即轉移到其他號碼」](#)
- [第 5-4 頁的「如何將來電轉接到語音留言服務」](#)

如何將來電立即轉移到其他號碼

管理員適用

按**轉移**軟鍵，可將您電話上正在響鈴、已接通或保留的通話，轉移到已設為轉移目標的其他電話號碼。您或管理員均可從「管理員組態設定」視窗變更此目標。

相關主題

- [第 5-2 頁的「使用 Cisco 行動化內線」](#)
- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-4 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)

如何將來電轉接到語音留言服務

管理員適用

按進語音軟鍵，可立即將來電由電話傳送至語音留言服務。您可以將保留的通話轉接到語音留言服務。

相關主題

- [第 5-2 頁的「使用 Cisco 行動化內線」](#)
- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-4 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 5-5 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何使用對講功能和助理交談

管理員適用

「對講」功能是選用功能，可讓您和助理透過對講線路交談。此功能須由系統管理員設定。若無此功能但希望能使用，請與系統管理員聯絡。

若要以 Cisco UnifiedIP Phone 進行對講通話，請按對應至助理的**對講**快速撥打按鈕。

當您起始對講通話時，若助理未和任何人通話，您和助理的喇叭會同時開啟。此時您即可使用電話的喇叭、耳機或話筒與管理員交談。助理與您進行對講通話時也是如此。

當您起始對講通話時，若助理正和他人通話，助理電話的對講通話鈴會響起，而且必須手動接聽。當助理對您撥打對講通話而您正和他人通話時，也是如此。

若要結束對講通話，請掛斷電話即可（或按喇叭或耳機按鈕）。

相關主題

- [第 5-2 頁的「使用 Cisco 行動化內線」](#)
- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-5 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何將電話振鈴器設定為靜音

管理員適用

若要將電話的振鈴器設為靜音，請按**勿打擾**軟鍵，以開啟或關閉「勿打擾」功能。當此功能開啟時，Cisco Unified IP Phone 的振鈴器就會停用。「勿打擾」功能會停用電話上所有線路、包括對講線路在內的振鈴器。在 Cisco Unified IP Phone 的 LCD 螢幕上，Cisco Unified CallManager Assistant 狀態視窗以鈴噓表示「勿打擾」功能。打叉的鈴噓表示此功能已開啟，並停用電話上的振鈴器。您的電話不會響鈴，但助理的電話會響鈴。鈴噓表示此功能已關閉，並啟用振鈴器。

最初的預設設定為關閉。

相關主題

- [第 5-2 頁的「使用 Cisco 行動化內線」](#)
- [第 5-3 頁的「如何轉移與轉接通話」](#)
- [第 5-4 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)

■ 如何將電話振鈴器設定為靜音



適用於管理員 — 如何於代理線路模式下以 Cisco Unified CallManager Assistant 使用您的電話

Cisco Unified CallManager Assistant 可強化您的電話功能，讓您與助理能更有效率地處理來電。系統管理員已為您選擇在共用線路模式或代理線路模式下操作的 Cisco Unified CallManager Assistant 組態設定。在共用線路模式下，您與助理會被指定相同的目錄號碼。助理可使用此共用號碼（線路）為您處理來電。在代理線路模式下，您會被指定一個目錄號碼，而助理會被指定做為代理號碼的替代目錄號碼。助理可使用此代理號碼（線路）為您處理來電。開始之前，請先辨識系統管理員為您選擇的模式。請參閱第 1 章「[Cisco Unified CallManager Assistant 簡介](#)」。

Cisco Unified CallManager Assistant 為設定代理線路。模式的管理員提供了下列功能：

- 來電路徑設定 — 根據您的自訂過濾器清單，選擇性地將來電轉接到您的電話或助理的電話上。
- Cisco Unified IP Phone 強化的來電處理和監控功能 — 在電話的 LCD 螢幕上提供新的軟鍵和狀態視窗。
- 對講功能 — 讓您和助理進行對講通話。
- 網絡型功能組態設定 — 讓您自訂某些管理員功能，如「轉移」目標、使用「管理員組態設定」視窗等。或者，助理可從助理主控台為您設定這些功能。

如需更多資訊，請參閱下列主題：

- [第 1-4 頁的「如何辨識管理員電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 模式」](#)
- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)
- [第 7-2 頁的「管理員適用 — 如何存取管理員組態設定」](#)

