



Cisco Unified Attendant Console 精简版指南

用于连接到 Cisco 商务版 3000

8.6.3.x 版本
2011 年 12 月

美洲总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883

文本部件号: OL-25987-01

本手册中的产品规格和产品相关信息如有更改，恕不另行通知。我们相信本手册中所有的声明、信息和建议是准确的，但不提供任何形式的担保，包括明示和暗示的担保。用户使用任何产品都必须自己负全部责任。

产品的软件许可和有限担保在产品随附的信息包中作了规定，在此作为参考将它们列出。如果您找不到软件许可或有限担保信息，请向您的 CISCO 销售代表索要一份。

Cisco 的 TCP 标头压缩技术实现改编自加利福尼亚州大学伯克利分校 (UCB) 作为其公有领域版 UNIX 操作系统的一部分而开发的一个程序。保留所有权利。版权所有 © 1981，加利福尼亚州大学董事。

尽管可能有其他担保，但源于这些提供商的所有文档文件和软件均按“原样”提供，包含其所有缺陷。CISCO 及上述提供商拒绝所有明示和默示担保，其中包括但不限于适销性、特定目的适用性和不侵权方面的保证，以及源于交易、使用习惯或贸易惯例的保证。

在任何情况下，CISCO 或其提供商均不对由于使用或无法使用本手册而造成的间接、特殊、必然或偶然损坏负责，包括但不限于利润损失或数据丢失及损坏，即使在 CISCO 或其提供商已被告知存在此类损坏的可能性的情况下亦如此。

CCDE、CCENT、CCSI、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco Ironport、Cisco 徽标、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco Nurse Connect、Cisco Stackpower、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco Unified Computing System、Cisco WebEx、DCE、Flip Channels、Flip for Good、Flip Mino、Flip Video、Flip Video (Design)、Flipshare (Design)、Flip Ultra 和 Welcome to the Human Network 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其子公司在美国和其他特定国家 / 地区的商标；Changing the Way We Work、Live、Play、Learn、Cisco Store 和 Flip Gift Card 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其子公司在美国和其他特定国家 / 地区的服务标志；Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort 徽标、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx 和 WebEx 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其子公司在美国和其他国家 / 地区的注册商标。

本文档或网站上提到的所有其他商标分别是其各自所有者的财产。使用“合作伙伴”一词并不表示 Cisco 和任何其他公司之间已建立合作伙伴关系。(0907R)

本文档中使用的任何 Internet 协议 (IP) 地址都不是有意使用的真实地址。本文档中包括的任何示例、命令输出显示和图形都仅供演示说明之用。说明内容中用到的任何真实 IP 地址都纯属巧合，并非有意使用。

Cisco Unified Attendant Console 精简版指南
© 2011 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。



目录

前言	v
引言	1-1
关于 Cisco 商务版 3000	1-1
关于本指南	1-1
适用于残障人士的辅助功能	1-2
Cisco Unified Attendant Console 精简版的安装清单和过程	2-1
硬件 / 软件要求	2-1
安装概述	2-2
安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版	2-3
Cisco Unified Attendant Console 精简版客户端的配置	2-4
入门	3-1
Cisco Unified Attendant Console 精简版	3-1
使用键盘	3-2
基本区域导航	3-2
联系人目录导航 [Alt^C]	3-2
联系人目录搜索 / 显示顺序 [Alt^S]	3-2
单击拨号	3-3
按钮	3-3
我的电话	3-3
数字拨号盘按钮	3-4
联系人目录 — 导航按钮	3-5
联系人卡片按钮	3-5
状态图标	3-6
登录	3-7
关闭 Cisco Unified Attendant Console 精简版	3-8
我的电话功能	3-8
联系人目录	3-10
同步	3-10
电子邮件 — Ctrl^M	3-10

搜索	3-11
在目录中查找联系人	3-11
使用键盘选择联系人卡片	3-11
目录分组	3-12
创建组	3-12
选择联系人以加入组	3-12
选择多个联系人并创建组	3-12
呼叫处理	4-1
呼叫功能	4-1
呼叫显示	4-1
应答呼叫	4-1
转接呼叫	4-2
发起转接	4-2
呼叫前转	4-2
清除呼叫前转	4-3
使用拨号盘发出呼叫	4-3
使用数字拨号盘	4-4
保留呼叫和取回呼叫	4-4
清除呼叫	4-4
单击拨号	4-5
寻呼	4-5
Cisco Unified Attendant Console 精简版状态消息	5-1
为 Cisco 商务版 3000 8.x 创建总机应用程序用户	A-1
创建用户帐户	A-1
关联电话	A-3
将用户账户与总机组关联	A-4



前言

本文档介绍了 Cisco Unified Attendant Console 精简版软件产品的安装和应用。
Cisco Unified Attendant Console 精简版是专为连接到 Cisco 商务版 3000 而设计的应用程序。

目的

本指南的目的是提供有关 Cisco Unified Attendant Console 精简版的安装、配置和功能的信息。

本指南的目标读者

本指南的目标用户是每天都操作 Cisco Unified Attendant Console 精简版的人员。

本指南的结构

下表介绍了本指南所包含的章节。

表 1 本指南的章节说明

章节	标题	说明
1	引言	本章节对 Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序作了简要介绍。
2	Cisco Unified Attendant Console 精简版的安装清单和过程	本章节概述了硬件 / 软件技术规格以及安装清单和过程。
3	入门	本章节介绍 Cisco Unified Attendant Console 精简版环境以及在该应用程序中使用的图标和快捷键。
4	呼叫处理	本章节概述了如何使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版处理呼叫。
5	Cisco Unified Attendant Console 精简版状态消息	本章节介绍了在使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版时可能会出现错误消息。
A	为 Cisco 商务版 3000 8.x 创建总机应用程序用户	本章节概述了如何配置操作 Cisco Unified Attendant Console 精简版所需的用户帐户。

