



Cisco Unified Attendant Console 用户指南

9.0.1 版

2012 年 5 月 30 日

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-20134-01

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、the 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特定国家 / 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”一词并不意味着 Cisco 与其他某公司存在合作伙伴关系。(0907R)

本档中使用的任何 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码并不是作为真实地址和电话号码而提供的。本档中包括的任何示例、命令输出显示、网络拓扑图和其他图形都仅供演示说明之用。说明内容中使用的任何 IP 地址或电话号码如有雷同，纯属巧合。

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。



目录

前言 1

第 1 章

入门

1-1

适用于残障人士的辅助功能	1-1
使用键盘	1-1
键说明	1-2
其他功能	1-3
登录	1-4
转为不可用 (F10)	1-6
界面	1-7
菜单栏	1-8
队列 (F9) (非部门版)	1-9
队列呼入呼叫 (F8)	1-9
目录	1-10
完整目录	1-10
个人目录组 (F4)	1-12
创建新的个人目录组	1-12
将联系人添加到已创建的个人目录组	1-13
修改个人目录组	1-13
删除个人目录组	1-14
呼叫控制工具栏	1-14
呼叫进度 (F5)	1-15
激活的呼叫 (F7)	1-16
暂留呼叫	1-17
快速拨号 (F6)	1-18
向“快速拨号”字段添加条目	1-18
从“快速拨号”字段删除条目	1-19
更新“快速拨号”字段中的条目	1-19
状态栏	1-20
使用字段	1-21
拨号	1-21
在目录中查找联系人	1-21
横向搜索 (Ctrl-F2) (仅限企业版和高级版)	1-22
横向搜索	1-22

第 2 章 自定义 Cisco Unified Attendant Console 2-1

- 常规 2-1
- 显示 2-3
- 现场 2-4
- 拨号 2-5
- 呼叫转接 2-5
- 呼叫暂留 2-6
- 静音 2-6
- 振铃音 2-7
- 目录 2-8
- 替代号码 2-10
- 字段标题 2-10
- 辅助排序 2-12
- 过滤搜索 2-13
- 日志记录 2-14
- 高级 2-15

第 3 章 使用 Cisco Unified Attendant Console 3-1

- 应答呼叫 3-1
 - 应答下一个 3-2
 - 选择性接听（非部门版） 3-3
 - 强制传送 3-4
 - 目录呼叫前转 3-4
 - 替代号码和现场状态 3-5
- 转接呼叫 3-8
 - 盲转接到已知号码 3-8
 - 盲转接到目录联系人 3-8
 - 发起咨询呼叫 3-10
 - 咨询转接到已知号码 3-10
 - 咨询转接到目录联系人 3-10
- 发出呼叫 3-12
 - 发出内部呼叫 3-12
 - 发出外部呼叫 3-12
- 保留呼叫 3-13
- 取回保留呼叫 3-13
- 呼叫静音 3-14
- 呼叫暂留 3-14

取回暂留的呼叫	3-15	
电话会议	3-15	
重新建立呼叫	3-16	
切换呼叫	3-16	
恢复呼叫控制	3-16	
恢复呼叫的呼叫控制	3-17	
FAC 和 CMC 设置	3-18	
强制授权码 (FAC)	3-18	
客户码 (CMC)	3-18	
清除呼叫	3-19	
使用紧急模式 (非部门版)	3-19	
发送电子邮件	3-20	
呼叫状态	3-21	
联系人属性	3-22	
添加缺席消息和联系人信息	3-24	
微软现场状态	3-25	
Cisco Unified 现场状态	3-26	

附录 A

词汇表

A-1



前言

本手册涵盖 Cisco Unified Attendant Console 软件产品范围的操作。它适用于以下 Cisco Unified Attendant Console 版本：

- 部门
- 办公电话
- 企业版
- 高级版

不同版本之间的功能存在差异之处已在文中注明。主要差异有：

功能	部门	办公电话	企业版	高级版
队列 (F9)	否	是	是	是
紧急模式 (Ctrl-E)	否	是	是	是
横向搜索	否	否	是	是
使用忙时自动预占进行盲转接	否	否	是	是
使用忙时自动预占重新建立呼叫	否	否	是	是
3 个以上目录搜索字段	否	否	是	是
替代号码显示	否	否	是	是

Cisco Unified Attendant Console 是专为处理呼叫和消息而设计的高效应用程序。此应用程序允许您应答来自预定义队列集的呼叫，将这些呼叫转接到所需分机。