快速入門 — 適用於管理員

這些主題有助於您著手使用 Cisco Unified CallManager Assistant：

- [第 6-3 頁的「使用 Cisco 行動化內線」](#)
- [第 6-3 頁的「瞭解助理選擇」](#)
- [第 6-5 頁的「使用狀態視窗」](#)
- [第 6-8 頁的「使用電話上的管理員狀態功能表」](#)

使用 Cisco 行動化內線

若要使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的 Cisco 行動化內線功能，請：

-
- 步驟 1** 登入 Cisco 行動化內線。
 - 步驟 2** 選取服務功能表中的「助理服務」。
-

如需有關 Cisco 行動化內線功能的更多資訊，請參閱「*Cisco Unified IP Phone 7960G* 和 *7940G* 電話指南」。

瞭解助理選擇

身為管理員，除非設定成使用 Cisco 行動化內線，否則您會自動登入 Cisco Unified CallManager Assistant 功能。

您的助理若要處理您的來電，必須登入 Cisco Unified CallManager Assistant 主控台應用程式，且必須保持上線。當目前的助理登出或離線時，Cisco Unified CallManager Assistant 便會嘗試為您指定其他助理。

辨識目前的助理

目前的助理就是目前為您處理通話的人員。

您如有多位助理，可能會想要瞭解誰是目前的助理。若要執行此作業，只要按電話上的**服務**按鈕，並選取「助理服務」即可。項目 3 即為目前的助理。

指定您的預設助理

只要情況許可，Cisco Unified CallManager Assistant 都會指定您的預設助理做為目前的助理。若無法使用預設助理（離線或登出），Cisco Unified CallManager Assistant 就會指定其他助理，直到預設助理登入或恢復上線狀態為止。

您或助理可從「管理員組態設定」視窗中選擇預設助理。如需詳細資料，請參閱第 7-3 頁的「[如何為管理員指定預設的助理](#)」一節。

變更助理

若您有多位助理，且不止一位登入並在線上，則可手動選擇目前的助理，而不使用自動選擇。

從電話上的「管理員狀態」功能表選取項目 3，查看可用助理的清單。若有多位助理可用，請選取其他助理做為目前的助理。完成時，請結束此功能表。

無助理可用時

當所有助理皆無法使用時，您電話之管理員狀態功能表中的「助理」圖示（最左方的圖示）即會出現叉號。只要有任何一位助理登入，就會繼續您的通話處理支援。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

使用狀態視窗

管理員適用

出現在 Cisco Unified IP Phone 之 LCD 螢幕上的管理員狀態功能表。

管理員狀態功能表中有兩個區域：

- 助理監看區域 — 狀態視窗的頂端會顯示來電者 ID 與助理為您處理通話所耗用的時間。如需詳細資訊，請參閱表 6-1。
- 助理與功能區域 — 狀態視窗中最大的一部份會顯示相關圖示，以指出目前的助理是否存在和功能的開 / 關狀態。如需詳細資訊，請參閱表 6-2。

表 6-1 管理員狀態功能表中的助理監看訊息

訊息	意義
Assistant Watch - ON (助理監看 - 開啟)	「助理監看」已開啟，但此時無任何通話或來電轉接到助理。
Call from (來電者) 加上來電者 ID	有來電轉接到助理，而且助理的電話正在響鈴。您可以立即攔截來電。
來電者 ID 與計時器	助理已接聽來電。助理一接聽或處理來電，計時器即開始計時。
Assistant Watch - OFF (助理監看 - 關閉)	「助理監看」關閉。若要設定為開啟，請按 設監聽 軟鍵。
Filtering Down (過濾關閉)	此時無法使用來電過濾功能。