约定

下表介绍了本文档中使用的各种约定。

表 2 介绍了本指南中使用的书写约定

约定	意义
粗体	命令、关键字和用户输入文本显示为 粗体 。
<i>斜体</i>	文档标题、新术语或强调的术语以及您需要为其提供值的参数显示为 <i>斜体</i> 。
[]	方括号中的元素是可选项。
{x y z}	必填的可替换关键字用大括号括起，用竖线分隔。
[x y z]	可选的可替换关键字用方括号括起，用竖线分隔。
字符串	一组无引号的字符。不要在字符串前后使用引号，否则该字符串将包含引号。
courier 字体	终端会话和系统显示的信息以 courier 字体显示。
< >	非打印字符（例如密码）包含在尖括号中。
[]	对系统提示的默认响应显示在方括号内。
!, #	代码行开头标有惊叹号 (!) 或“井”字符 (#) 表示此行是注释行。



注

表示读者需注意。



提示

表示下面的信息可帮助您解决问题。



注意

表示读者需小心。在这种情况下，您的操作可能会导致设备损坏或数据丢失。



小窍门

表示所介绍的操作能够节约时间。按照该段落中的描述执行操作可以帮您节约时间。



警告

表示警告读者。在这种情况下，您的操作可能会导致人身伤害。

获得文档和提交服务请求

如想了解如何获得文档、提交服务请求和搜集其他信息，请参阅以下网页上每月一期的 *What's New in Cisco Product Documentation*，其中还列出了所有新的和经修订的 Cisco 技术文档：

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

订阅 *What's New in Cisco Product Documentation* 作为一种“简易资讯聚合 (RSS)”信息供应，并使用阅读器应用程序将内容设置为直接发送到您的桌面。RSS 供稿是一种免费服务，Cisco 目前支持 RSS 版本 2.0。



第 1 章

引言

Cisco Unified Attendant Console 精简版提供了一个易于使用的界面，可处理和分配来自 Cisco 商务版 3000 的呼叫。

关于 Cisco 商务版 3000

Cisco 商务版 3000 是面向中小型企业的统一通信系统。此产品提供以下优点：

- 可轻松配置用户、电话、线路和电话功能，
- 简单的监控和故障排除功能，
- 可通过简化的备份和恢复过程轻松进行维护。

要了解有关 Cisco 商务版 3000 的更多信息，请访问 <http://www.cisco.com/go/cmbe3000>

关于本指南

此文档可帮助您学习如何使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版。Cisco Unified Attendant Console 精简版是一款直观的客户应用程序，通过此应用程序，您可以： -

- 使用 Windows PC 控制 Cisco IP 电话来应答电话呼叫
- 搜索同事的目录（可搜索多达 300 位联系人），包括创建自定义目录的能力，以便轻松地进行排序
- 将呼叫转接到目录中的某位联系人
- 在同事的电话上设置“免打扰”或“呼叫前转”（如果需要）
- 通过 Cisco 电话寻呼（通过扬声器进行的单向通话）同事
- 组寻呼
- 使用鼠标在 Microsoft Office 应用程序中选择一个号码，并使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版拨打该号码
- 在自己的 Cisco 电话上设置“免打扰”或“呼叫前转”

适用于残障人士的辅助功能

Cisco Unified Attendant Console 精简版提供了一些辅助功能，可帮助失明或视力受损的用户轻松使用该应用程序。

通过鼠标和标准键盘导航可使用此应用程序内的大部分功能。

所有按钮都标有其所提供的相应功能的标签。当鼠标悬停在图标上时，每个图标都会显示工具提示，清楚说明该图形按钮的功能。第 3 章，“入门”中提供了图标列表及其说明。

Cisco Unified Attendant Console 精简版还带有上下文关联帮助。在每个页面上，用户可以访问特定于能为其提供所需协助的页面的帮助。

有关 Cisco 辅助功能计划的更多信息，请访问以下链接：

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>



第 2 章

Cisco Unified Attendant Console 精简版的安装清单和过程

本章详细介绍了以下平台的安装过程：

- Cisco 商务版 3000

若要使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序，您必须配置用户简档并将其与 Cisco 商务版 3000 上的总机组关联。以下部分提供了所需硬件 / 软件的最低要求以及安装过程的概述。

硬件 / 软件要求

表 2-1 中的信息提供了有关运行 Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序所需硬件 / 软件最低要求的详情。


表 2-1 Cisco Unified Attendant Console 精简版所需的最低技术规格

适用于	PC 技术规格
Cisco Unified Attendant Console 精简版	Pentium 4 2.2 Ghz 处理器 1 GB RAM 1.5 GB 备用硬盘驱动器空间 以太网线缆连接 通过 TCP/IP 连接到网络 SVGA (1024x768) 显卡 17 英寸或更好的显示器 Windows XP Professional/Vista Professional (32 位) / Windows 7 (32 位)

安装概述

此部分提供了安装过程的步骤，旨在逐步引导您轻松完成 Cisco Unified Attendant Console 精简版的安装过程；其中包括在安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版软件之前需要对 Cisco 商务版 3000 执行的准备工作。表 2-2 中提供了为成功安装该软件所需的“安装”和“配置”步骤的概述。

表 2-2 安装概述

步骤 1 Cisco 商务版 3000 配置	
在 CBE 3000 环境中，您需要执行以下操作： <ul style="list-style-type: none"> • 创建用户 • 关联电话 • 将用户分配到总机组 有关 CBE 3000 的详细情况，请参阅第 A - 1 页上的“为 Cisco 商务版 3000 8.x 创建总机应用程序用户”	
步骤 2 安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版	
安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版。 请参阅第 2 - 3 页上的“安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版”	
 注	通过 Cisco 商务版 3000 安装 Cisco TSP 是无提示的，在安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版的过程中即安装完成。