它允许您执行一些复杂的任务，例如电话会议、呼叫转接、呼叫暂留和呼叫取回。其用户友好的设计不但快速灵活，而且还方便您使用简单的鼠标单击或击键来处理呼叫。

基于屏幕的话务员控制台是专为在 Cisco Unified Communications Manager 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。Cisco Unified Attendant Console 的默认布局显示在 [第 7 页的图 1-4](#) 中。

本指南的目的

本用户指南旨在：

- 提供关于 Cisco Unified Attendant Console 的配置和初始化的信息。
- 指导您执行与应答呼叫、保留呼叫、接听呼叫、电话会议和转接呼叫相关的操作。此外还讨论了切换呼叫、生成呼叫和取回呼叫的步骤。

本指南的目标读者

本指南的目标读者是：

- 参与 Cisco Unified Attendant Console 培训者。
- Cisco Unified Attendant Console 的用户。

内容组织

本指南包括以下三章：

章节	标题	说明
1	入门	本部分说明 Cisco Unified Attendant Console 的界面。同时还解释了启动和登录应用程序的基本功能。
2	自定义 Cisco Unified Attendant Console	此部分指导您自定义应用程序。此外还解释了各种配置和首选项。
3	使用 Cisco Unified Attendant Console	此部分讨论有关应答和清除呼叫、做记录、保留呼叫、转接呼叫以及发出呼叫的主题。

约定

本指南使用以下约定：

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。

**注意事项**

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

入门

Cisco Unified Attendant Console 必须已经安装和配置相关的电话软硬件。有关详细信息，请参阅 *Cisco Unified Attendant Console Web Admin and Installation Guide*。若要配置系统，请与您的系统管理员联系。

适用于残障人士的辅助功能

Cisco Unified Attendant Console 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。

Cisco Unified Attendant Console 提供自定义应用程序外观的功能，让视力较弱的用户可以轻松调整控制台的外观。这样，用户便可以按自己最舒服的方式来工作。若要访问控制台设置，请从菜单栏中选择 **选项 > 首选项或选项 > 字体大小**。有关更多信息，请参阅第 2 章“自定义 Cisco Unified Attendant Console”。

本软件可以借助鼠标和键盘导航来使用。下一节中列出了键盘导航。为方便用户，软件还提供了图形按钮。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。在后面的小节中也会列出部分图标及其说明。

话务员在使用 Cisco Unified Attendant Console 时还可以搭配使用一种叫做 JAWS 的屏幕阅读器插件。此屏幕阅读器可以为话务员提供 Attendant Console 的状态信息，以及有关 Attendant Console 窗口内文字的信息。

Cisco Unified Attendant Console 还带有上下文关联帮助。在每个页面上，用户只需单击 **F1**，便可访问关于某个窗口或字段的帮助。

有关 Cisco 辅助功能计划的详细信息，请通过以下链接与我们联系：



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

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。表 1-1 显示了可用于操作 Cisco Unified Attendant Console 的功能键。

键说明

表 1-1 键说明

键名	说明
F1	帮助
F2	替代号码、BLF 和现场状态。
F3	将光标移到目录区域中第一个搜索字段。
F4	创建个人目录组
F5	呼叫进度字段
F6	快速拨号字段
F7	激活的呼叫字段
F8	队列中的呼叫字段（呼入呼叫）
F9（非部门版）	队列字段
F10	转为不可用
F12	联系人详细信息
Backspace	数字纠正。取消拨错的数字。
Insert	预占呼叫。按下可让呼叫在占线分机上排队。
Delete	重新建立。重试呼叫。
Page Down	保留 / 取回。按一下键将呼叫转入保留状态。再按一下该键取回保留的呼叫。返回到“呼叫进度”字段的任意呼叫（例如无应答呼叫或暂留的呼叫）都以相同的方式取回。
Enter	连接 / 清除。连接呼叫或者清除呼叫，具体取决于正在进行的操作事务。
加号	<p>应答下一个 / 切换。应答下一个优先级最高的呼叫，或发送呼叫时在主叫方和被叫方之间切换。</p> <p>如果将队列设置为强制传送，则不需要此按钮就可以将呼叫移到“激活的呼叫”区域 F7。</p>
减号	取消咨询。发送呼叫时，如果被叫方拒绝，该键将中断被叫方，而主叫方仍在线路中。
Home	呼叫暂留。按下可将呼叫暂留在暂留分机号上。
End	会议。用于开始会议过程及添加与会方。
上下文键	用于打开突出显示的字段标题中的关联菜单，使用   转至所需项并按 Enter 键进行选择。
空格键	用于在拨出过程中删除号码。
Tab 键	当您位于目录搜索框中时，可以使用 Tab 键在搜索字段间进行跳转。
Alt-< 数字 >	用于在个人目录选项卡间跳转。< 数字 > 是 1 到 10 之间的整数，用于选择相应的选项卡。