表 6-2 管理員狀態功能表中的助理與功能圖示

功能	說明
可用的助理 	助理圖示位於狀態視窗左側，顯示為人型。此圖示表示目前的助理可為您處理通話。
不可用的助理 	不可用的助理圖示是一個打叉的人型。這表示所有助理皆不可用。 若要辨識目前的助理，請按 Cisco Unified IP Phone 上的 服務 按鈕，然後選取「助理服務」。
啟用來電過濾 	填滿的圓圈表示過濾功能已開啟。
停用來電過濾 	空的圓圈表示過濾功能已關閉。 若要切換過濾器開關，請從「管理員狀態」功能表中選取 過濾器 。您可以從「管理員組態設定」網頁設定來電過濾。
啟用勿打擾 	打叉的鈴噐表示此功能已開啟（停用振鈴器）。
停用勿打擾 	鈴噐表示此功能已關閉（啟用振鈴器）。 若要啟用 / 停用「勿打擾」功能以及開啟 / 關閉振鈴器，請按 勿打擾 軟鍵。

表 6-2 管理員狀態功能表中的助理與功能圖示 （續）

功能	說明
啟用全部轉移 	因障礙而轉向的箭頭表示此功能已開啟（通話已從您的電話轉接至他處）。
停用全部轉移 	筆直的箭頭表示此功能已關閉（通話會轉接到您的電話上）。 若要啟用 / 停用「全部轉移」功能，請按 全轉移 軟鍵。此功能的第一個預設目標是您所選取的助理。您可以從「管理員組態設定」網頁變更目標。

秘訣

- 當您使用電話撥打或接聽電話時，並不會顯示狀態視窗。
- 請按**設監聽**軟鍵，切換「助理監看」的開關。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

使用電話上的管理員狀態功能表

管理員適用

若要開啟電話上的「管理員狀態」功能表，請按**服務**按鈕並選擇「助理服務」。
[表 6-3](#) 說明「管理員狀態」功能表項目與相關工作。

表 6-3 管理員狀態功能表項目與相關工作

管理員狀態功能表項目		功用
1	過濾器	切換來電過濾的開關。
2	過濾器模式	在「包含過濾器」與「排除過濾器」間切換。
3	助理	顯示目前的助理及其他可用助理。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何攔截、轉移與轉接來電

管理員適用

您也可以使用電話上的 Cisco Unified CallManager Assistant 軟鍵，來攔截、轉移、轉接或另行處理啟動中的通話。

本節包含下列主題：

- [第 6-9 頁的「如何攔截在助理電話上響鈴的來電」](#)
- [第 6-10 頁的「如何將來電立即轉移到其他號碼」](#)
- [第 6-11 頁的「如何將所有來電全部轉移至其他號碼」](#)
- [第 6-12 頁的「如何將來電轉接到語音留言服務」](#)

如何攔截在助理電話上響鈴的來電

管理員適用

按 Cisco Unified IP Phone 上的**攔截**軟鍵，攔截在助理電話上響鈴的來電，並將該來電轉接到您自己的電話上。

若要成功攔截來電，您必須在助理接聽該來電之前按「攔截」軟鍵；您無法攔截已接通的通話。



秘訣

當您的來電在助理電話上響鈴時，您可在電話之狀態視窗的「助理監看」部份中看到「Call from（來電者）」字樣和來電者 ID。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何將來電立即轉移到其他號碼

管理員適用

按**轉移**軟鍵，將您電話上正在響鈴、已接通或保留的通話轉移到其他電話。

依預設值，「立即轉移」（轉移）功能會將通話轉接給您所選取的助理。但您或助理均可將任何電話號碼替代為「轉移」的目標。

秘訣

- 若助理即是指定的「轉移」目標，且您開啟了「助理監看」，您就可以查看 LCD 螢幕上的狀態視窗，檢查該通話是否已轉移給助理。
- 「轉移」功能和「全部轉移」（全轉移）功能共用相同的「轉移」目標。您或管理員均可從「管理員組態設定」視窗變更此目標。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)

如何將所有來電全部轉移至其他號碼

管理員適用

按**全轉移**軟鍵，切換「全部轉移」（全轉移）功能的開關。當此功能開啟時，「全轉移」會將來電轉接到其他電話。

不像「轉移」必須針對每通電話逐一設定，「全轉移」可讓您轉接所有後續的來電，直到您關閉此功能為止。

依預設值，「全轉移」的目標是您所選取的助理。但您或助理均可將任何電話號碼替代為「轉移」的目標。例如，若您打算離開辦公室卻仍想接聽來電，您可以將「全部轉移」的目標設定為您的手機號碼。