安装 Cisco Unified Attendant Console 精简版



注 安装该软件时，您需要具有管理权限。

可从以下站点下载 Cisco Unified Attendant Console 精简版客户端：

<http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=283783671&flowid=26421&softwareid=282074295&release=8.6%282%29&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>



注 安装程序将检查操作系统位置和区域设置，如果受支持，将随即使用适当语言安装控制台。支持的语言在发行说明中列出。


若要安装该应用程序，请执行以下步骤：

过程

- 步骤 1** 浏览至已下载安装文件的保存目录，然后单击安装程序。单击**下一步**。
- 步骤 2** 输入注册信息。键入许可证持有人的**姓名**以及**公司**名称。单击**下一步**按钮继续。
- 步骤 3** 要连接到 Cisco 商务版 3000，您必须输入 **Cisco 商务版 3000** IP 地址。您还必须指定 Attendant Console **Cisco 商务版 3000** 用户 ID 和密码。附录 A “为 Cisco 商务版 3000 8.x 创建总机应用程序用户。” 中介绍了用户帐户的创建过程。单击**下一步**。
- 步骤 4** 当您在上一窗口中输入**用户 ID**和**密码**以连接到 Cisco 商务版 3000 时，将显示两个安全警告。在两个警告上均单击**是**以继续。
- 步骤 5** 下一个窗口用于选择您要将该应用程序安装到的目录。默认位置为 **C:\Program Files\Cisco**。您可以使用**浏览**按钮选择其他路径和目录。单击**下一步**按钮。
- 步骤 6** 将显示包含当前已指定设置的摘要窗口。单击**下一步**继续进行安装或单击**返回**以修改在前几个屏幕中所做的设置。
- 步骤 7** 开始安装，进度栏将显示安装过程的完成进度。
- 步骤 8** 安装完成之后，建议您重启计算机。单击**完成**。

Cisco Unified Attendant Console 精简版客户端的配置

Cisco Unified Attendant Console 精简版客户端已经过精心设计，因此配置更改保持在最小限度内。

不过，仍提供一个配置菜单，通过单击客户端屏幕上的  图标可以访问该菜单。“配置”菜单仅在咨询系统管理员之后使用。

可用选项卡有：

- **寻呼** — 使用此部分可以配置精简版执行语音寻呼的方式。选择有单播（到一个页面目标）或多播（到多个页面目标）。您必须配置这两个选项之一，语音寻呼才能在您的精简版中正常使用。



注

您的 Cisco Unified 商务版管理员需要在 Cisco 网络上配置了单播或多播才能提供此信息。

- **用户配置** — 显示当前用于登录到 Attendant Console 的设备（电话）的 MAC 地址。这里还有一个选项，可用于选择其他设备。请参阅第 3 - 7 页上的“登录”以了解有关选择设备的详情。



第 3 章

入门

本章提供 Cisco Unified Attendant Console 精简版的概述；其中包括通过键盘导航、按钮和状态图标的说明以及屏幕各区域中的功能。

Cisco Unified Attendant Console 精简版

这款基于屏幕的客户端是专为在 Cisco 商务版 3000 上工作而开发的。传统的电话切换台功能已重新设计为一种 Windows 应用程序。它的外观更吸引人，更易于操作，对用户更友好。

图 3-1 显示 Cisco Unified Attendant Console 精简版的默认布局



Cisco Unified Attendant Console 精简版环境划分为以下屏幕区域：

- 我的电话
- 联系人目录

使用键盘

大多数操作都可以通过单击鼠标来执行；但是，您也可以使用键盘来执行呼叫控制操作。

为方便起见，对于以下各部分中介绍的所有功能，都在后面的括号中给出了相应特性或功能的键盘快捷键。

应用程序各区域中的导航均可通过使用向上 / 向下 / 向左 / 向右箭头或鼠标滚轮来完成。

基本区域导航

表 3-1 用于导航至不同区域的键盘快捷键

键	功能
Alt^M	导航到“我的电话”窗格。
Alt^S	导航到“联系人目录”窗格中的“搜索”过滤框。 在该产品中的任何位置键入任何字符都将突出显示此区域。
Alt^C	导航到“联系人目录” 还可通过按向下键从搜索框访问此区域。

联系人目录导航 [Alt^C]

选中“联系人目录”区域时，使用以下键可触发相应功能。

表 3-2 “联系人目录”区域内的键盘导航

键	功能
向上 / 向下键	在各组之间向上和向下导航
光标键（向左、向右、向上和向下）	使用这些键可以在联系人目录组之间或联系人目录组内部来回移动。
Home 或 PageUp	转到第一个组
End 或 PageDown	转到最后一组

联系人目录搜索 / 显示顺序 [Alt^S]

使用以下键可控制联系人目录搜索的顺序。

表 3-3 “搜索 / 显示顺序”区域内的键盘导航

键	功能
TAB/SHIFT^TAB	向左或向右移
+/-	设置 / 取消设置聚焦的复选框
向下键	导航到“联系人目录”

单击拨号

表 3-4 单击拨号期间的键盘导航

键	功能
Alt ^ 单击鼠标右键	单击拨号 — 这会从 Microsoft Office 产品中收集电话号码，并打开弹出式拨号框



按钮

我的电话

表 3-5 “我的电话”区域内提供的按钮






图形符号	功能
	在您的 Cisco 电话上将此线路的状态设为“免打扰”(CTRL^D)
	打开电话拨号盘 (CTRL^N)
	应答当前呼叫 (ENTER)
	开始在 Cisco 电话的此线路上设置呼叫前转的过程 (CTRL^E)。 注：使用 ESCAPE 可取消此过程。
	撤消此线路上的呼叫前转设置。
	切换当前呼叫的保留状态 (SPACE)。
	从保留状态取回显示的呼叫 (SPACE)。