其他功能

使用 Ctrl 键可以执行其他功能。表 1-2 解释了这些功能。

表 1-2 组合键功能

键组合	说明
Ctrl-F2	用于在目录中显示横向搜索（“交叉”选项卡）。这需要在“首选项”中启用。
Ctrl-F5	用于显示我的预占呼叫。
Ctrl-M	用于向不响应呼叫的分机用户发送电子邮件。
Ctrl-E（非部门版）	用于强制队列进入紧急模式。
Ctrl-I	在打开控制台以触发登录屏幕时使用。
Ctrl-O	用于从系统中注销话务台话务员。
Ctrl-Q	用于在执行某些操作时使呼叫静音。这是在首选项中设置的，相应的操作包括 <i>执行搜索</i> 、 <i>按数字键拨号</i> 或 <i>更改或选择目录屏幕</i> 。
Ctrl-R	用于回收呼叫。

登录

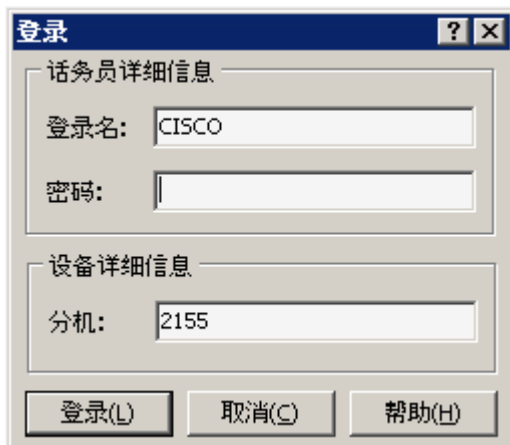
您必须用自己的**登录名**、**密码**和**分机号**登录应用程序。每个用户都有一个用于登录 Cisco Unified Attendant Console 的唯一标识。登录 Cisco Unified Attendant Console 的同时也将登录 Cisco Unified Attendant Server。成功登录后，您就可以处理内部呼叫和外部呼叫。

若要登录 Cisco Unified Attendant Console，请执行以下步骤：

步骤 1 按 **Ctrl-I** 或选择**文件 > 登录**，这将打开**登录**窗口。

图 1-1 显示“登录”窗口。

图 1-1 “登录”窗口



步骤 2 键入**登录名**和**密码**。

步骤 3 输入**分机**。

步骤 4 单击**登录**。

表 1-3 对登录窗口中显示的字段进行说明。

表 1-3 “登录”窗口字段

字段	示例	说明
话务员详细信息		
登录名	OPERATOR1	为了登录应用程序，必须在此提供登录名。
密码	***	密码是安全登录所必需的。
设备详细信息		
分机	1000	输入您用于处理呼叫的分机号。

如果您登录到拥有发布（主要）和订阅（次要）服务器的适应性强的 Cisco Unified Attendant Console 高级版安装，应用程序会连接到它上次连接的服务器。如果默认发布服务器发生故障，则一旦没有激活的呼叫，应用程序便会切换到订阅服务器。如果应用程序在登录时无法连接至发布服务器，则会告知您将登录到订阅服务器。如果应用程序无法连接至其中的任何一个服务器，将会显示一则故障消息。

**注**

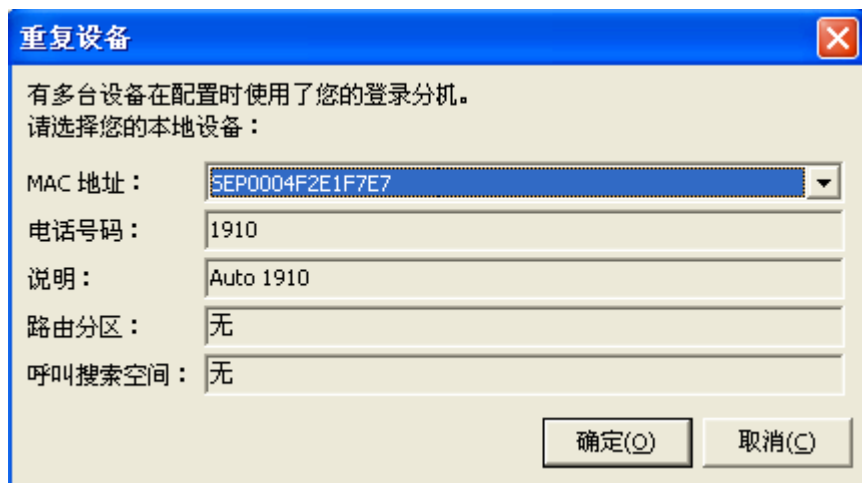
当您登录到订阅服务器时，您无法创建、更新或删除目录中的联系人，包括 BLF 或个人目录组中的联系人，您也无法创建、更新或删除个人目录组。