秘訣

- 管理員狀態功能表中的圖示，可指出「全轉移」功能的開關狀態。轉向的箭頭表示此功能已開啟；而筆直的箭頭則表示此功能已關閉。
- 「全轉移」適用於所有可由助理管理的線路；但是它無法轉接您在個人線路接聽的來電（助理無法存取），或是對講線路的通話。
- 「全轉移」功能和「立即轉移」（轉移）功能共用相同的「轉移」目標。您或管理員均可從「管理員組態設定」視窗變更此目標。
- 若您同時啟用了來電過濾和「全轉移」，則 Cisco Unified CallManager Assistant 會先對來電套用來電過濾。來電過濾會將來電接給您或助理（視過濾器設定而定）。接著，Cisco Unified CallManager Assistant 會對過濾器接給您的來電套用「全轉移」。「全轉移」功能會將這些來電轉接到「全轉移」的目標。
- 若您的電話設定為轉撥所有來電，則所有來電都會轉撥到您所輸入的來電轉撥打碼。您的來電將不會依照過濾條件轉接給助理，也不會轉移到您的轉移目標。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)

如何將來電轉接到語音留言服務

管理員適用

按進語音軟鍵，可立即將來電由電話傳送至語音留言服務。您可以將保留的通話轉接到語音留言服務。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何使用來電過濾

管理員適用

來電過濾會根據來電者 ID 和下列組態與設定，選擇性地將來電轉接給助理：

- 過濾器模式
- 過濾器清單
- 過濾器開啟 / 關閉狀態

表 6-4 提供有關各過濾器設定的詳細資料。



附註

最初的預設設定是開啟「包含」來電過濾，而過濾器清單是空的；因此，所有來電都會轉接給助理。若要自訂過濾器，請參閱第 7-5 頁的「[如何為管理員建立過濾器清單](#)」一節。

您必須啟用來電過濾，助理才能為您處理來電。若您同時啟用了來電過濾和「全部轉移」（全轉移），則 Cisco Unified CallManager Assistant 會先對來電套用來電過濾。來電過濾會將來電接給您或助理（視過濾器設定而定）。接著，Cisco Unified CallManager Assistant 會對過濾器接給您的來電套用「全轉移」。「全轉移」功能會將這些來電轉接到「全轉移」的目標。

例如，您可設定包含過濾器只接聽家人的來電。其他所有來電將由助理處理。若打算離開辦公室，您可將「全轉移」目標設定為手機號碼、啟用「全部轉移」，然後以手機接聽家人的來電。您的助理仍會接聽所有其他的來電。



附註

若您的電話設定為轉撥所有來電，則所有來電都會轉撥到您所輸入的來電轉撥打碼。您的來電將不會依照過濾條件轉接給助理，也不會轉移到您的轉移目標。

表 6-4 來電過濾設定

設定	目的	所在位置	備註
過濾器模式	使用過濾器模式設定切換包含與排除過濾器清單。 包含過濾 — 在此模式中，Cisco Unified CallManager Assistant 會將號碼符合「包含」過濾器清單的來電轉接給您，其餘號碼則會轉接給助理。 排除過濾 — 在此模式中，Cisco Unified CallManager Assistant 會將號碼符合「排除」過濾器清單的來電轉接給助理，其餘號碼則會轉接給您。	您可在電話 LCD 螢幕上的「管理員狀態」功能表中切換「包含」與「排除」過濾器清單。	依最初的預設值，會啟用「包含」過濾器。 助理可從助理主控台為您控制過濾器模式。
過濾器清單	過濾器清單是由一或多組（部份或完整的）電話號碼組合而成。當您接到新來電而過濾器開啟時，Cisco Unified CallManager Assistant 會比對來電者 ID 和啟動中清單的號碼。Cisco Unified CallManager Assistant 會根據號碼是否相符，以及啟動中的過濾器清單為「包含」或「排除」，將來電轉接給您或助理。	從「管理員組態設定」視窗建立過濾器清單。選擇「包含過濾器」或「排除過濾器」標籤。	助理可為您設定過濾器清單。依最初的預設值，過濾器清單是空的。
過濾器開啟 / 關閉狀態	過濾器開啟/關閉設定可切換來電過濾的開關。 當此功能開啟時，所有來電都會根據過濾器設定進行攔截並轉接。	您可以在電話 LCD 螢幕上的「管理員狀態」功能表切換過濾器的開關。按 服務 按鈕並選擇「助理服務」，再選取 過濾器 。	過濾器的最初預設設定為開啟。