表 3-5 “我的电话”区域内提供的按钮

图形符号	功能
	将当前呼叫转接到选定目标。（使用 Escape 可在转接中挂断一方）
	结束所选呼叫。



数字拨号盘按钮

表 3-6 “数字拨号盘”区域内提供的按钮

图形符号	功能
	您的 Cisco 电话上显示的拨号键盘。
	关闭弹出窗口
	清除一个字符
	清除输入（全部）
	拨打输入的号码






联系人目录 — 导航按钮

表 3-7 “联系人目录”区域内提供的按钮

图形符号	名称	说明
	搜索	输入姓名或号码以限制所显示的联系人数量。 在“搜索”框中使用向下键按钮可将光标焦点从“搜索”框移动到“联系人目录”中的第一张“联系人卡片”。
	过滤器	选择一个图标（电子邮件、电话号码或寻呼设备）可将搜索结果限定为具有这些功能的联系人。
	显示顺序	这些按钮可更改联系人卡片的显示顺序。 <ul style="list-style-type: none"> 升序和降序切换 按名字顺序显示 按姓氏顺序显示 按号码顺序显示

联系人卡片按钮

表 3-8 “联系人卡片”内提供的按钮

图形符号	名称
	向此联系人发送电子邮件 (CTRL^M)。
	向此联系人发起呼叫 (ENTER)。
	寻呼此联系人 (CTRL^P)。
	设置 / 取消设置此联系人电话的“免打扰”模式 (CTRL^D)。
	设置或删除此联系人电话的呼叫前转 (CTRL^F)。

状态图标

下表显示了“我的电话”面板中以及“联系人目录”内的“联系人卡片”上显示的状态图标。

表 3-9 “我的电话”和“联系人目录”中使用的状态图标

图形符号	名称	说明
	空闲	此分机可用，但未设置功能。
	摘机	此分机已摘机，表示此分机不可用，但未参与任何呼叫
	来电（振铃）	此分机收到来电，但未应答。
	正在通话	此分机当前正在通话中。
	保留	此分机上的一个活动呼叫被置于保留状态。
	DND — 免打扰	只有在您的电话处于空闲状态时，才会显示此图标。此时仍然可以使用拨出和呼叫前转功能。这将停止电话上的响铃，但显示来电的屏幕提醒。如果电话上还设置了呼叫前转，将改为显示呼叫前转图标。
	外发呼叫（呼出）	此分机正在发出呼叫。
	呼叫失败	当呼叫未能建立连接时，会显示此图标。
	已设置呼叫前转	此分机已设置呼叫前转。“联系人卡片”中会显示呼叫前转的目标号码。只有在您的电话处于空闲状态时，才会显示此图标。对此分机发起的呼叫会前转到联系人卡片上显示的号码。如果在此电话上同时设置了 DND，则只会显示呼叫前转状态。DND 按钮显示激活状态（红色）。
	停用	此分机或线路已停用，或处于不能使用的状态。

登录


要启动 Cisco Unified Attendant Console 精简版，请执行以下操作：

1. 点击桌面图标，或者从**开始 > 程序**菜单中选择该程序：

如果您以前未使用过该软件，则需要选择希望使用的 Cisco 电话。您可以随时根据需要更改此电话。

要选择想要登录的电话，请执行以下操作：

过程

- 步骤 1** 单击**我的电话**选项卡中的  **设备选择**按钮。
- 步骤 2** 键入“号码”、“电话设备类型”或“设备名称”。“设备名称”可能是 MAC 地址 (SEP 547xxxxxxxxx)，但在某些情况下（例如使用 IP Communicator 时），设备名称也可能是系统管理员创建的唯一名称。
- 步骤 3** 在输入详细信息之后，Cisco 电话将列在结果窗格中，并显示其 BLF 状态、设备号、类型和名称。当您的设备出现时，单击该设备可将其选中，同时 Attendant Console 也将可供使用。
- 步骤 4** 选择该设备，然后单击**确定**



注

如果某个设备号显示为红色，则表示该设备号是上次用于登录的号码。

如果多个设备显示相同的号码，可通过拿起听筒实际确认正确的选择：正确设备将显示摘机状态，具有相同号码的所有其他设备将显示忙碌状态。

图 3-2 “设备选择”对话框



关闭 Cisco Unified Attendant Console 精简版

要关闭 Cisco Unified Attendant Console 精简版，请执行以下操作：

步骤 1 在 Cisco Unified Attendant Console 精简版窗口中，单击应用程序窗口右上方的 **X**。

我的电话功能

“我的电话”区域显示您的 Cisco 电话的线路。

此区域中有两个功能按钮：

- **DND — 免打扰**。此按钮可切换 Cisco IP 电话的 DND 模式。

在此模式下，当接到来电时，电话通常不会振铃，但会显示可视提醒，告知您收到来电（取决于电话类型和配置）。

免打扰功能会影响设置了 DND 的电话上的所有线路，但不会禁止任何共享线路在其他电话上响铃，除非该电话也设置了 DND。例如，某经理和他的秘书共享了一条线路。经理在开会时将其电话设为 DND，这时他的秘书仍然可以接到共享线路上的呼叫，除非这位秘书也为他的电话设置了“免打扰”。

- **设备选择**。您可以在这里选择要登录的设备。如果以前曾使用某个号码登录，那么该号码在列表中会以红色突出显示。请参阅第 3 - 7 页的“登录”部分了解详细信息。