当您登录到订阅服务器后，如果发布服务器变得可用，系统会询问您是要登录到发布服务器还是要继续留在订阅服务器。当您登录到订阅服务器后，如果该服务器发生故障并且发布服务器可用，系统会提示您将登录到发布服务器。

登录过程中输入的分机号必须是设备的**主要号码**。可以将同一个分机号配置为其他分区中另一设备的主要号码。为了区分针对同一分机号配置的两个设备，可以使用 MAC 地址来标识各个设备。每个设备的 MAC 地址都是唯一的标识符。

在登录过程中，如果 Cisco Unified Communications Manager 中存在您所输电话号码的多个实例，将显示“重复设备”窗口。您可以选择 MAC 地址，查看与电话号码相关的详细信息并选择正确的设备，如图 1-2 中所示。

图 1-2 包含有关所选设备的信息的“重复设备”窗口



选择 MAC 地址时，将按照 Cisco Unified Communications Manager 中的配置情况显示所选 MAC 地址的以下信息。表 1-4 中描述了此信息。

表 1-4 “重复设备”窗口字段

字段	示例	说明
MAC 地址	SEP00141C48DDD9	此字段指明 MAC 地址。MAC 地址是设备的唯一标识符。如果 Cisco Unified Communications Manager 中有多个设备电话号码实例，将使用 MAC 地址来标识相关设备。
电话号码	5351	话务员用于登录的号码。
说明	Auto5351	此字段用于对设备进行说明。
路由分区	FACAccess	分机被配置到其上的路由分区。
呼叫搜索空间	FACAccess	分机被配置到其上的呼叫搜索空间。

选择分机之后，应用程序将使用所选号码进行初始化。所选分机将用于来自同一 PC 的后续会话。



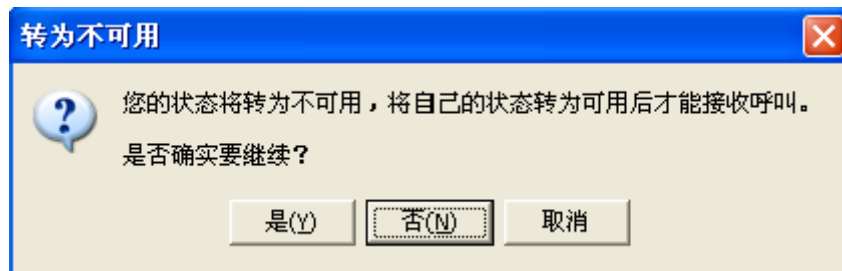
注

不支持使用共享线路作为话务员电话。

转为不可用 (F10)

您可以在特定时间转为不可用，以此稍事休息。呼叫仍将显示在控制台上，但您将无法应答。转为不可用的快捷键是 F10。图 1-3 显示了按 F10 键时出现的转为不可用窗口。