秘訣

- 管理員狀態功能表中的圓圈圖示，可指出來電過濾功能的開關狀態。填滿的圓圈圖示表示開啟，空的圓圈表示關閉。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

如何使用對講功能和助理交談

管理員適用

「對講」功能是選用功能，可讓您和助理透過對講線路交談。此功能須由系統管理員設定。若無此功能但希望能使用，請與系統管理員聯絡。

若要以 Cisco Unified IP Phone 進行對講通話，請按對應至助理的**對講**快速撥打按鈕。

當您起始對講通話時，若助理未和任何人通話，您和助理的喇叭會同時開啟。此時您即可使用電話的喇叭、耳機或話筒與管理員交談。助理與您進行對講通話時也是如此。

當您起始對講通話時，若助理正和他人通話，助理電話的對講通話鈴會響起，而且必須手動接聽。當助理對您撥打對講通話而您正和他人通話時，也是如此。

若要結束對講通話，請掛斷電話即可（或按喇叭或耳機按鈕）。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-16 頁的「如何將電話振鈴器設定為靜音」](#)

如何將電話振鈴器設定為靜音

管理員適用

若要將電話的振鈴器設為靜音，請按**勿打擾**軟鍵，以開啟或關閉「勿打擾」功能。當此功能開啟時，Cisco Unified IP Phone 的振鈴器就會停用。「勿打擾」功能會停用電話上所有線路，包括對講線路在內的振鈴器。「勿打擾」功能在 Cisco Unified IP Phone 之 LCD 螢幕的「管理員狀態」功能表中，以鈴噹表示。打叉的鈴噹表示此功能已開啟，並停用電話上的振鈴器。助理的電話還是會繼續響鈴。鈴噹表示此功能已關閉，並啟用振鈴器。

最初的預設設定為關閉。

秘訣

- 此功能不會影響來電過濾。

相關主題

- [第 6-2 頁的「快速入門 — 適用於管理員」](#)
- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 6-15 頁的「如何使用對講功能和助理交談」](#)



如何設定管理員功能

管理員和助理皆可從「管理員組態設定」視窗修改管理員喜好設定。管理員可從網站存取此視窗，而助理則可從助理主控台存取此視窗。

系統管理員已為您選擇在共用線路模式或代理線路模式下操作的 Cisco Unified CallManager Assistant 組態設定。若系統管理員已設定在代理線路模式下操作 Cisco Unified CallManager Assistant，您就可以指定預設的助理、設定轉移目標與建立過濾器清單。若系統管理員已設定在共用線路模式下操作 Cisco Unified CallManager Assistant，您就只能設定轉移目標。在共用線路模式下，您將無法指定預設的助理，或設定過濾器以選擇性地將過濾來電轉接給助理。

最初的預設設定允許管理員使用 Cisco Unified CallManager Assistant，而不必先設定偏好設定。

如需相關資訊，請參閱下列主題：

- [第 1-1 頁的「共用線路和代理線路模式的說明」](#)
- [第 7-2 頁的「如何存取管理員組態設定」](#)
- [第 7-3 頁的「如何為管理員指定預設的助理」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

如何存取管理員組態設定

請參閱下列任一主題：

- [第 7-2 頁的「管理員適用 — 如何存取管理員組態設定」](#)
- [第 7-3 頁的「助理適用 — 如何存取管理員組態設定」](#)

管理員適用 — 如何存取管理員組態設定

管理員可使用網站來存取「管理員組態設定」頁面。請向系統管理員索取 URL。

程序

-
- 步驟 1** 在執行 Microsoft Windows 2000 的電腦上，開啟 Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE) 瀏覽器。
- 瀏覽器版本必須為 5.5 或更新版本。
- 步驟 2** 開啟系統管理員所提供之 URL。URL 應如下所示：
- `http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- 快顯視窗會詢問您是否要安裝 Cisco Unified CallManager Assistant 軟件。
- 步驟 3** 按一下**核取方塊**表示同意下列文字內容：「Always trust content from Cisco Systems Inc.（永遠信任來自 Cisco Systems Inc. 的內容）」，再按**是**。
- 「登入」頁面會隨即出現。
- 步驟 4** 輸入您的使用者名稱和密碼（如系統管理員所提供），然後按一下**登入**。
- 「管理員組態設定」視窗會隨即出現。
- 步驟 5** 當您準備登出時，請關閉瀏覽器視窗。如有需要，請重複步驟 3。
-