您将在功能按钮下方看到您的分机以及您注册的所有共享线路。它们将在一张图形卡中显示，具体显示以下内容：

- 显示该分机状态的图标。
- 该线路的分机号（请注意，Cisco IP 电话可以有多个分机号）
- 如果已设置呼叫前转，呼叫前转的目标也会显示
- 两个呼叫控制按钮。这些按钮会发生变化，以显示您在整个通话过程中随时可以对当前呼叫执行的操作以及可以更改的操作。表 3-1 显示可用的“呼叫控制”按钮。

表 3-1 显示“呼叫控制”按钮




分机状态	上下文关联左侧按钮	上下文关联右侧按钮
 挂机	 拨号盘	 呼叫前转
 摘机	 拨号盘	 呼叫前转
 来电（振铃）	 应答	 结束通话

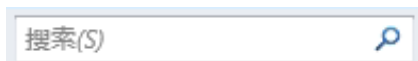
表 3-1 显示“呼叫控制”按钮

分机状态	上下文关联左侧按钮	上下文关联右侧按钮
 正在通话	 保留呼叫	 结束通话
 保留	 取回呼叫	 已禁用（您需要取回 呼叫才能结束通话）
 保留（同时开始另 一个通话）	 取回呼叫	 转接呼叫
 外发呼叫（呼出）		 结束通话
 呼叫失败		 结束通话
 呼叫前转	 拨号盘	 取消呼叫前转
 DND（免打扰）	 拨号盘	 呼叫前转
 停用		

联系人目录

Cisco Unified Attendant Console 精简版的“联系人目录”区域提供了您的所有同事及其电话分机状态的图形显示。此区域中提供的功能按钮为：

- 目录搜索框



您可以在此处键入要查找的部分或完整姓名或号码。您将看到“联系人卡片”列表发生变化，以显示与您的搜索相匹配的项。

- 目录查看过滤器



- 单击“信封”图标可显示已设置电子邮件地址的联系人卡片。
- 单击“电话”图标可显示已设置电话号码的联系人卡片。
- 单击“寻呼”图标可显示拥有可接收寻呼的电话设备的联系人。

您可以在目录搜索框中键入文本，以使用以上过滤器的任意组合进行搜索。

- 显示顺序
 - 升序和降序切换
 - 按名字显示
 - 按姓氏显示
 - 按号码显示

同步

Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序在启动时，会与 Cisco 商务版 3000 同步联系人目录。

如果 Cisco 商务版 3000 的联系人发生了变化，则必须重新启动 Cisco Unified Attendant Console 精简版，以使联系人更改在联系人目录中显示。

如果 Cisco Unified Attendant Console 精简版位于一直保持开机状态的计算机上，建议您每天重启该应用程序，以确保目录始终保持最新。

电子邮件 — Ctrl^M

在 Cisco Unified Attendant Console 精简版中，可以从目录中选择联系人，然后向其发送电子邮件。在该联系人无法接听呼叫时，此功能会有所帮助。

选择所需的联系人卡片，然后按 **Ctrl^M** 或单击电子邮件按钮便可以完成此操作。

如果在通话期间发送了电子邮件，则标题会自动填充，其中包含**初始主叫方号码**、**Cisco Unified Attendant Console 精简版**话务员号码和**通话时长**。



注

为确保此功能正常工作，在“联系人详细信息”中必须包含从 Cisco 商务版 3000 同步的电子邮件地址。

搜索

在目录中查找联系人

只需按几个键或单击几下鼠标即可查找联系人目录中的人员。

要查找人员或号码，请使用搜索框：

过程

-
- 步骤 1** 首先键入所需的搜索详细信息。光标会自动聚焦在搜索框。也可以通过用鼠标选择或按 **Alt^2/** 数字盘中的 **2** 导航到“搜索”框。
 - 步骤 2** 在您键入内容时，联系人目录会缩减为只显示与键入文本匹配的联系人。如果联系人目录中未显示任何结果，则可以使用退格键删除文本。当搜索框中没有任何内容时，会显示整个联系人目录。
 - 步骤 3** 可以随时使用键盘上的**向下键**聚集于联系人目录中的第一个联系人卡，或者使用鼠标键选择一个联系人卡。
-

还可以使用第 3 - 5 页的“联系人目录 — 导航按钮”部分中描述的联系人目录显示顺序选项滚动到所需的联系人卡片。

使用键盘选择联系人卡片

可使用键盘上的方向键（向上、向下、向左、向右键）进行导航。

使用向上和向下键可以在各组间以及所选组的内部滚动，也可以使用它们在联系人目录中滚动。

向右和向左键仅可以在组中所选的联系人行中切换。

选定组标题时，可使用向右键展开该组或使用向左键收起该组。

目录分组

在首次使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版时，该应用程序中所显示的唯一组是**所有联系人**。在日常使用中，显示的第一个组为“最近呼叫”，它将显示最近联系的十个号码。

通过单击在组标题栏右侧显示的向下箭头，可以展开或折叠组。或者在选定了组标题时，可使用向右键展开该组或使用向左键收起该组。

创建组

通过右键单击组标题，可以选择“创建组”、“重命名组”或“删除组”。

选择联系人以加入组

通过右键单击联系人卡，可以访问“组员”窗口。要将联系人添加到组中，只需选中组名旁边的框。

选择多个联系人并创建组

可通过按住 **Ctrl** 键并单击多张联系人卡片来选择多个联系人。选定所需的所有卡片后，单击鼠标右键，然后单击“根据选定内容创建组”。系统将创建包含选定卡的新组。