相關主題

- [第 7-3 頁的「如何為管理員指定預設的助理」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

助理適用 — 如何存取管理員組態設定

助理可從助理主控台存取「管理員組態設定」視窗。

若要存取特定管理員的視窗，請在助理主控台的「我的管理員」面板中，於該管理員列的任意處按一下滑鼠右鍵。然後選擇快顯功能表的**設定**。

若要存取所有管理員的視窗，請選擇功能表列的**管理員 > 組態設定**。如有需要，請從「管理員」下拉式清單中選擇要設定功能的管理員。

相關主題

- [第 7-3 頁的「如何為管理員指定預設的助理」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

如何為管理員指定預設的助理

您可以將管理員所設定的其中一位助理辨識為預設助理。

Cisco Unified CallManager Assistant 會優先將預設助理指定為管理員目前的助理。若預設助理未登入，Cisco Unified CallManager Assistant 會指定其他助理（若有的話）做為目前的助理。預設助理一登入，Cisco Unified CallManager Assistant 即會切換助理，讓預設助理成為啟動中並處理通話。

程序

-
- 步驟 1** 從「管理員組態設定」視窗按一下**預設助理**標籤（如有需要），以顯示「預設助理選擇」視窗。
 - 步驟 2** 從「助理」下拉式功能表中選取適當的助理。
 - 步驟 3** 儲存變更。
-

相關主題

- [第 7-2 頁的「如何存取管理員組態設定」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

如何為管理員設定轉移目標

在代理線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的管理員，可使用「全部轉移」（全轉移）和「立即轉移」（轉移）功能，將通話轉接給助理或其他電話號碼（稱為目標）。「全轉移」功能和「轉移」功能共用相同的「轉移」目標。

在共用線路模式下使用 Cisco Unified CallManager Assistant 的管理員，可在有來電時使用**轉移**軟鍵設定「轉移」目標並轉撥來電。轉移畫面會在您登入時自動顯示。

依最初的預設值，「轉移」目標是管理員目前的助理。管理員和助理可使用下列程序變更此目標。

程序

-
- 步驟 1** 從「管理員組態設定」視窗按一下**轉移**標籤，顯示「轉移組態設定」視窗。
 - 步驟 2** （僅限代理線路模式）選取**目錄號碼**或**助理**。
 - 步驟 3** 若選取「目錄號碼」，請輸入有效的電話號碼。輸入號碼，此號碼必須和您從辦公室電話撥打的號碼完全一樣。
 - 步驟 4** 儲存變更。
-

相關主題

- [第 6-9 頁的「如何攔截、轉移與轉接來電」](#)
- [第 7-2 頁的「如何存取管理員組態設定」](#)
- [第 7-3 頁的「如何為管理員指定預設的助理」](#)
- [第 7-5 頁的「如何為管理員建立過濾器清單」](#)

如何為管理員建立過濾器清單

過濾器清單可讓管理員或助理自訂管理員的來電過濾功能。

依預設值，過濾器清單是空的。請在過濾器清單中新增成員以自訂清單。選擇過濾器模式以切換包含或排除過濾器清單：

- 包含 — 符合「包含」過濾器清單號碼的通話會轉接給管理員，其他通話則轉接給目前的助理。
- 排除 — 符合「排除」過濾器清單號碼的通話會轉接給助理，其他通話則轉接給管理員。

Cisco Unified CallManager Assistant 會比對來電的來電者 ID 和啟動中過濾器清單上的電話號碼。

例如，若您在管理員的「包含」過濾器清單中新增電話號碼 54321，當「包含」過濾器開啟時，所有從 54321 撥到管理員辦公室電話的來電，都會轉接給管理員（不是給助理）。

或者，若您在管理員的「排除」過濾器清單中新增號碼 54xxx，當「排除」過濾器開啟時，所有來自 54 開頭之五位數號碼的來電，都會轉接給助理（不是給管理員）。



附註

任何指定的時段中都只能啟用一個過濾器模式（包含或排除）。管理員可從其電話的 Cisco Unified CallManager Assistant 功能表切換過濾器模式。助理可從助理主控台為管理員切換過濾器模式。