第 4 章

呼叫处理

呼叫功能

您可以使用 Cisco Unified Attendant Console 精简版控制以下呼叫功能：

- 向选定号码或联系人卡片**发起呼叫**
- **清除正在进行的呼叫**
- **应答分机上正在振铃的呼叫**
- **保留呼叫**，让呼叫方可以听到 Cisco 商务版 3000 保留音乐。
- **取回保留的呼叫**
- **盲转接呼叫**。指在未咨询对方的情况下将呼叫方转接至其他目标
- **咨询转接呼叫** — 指在已咨询对方并确认对方希望接受该呼叫后将呼叫方转接至目标号码。
- 在 Cisco 电话上**切换**多条线路上的多个呼叫。

呼叫显示

系统会提供有关来电的以下信息：

- 呼叫状态（振铃、已连接等）。请参阅[数字拨号盘按钮，第 3 - 4 页](#)
- 呼叫线路识别 (CLI)。这是呼叫方所用号码（仅数字）。
- 直接拨入 / 直接向内拨号 (DDI/DID)。呼叫方拨打的号码。
- 呼叫时长。当前呼叫的持续时间。
- 联系人姓名（通过查找）。您的联系人目录中的联系人姓名（如果与 CLI 匹配）。

应答呼叫

若要在 Cisco Unified Desktop Connector 上应答来电，请按 **Enter** 键或单击有来电时显示的**应答呼叫按钮**。

转接呼叫





应答呼叫后，您可以将其转接到请求的设备、联系人或外部号码。转接可以是咨询（宣告）转接，也可以选择释放目标设备上正在振铃的呼叫，也就是盲转接。呼叫可以转接到任何可用的内部或外部目标设备。

使用鼠标或键盘都可以轻松地进行呼叫转接。若要完成呼叫转接，可以输入所需分机号（如果知道号码），也可以在目录中搜索正确的联系人。

发起转接

在此情况下，进行实际转接之前会咨询转接的目标。



过程

-
- 步骤 1** 活动呼叫期间，
- 步骤 2** 保留  该呼叫，
- 步骤 3** 通过输入号码或查找联系人卡片选择转接呼叫的目标联系人。
- 步骤 4** 如果您使用弹出式菜单或从联系人卡片中**发出呼叫** ，请单击**拨号呼叫** 。
- 步骤 5** 此时如果需要，您可以向接听者通告主叫方。
- 此时，如果您需要切换主叫方，可以使用 **Enter** 键切换当前会话。
 - 如果在转接期间需要挂断其中一方，可以将其设为活动呼叫（通过使用键盘上的 **Escape**），然后单击 **Enter** 释放该参与方。
- 步骤 6** 若要完成咨询转接，单击**转接呼叫**  或单击键盘上的 **Enter/ 回车**。
-

呼叫前转

从“我的电话”或“联系人目录”面板可以将呼叫从一部分机前转到另一部分机。完成此过程需要两个步骤。第一步是选择分机，如果使用“我的电话”，则选择要前转的线路。

过程

-
- 步骤 1** 选择要设置为呼叫前转的初始联系人卡片（分机或线路）：
- 在**联系人目录**中，单击所需分机上的**呼叫前转**  按钮。
 - 在**我的电话**面板中，单击所需线路上的**呼叫前转**  按钮，或者按键盘上的 **Ctrl^F**。

在屏幕顶部会出现提示，显示所选号码并提示您选择呼叫的前转目标号码。

**注**

呼叫前转过程开始后，如果需要在未完成该过程的情况下跳出此过程，请单击鼠标右键，单击提示中的蓝色叉号，或按键盘上的 **ESC**，以停止该过程。

步骤 2 选择目标：

- 转到联系人目录中的搜索框，然后输入分机号，
- 或者导航到联系人卡片，然后单击进行选择。

将出现一条提示，表明呼叫已成功前转。



将分机或线路设置为呼叫前转后，图形状态图标将发生变化。原始分机号的旁边将显示一个指向新的前转分机号的箭头。

**注**

如果再次单击初始联系人卡片（或线路），再单击“呼叫前转”按钮，此过程将取消。

**注**

只有在设备或线路处于空闲状态时，才会显示呼叫前转状态。仍然可以从该分机或线路发出呼叫，而这些状态更改将反映在联系人卡中。


“呼叫前转”按钮将更变为活动状态，在“我的电话”内显示为 ，而在“联系人卡片”内显示为 。


清除呼叫前转

若要清除分机上的呼叫前转，请选择分机，然后按 **Esc** 键。

或者，您也可以单击“我的电话”内的  或“联系人卡片”内的 。

使用拨号盘发出呼叫

您可以通过 Cisco Unified Attendant Console 精简版拨号和发出呼叫。可以在**我的电话**中单击**拨号盘** ，然后手动输入号码直接发出呼叫，

也可以从联系人目录选择联系人，然后单击**呼叫按钮** ，或者在选中联系卡片时按 **Enter**。


使用数字拨号盘



屏幕拨号盘的使用方式与传统电话拨号盘相同。
按 —（减号）可关闭弹出式拨号盘

保留呼叫和取回呼叫


过程

步骤 1 要保留呼叫，请按 。

步骤 2 要取回呼叫（以便再次与主叫方通话），请按 。

清除呼叫

过程

步骤 1 要断开当前呼叫，请按 。

单击拨号

Cisco Unified Attendant Console 精简版中提供了一种功能，通过此功能可以点击 Microsoft Office 产品中的某个号码，并拨打该号码。

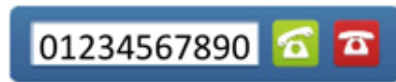


注

系统不会对该号码执行其他验证，因此，如果呼叫失败，Cisco Unified Attendant Console 精简版只会将其报告为连接失败。

过程

- 步骤 1** 要访问此功能，请将鼠标悬停在 Office 产品中的某个号码上，然后按 **Alt^** 单击鼠标右键。此时将显示一个浮动窗口，其中带有收集到的号码。