過濾器清單可包含下列萬用字符：

- x — 使用 x 可取代過濾器中任何位置的單一數字。例如，「123x5」代表五位數的電話號碼，此處第四個數字可為 0 - 9。大小寫的 x 皆可。
- * — 使用 * 可取代過濾器中開頭或結尾的多個數字。例如，「5*」表示任何以 5 開頭的電話號碼，長度不限。

在萬用字符之外，過濾器清單中還可包含連字號 (-)、英式句號 (.) 和空格。

**秘訣**

過濾器清單可以是空的。依最初的預設值會啟用過濾器，且「包含」過濾器是空的。這表示管理員所有的來電都會轉接給助理。

管理員 — 從電話啟用過濾器清單。若要這麼做，請開啟電話的 Cisco Unified CallManager Assistant 功能表。按 1 可切換「過濾器」功能的開關；按 2 可切換「包含」和「排除」過濾器模式。

管理員和助理均可使用下列程序建立過濾器清單。

程序

-
- 步驟 1** 從「管理員組態設定」視窗按一下**包含**標籤或**排除**標籤，以顯示適當的組態設定視窗。
- 步驟 2** 在**過濾器**欄位中輸入部份或完整的電話號碼。
- 如需協助，請按一下**更多資訊**連結查看過濾器範例。
- 步驟 3** 您可以新增、取代或刪除過濾器：
- 若要新增過濾器，請在「過濾器」欄位中輸入過濾器，然後按一下**新增**。
「過濾器清單」中即會出現新的過濾器。
 - 若要以新的過濾器取代現有的過濾器，請在「過濾器清單」中選取要修改的現有過濾器。在「過濾器」欄位中依需求變更過濾器，然後按一下**取代**。
「過濾器清單」中即會出現修改過的過濾器。
 - 若要刪除過濾器，請在「過濾器清單」中選取過濾器，然後按一下**刪除**。
刪除的過濾器即會從「過濾器清單」中移除。
- 步驟 4** 儲存變更。
-

秘訣

- 若您同時啟用了來電過濾和「全部轉移」（全轉移），則 Cisco Unified CallManager Assistant 會先對來電套用來電過濾。來電過濾會將來電接給您或助理（視過濾器設定而定）。接著，Cisco Unified CallManager Assistant 會對過濾器接給您的來電套用「全轉移」。「全轉移」功能會將這些來電轉接到「全轉移」的目標。
- Cisco Unified CallManager Assistant 狀態視窗中的圓圈圖示，可指出來電過濾功能的開關狀態。填滿的圓圈圖示表示開啟，空的圓圈表示關閉。

相關主題

- [第 6-13 頁的「如何使用來電過濾」](#)
- [第 7-2 頁的「如何存取管理員組態設定」](#)
- [第 7-3 頁的「如何為管理員指定預設的助理」](#)
- [第 7-4 頁的「如何為管理員設定轉移目標」](#)



C

Cisco Unified CallManager Assistant，定義 2-1

Cisco Unified IP Phone

代理線路（管理員） 6-1

共用線路（管理員） 5-1

助理 4-1

軟鍵（助理） 4-1

（管理員）的狀態視窗 6-5

（管理員）的軟鍵 5-3, 6-9

四畫

不同的鈴聲 4-3

勿打擾功能 5-5, 6-16

勿打擾軟鍵 5-5, 6-16

文件

組織 ix

適用於 Cisco Unified IP Phone x

五畫

主控台

撥打自 3-2

代理線路

使用管理員電話 6-1

於代理線路模式下使用 Cisco Unified
CallManager Assistant 1-3

管理員電話的狀態視窗 1-4

功能表列

助理主控台上 2-6

包含過濾器

定義 6-13

包含過濾器清單

建立 7-5

目錄

使用 2-15

目錄面板 2-15

立即轉接 3-5

執行 3-5

立即轉移按鈕

設定 3-8

立即轉移按鈕（助理）

使用 3-8

六畫

全部轉移

使用來電過濾 7-7

全轉移軟鍵

使用 6-11

管理員目標 7-4

共用線路

使用管理員電話 5-1

於共用線路模式下使用 Cisco Unified
CallManager Assistant 1-2

管理員電話的狀態視窗 1-4

七畫

伺服器

設定 2-18

連線至 2-16

助理

自訂電話振鈴器 4-3

電話線路 2-11

預設值 7-3

辨識（管理員） 6-3

選擇（管理員） 6-3

助理主控台

以滑鼠和鍵盤操作 2-19

功能表 2-6

存取而不協助管理員 2-5

自訂配置 2-17

使用對講 2-20

定義 2-1

啟動 2-3

處理通話 3-1

通話控制按鈕 2-7

登入 2-3

登出 2-4

辨識各部分 2-6

鍵盤快速鍵 2-21

助理監看

使用攔截軟鍵 6-9

管理員 6-5

助理選擇

瞭解 6-3

快速撥號 2-14

我的電話面板 2-11

我的管理員面板 2-12

八畫

取消保留 3-4

狀態列

使用 2-16

狀態視窗

管理員 6-5

九畫

保留按鈕 3-4

保留通話 3-4

取消通話的保留狀態 3-4

保留通話 3-4

按鈕

辨識 2-7

十一畫

商議轉接按鈕 3-5

接聽來電 3-3

接聽按鈕 3-3

掛斷按鈕 3-3

掛斷電話 3-3

排除過濾器

定義 6-13

排除過濾器清單

建立 7-5

設定

管理 2-18

軟鍵

助理 4-2

管理員 5-3, 6-9

通話

顯示方式 2-11

通話控制狀態

監控 2-16

通話控制按鈕 2-7

定義 2-7

通話處理

使用通話控制按鈕 2-7

從助理主控台 3-1

從助理的電話 4-1

從管理員的電話 5-3, 6-9

連線狀態

監控 2-16

變更 2-5

十二畫

登入，助理 2-3

登出，助理 2-4

結束通話 3-3

進語音按鈕 3-10

進語音軟鍵

助理 4-2

管理員 5-4, 6-12

十三畫

滑鼠

操作助理主控台 [2-19](#)

萬用字元

過濾器清單中 [7-5](#)

過濾

清單 [7-5](#)

說明 [6-13](#)

過濾來電

使用全部轉移 [7-7](#)

清單 [7-5](#)

說明 [6-13](#)

模式 [7-5](#)

電話上的圖示

勿打擾（管理員） [5-5, 6-16](#)

功能設定（管理員） [6-6](#)

全部轉移（管理員） [6-11](#)

過濾（管理員） [6-15](#)

電話會議，撥打 [3-7](#)

電話靜音 [5-5, 6-16](#)

預設助理

指定 [7-3](#)

十四畫

對講

在電話上使用（助理） [4-4](#)

在電話上使用（管理員） [5-4, 6-15](#)

從助理主控台使用 [2-20](#)

管理員

功能狀態 [2-12](#)

會議功能 [7-1](#)

監控 [2-12](#)

線上狀態 [2-12](#)

管理員的代理線路 [2-11](#)

管理員組態視窗

使用 [7-1](#)

管理員線路

在我的電話面板中 [2-11](#)

在我的管理員面板中 [2-12](#)

語音信箱

傳送來電至（助理） [3-10, 4-2](#)

傳送來電至（管理員） [5-4, 6-12](#)

十五畫

彈出至頂端功能 [2-16](#)

撥打號碼 [3-2](#)

撥打電話 [3-2](#)

線上說明，使用 [x](#)

十七畫

鍵盤快速鍵 [2-21](#)

鍵盤，操作主控台 [2-19](#)

十八畫

轉接來電 [3-5](#)

轉接按鈕 [3-5](#)

轉移目標，設定

 助理 [3-8](#)

 管理員 [7-4](#)

轉移來電

 助理 [3-8, 4-2](#)

 管理員 [5-3, 6-10](#)

轉移按鈕

 使用 [3-8](#)

轉移軟鍵

 助理 [4-2](#)

 管理員 [5-3, 6-10](#)

 管理員目標 [7-4](#)

轉撥所有來電 [6-11](#)

離線狀態

 監控 [2-16](#)

離線按鈕 [2-5](#)

二十畫

攔截來電 [6-9](#)

攔截軟鍵，管理員 [6-9](#)

繼續按鈕 [3-4](#)