- 步骤 2** 可使用鼠标和键盘手动编辑此号码。
- 步骤 3** 然后，您可以按  发出呼叫或按  取消此过程。

寻呼

如果您的设备和联系人的设备都支持寻呼功能，那么在 Cisco Unified Attendant Console 精简版中便可以寻呼联系人设备。

过程

- 步骤 1** 选择您要寻呼的联系人；如果该联系人显示图标  ，则说明对方的设备可以接收寻呼。
- 步骤 2** 单击该图标，这会将您的设备和接收设备均设置为寻呼模式。
通过按住 Cisco 电话上的“寻呼”按钮，您可以直接与接收设备通话。释放该按钮通话即停止。
- 步骤 3** 要结束寻呼，请再次单击联系人图标  ，这会释放对方的设备。要释放您自己的设备，需要按电话上的退出。



第 5 章

Cisco Unified Attendant Console 精简版 状态消息

如果 Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序遇到问题，屏幕的左下角会出现状态消息和琥珀色三角形图标。此部分列出了可能出现的错误消息及其含义。

消息	含义
无法找到您的电话，请在登录屏幕上检查您的分机是否正确，然后重试。	您在登录屏幕上输入的电话号码不属于有效或活动的 Cisco IP 电话
您的电话已停用，请咨询系统管理员。	您在登录屏幕上输入的电话号码属于有效的电话，但该电话已停用。检查该电话是否连接到活动的数据端口并且是否已通电。
应用程序控制台未能正确启动，请重新启动该应用程序。若问题仍然存在，请重新安装该应用程序或咨询系统管理员。	如果系统中的某个组件出现问题，则可能是 Cisco 商务版 3000 出现连接问题或您的 Windows 操作系统出现问题。如果在重启应用程序后问题仍然存在，则应考虑卸载并重装该应用程序。
在登录屏幕输入的分机号不是该电话的主号码，请仅输入主号码。	您在 Cisco Unified Attendant Console 精简版登录屏幕中键入的分机号必须属于活动的 Cisco IP 电话上的主线路。
无法与目录同步，请稍后重试或咨询系统管理员。	Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序未能从 Cisco 商务版 3000 获取联系人目录列表。它在未获取此列表的情况下无法开始同步。检查您的网络连接情况并重启，然后咨询您的系统管理员或 Cisco 商务版 3000 的管理员。
应用程序的驱动程序未能正确启动，请重新启动该应用程序。若问题仍然存在，请重新安装该应用程序或咨询系统管理员。	Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序未能连接到 Cisco 商务版 3000 上的电话控制接口。它在未连接此接口的情况下无法启动。检查您的网络连接情况并重启，然后咨询您的系统管理员或 Cisco 商务版 3000 的管理员。

消息	含义
找不到任何电话，请检查 Cisco TSP 的安装情况或咨询系统管理员	Cisco Unified Attendant Console 精简版应用程序未能连接到 Cisco 商务版 3000 上的电话控制接口，因为电话服务提供程序 (TSP) 未正确安装到您的 Windows 平台上。卸载并重装该应用程序，确保安装了安装程序中的 TSP。
检测到不兼容的平台，Cisco Unified Attendant Console 精简版只适用于 Cisco 商务版 3000。请与您的系统管理员联系。	CUDC 只能在 Cisco Unified Communications Manager 商务版 3000 8.6.2 版或更高版本上运行。该应用程序无法在 Cisco Unified 商务版 5000、6000 或企业版上运行。



为 Cisco 商务版 3000 8.x 创建总机应用程序用户

为了让 Cisco Unified Attendant Console 精简版 应用程序通过 TSP 与 CBE 3000 通信，需要在 Cisco 商务版 3000 内创建一个用户帐户。

创建用户包括以下步骤：

- 创建一个用户
- 创建一个电话
- 将用户与总机组相关联。

以下各节详细介绍了上述步骤。

创建用户帐户

若要新建一个用户帐户，请执行以下步骤：

过程

步骤 1 登录到 Cisco 商务版 3000 管理界面。

步骤 2 在出现的初始屏幕中（运行状况摘要），在右列中选择用户 / 电话，（图 A-1）。

图 A-1 显示“运行状况摘要”页面中提供的选项卡



步骤 3 在“用户 / 电话”下提供的选项中，选择用户，（图 A-2）

图 A-2 显示“用户/电话”中提供的选项



步骤 4 在用户屏幕中，单击按钮以添加用户，并在“添加用户”屏幕上填写所需信息（图 A-3）：

- 姓 *
- 用户简档 *
- 用户 ID*
- 密码
- 确认密码
- 线路号码

带有 * 标记的字段为必填字段。单击**确定**，创建用户简档。

图 A-3 显示“添加用户”屏幕

 The screenshot shows the 'Add User' form. It has two tabs: 'General' (selected) and 'Speed Dials'. The form is divided into several sections:

- User Information:** Includes text boxes for 'First Name', 'Last Name', and 'E-mail Address', and a dropdown menu for 'Usage Profile'.
- System and Device Access:** Includes text boxes for 'User ID', 'Password', and 'Confirm Password'. There is a checkbox for 'User must change password at next login'. Below these are text boxes for 'Phone PIN' and 'Confirm Phone PIN', and a checkbox for 'Enable Administrator Access'.
- Line Numbers:** A table with columns 'Line Number', 'External Caller ID', and 'Call Forward All'. The 'External Caller ID' column contains the value '3333333333'. There are buttons for adding (+), removing (-), and refreshing (circular arrow) line numbers.

 At the bottom of the form are 'OK' and 'Cancel' buttons.

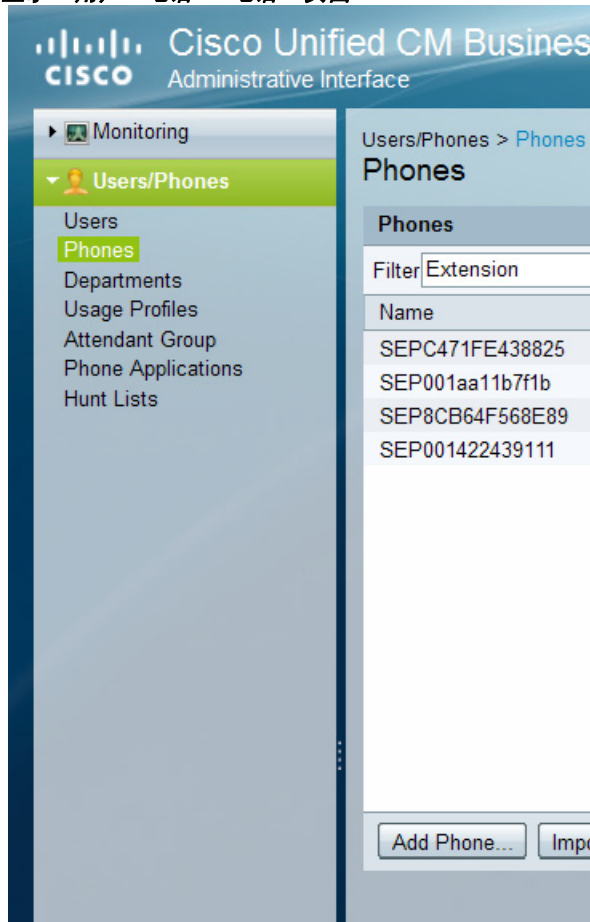
关联电话

要将电话关联到用户帐户，请执行以下步骤：

过程

- 步骤 1** 登录到 Cisco 商务版 3000 管理界面。
- 步骤 2** 在出现的初始屏幕中（运行状况摘要），选择用户 / 电话。
- 步骤 3** 在“用户 / 电话”下提供的选项中，选择电话（图 A-4）。

图 A-4 显示“用户 / 电话 – 电话”页面



- 步骤 4** 在电话屏幕（图 A-4）中，单击按钮以添加电话，并在“添加电话”屏幕上填写所需信息（图 A-5）：

- 电话类型 *
- MAC 地址 *
- “分机号 *” 此号码与用户简档中添加的线路号码匹配，并将关联两个帐户。

带有 * 标记的字段为必填字段。

单击**确定**，完成添加电话。

图 A-5 显示“添加电话”屏幕

The screenshot shows a window titled "Add Phone" with a "Help" link in the top right corner. The form includes the following fields:

- * Phone Type: [Dropdown menu]
- * MAC Address: [Text input field]
- Device Name: [Text input field]
- Description: [Text input field]
- Do Not Disturb

Below these fields is a section titled "Extensions" with two columns: "Extension" and "Owner". It contains six rows, each with a dropdown menu for the extension number (1-6) and a dropdown menu for the owner.

At the bottom of the window are "OK" and "Cancel" buttons.

将用户账户与总机组关联

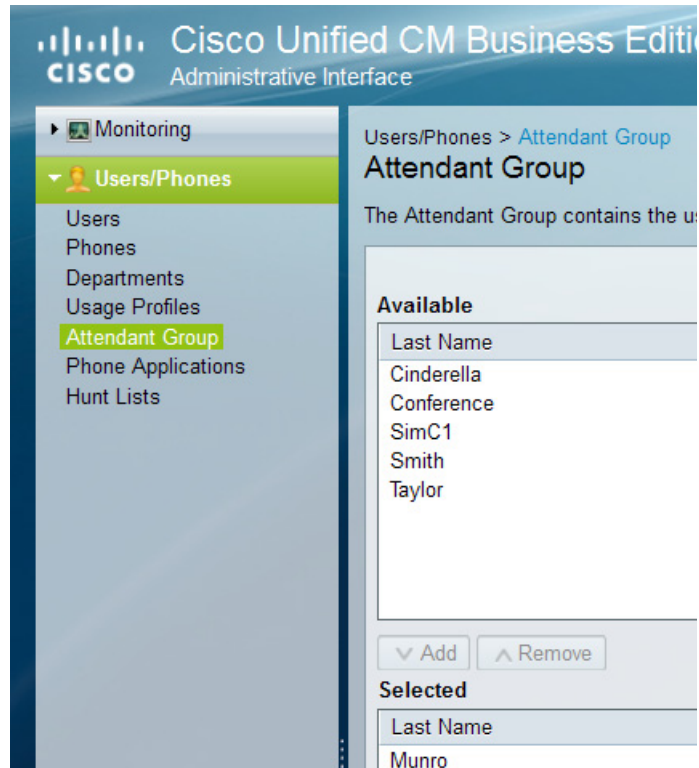
创建用户账户后，需要将其与总机组相关联。

要在“用户”和“组”之间建立关联，请执行以下步骤：

过程

-
- 步骤 1** 登录到 Cisco 商务版 3000 管理界面。
 - 步骤 2** 在出现的初始屏幕中（运行状况摘要），选择用户 / 电话。
 - 步骤 3** 在“用户 / 电话”下提供的选项中，选择总机组（图 A-6）

图 A-6 显示“总机组”页面



步骤 4 从可用表中选择用户账户，并单击**添加**按钮。该用户账户便会立即出现在“选定”表中。单击**保存**。

现在，该用户账户即可用于 Cisco Unified Attendant Console 精简版软件。