图 1-3 “转为不可用”窗口

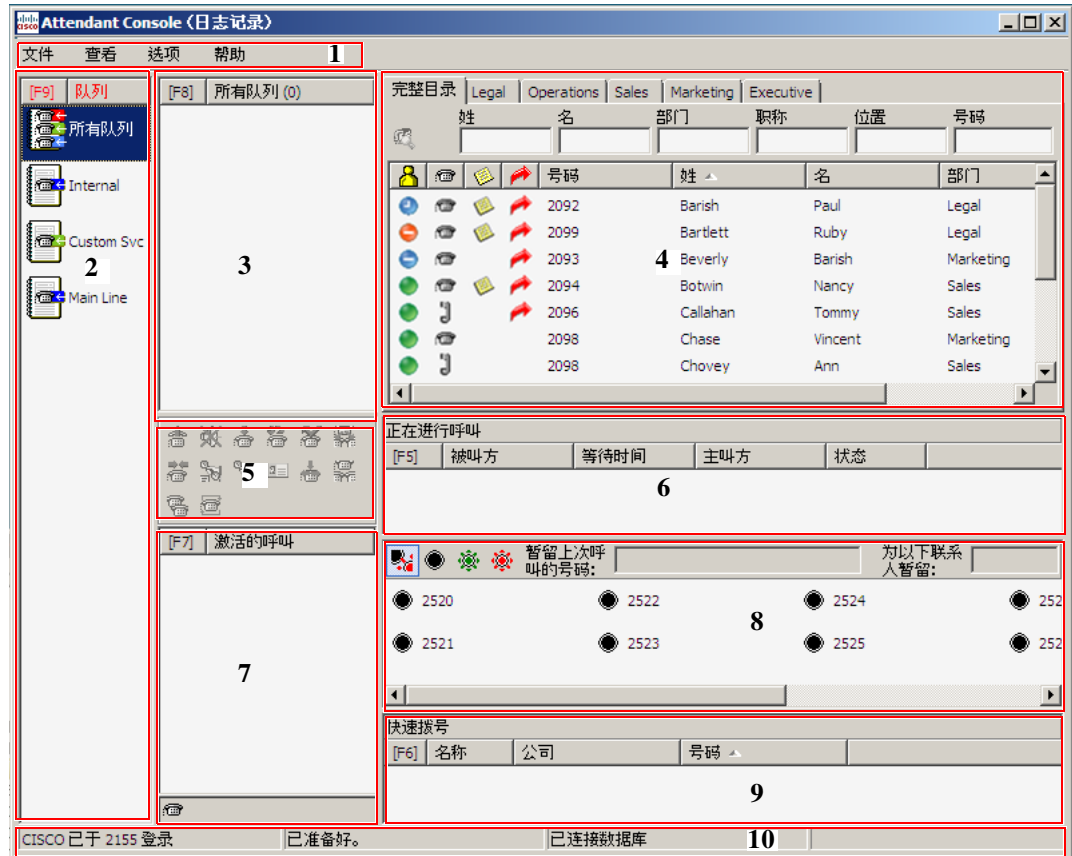


若要变成可用状态，请单击转为可用 (F10)。

界面

图 1-4 显示 Cisco Unified Attendant Console 界面。

图 1-4 Cisco Unified Attendant Console 布局



图示说明:

1. 菜单栏
2. 队列 (F9) (非部门版)
3. 队列呼入呼叫 (F8)
4. 目录
5. 呼叫控制工具栏
6. 呼叫进度 (F5)
7. 激活的呼叫 (F7)
8. 暂留呼叫
9. 快速拨号 (F6)
10. 状态栏

菜单栏

表 1-5 介绍菜单栏。

表 1-5 菜单选项

控制名称	说明
文件	
登录	此选项用于登录。
注销	此选项用于从 Cisco Unified Attendant Console 注销。
退出	此选项用于关闭应用程序。
查看	
工具栏	此选项用于激活 / 取消激活 <i>呼叫控制</i> 工具栏。
队列（非部门版）	此选项用于 <i>查看所有队列</i> 或者 <i>查看个别队列</i> 。
快速拨号	此选项用于激活 / 取消激活 <i>快速拨号</i> 字段。
呼叫暂留	此选项用于激活 / 取消激活 <i>暂留呼叫</i> 字段。
显示问候语	此选项用于启用 / 禁用“问候语”窗口。
显示我的抢占呼叫	此选项用于启用 / 禁用抢占呼叫的显示。此功能的快捷键是 (Ctrl-F5)。
选项	
首选项	此选项用于打开首选项窗口，以便自定义 Cisco Unified Attendant Console。
紧急（非部门版）	此选项用于以紧急模式发送所有队列。所有呼叫都将前转到预配置的目标。
过滤搜索	从此菜单中可以选择打开 AND 搜索。
字体大小	使用此项可以更改界面中显示的字体大小。
帮助	
目录	用于打开屏幕帮助。
关键字搜索	允许使用关键字搜索帮助文件。
图形	显示一个图形面板，其中显示了 Cisco Unified Attendant Console 中使用的所有图标。
关于 Attendant Console	版本和版权信息。





队列 (F9) (非部门版)

“队列”字段显示可供已登录话务员查看的队列。每个图标代表一个不同的队列。来电提交到队列时，将显示一个数字指示符，指示正在等待应答的呼叫数。在应答呼叫之前，主叫方将听到振铃音。

在 Web Admin 应用程序内，可以将特定队列指定为立即由下一个空闲 Attendant 应答（这称为强制分配）。此队列中的呼叫配置为在最长的空闲 Attendant Operator 或 Circular（例如登录的 Attendant 之间的工作共享）上显示，并能够应答队列。不需要按“应答下一个”键，因为呼叫将自动显示在“激活的呼叫”字段 F7 中。呼叫方会循环显示。

表 1-6 说明了屏幕的“队列” (F9) 区域显示的图标。

表 1-6 “队列”区域图标

图标	队列的类型
	配置了强制传送的 Console 队列。
	处于活动状态、已准备就绪可接听呼叫的 Console 队列。
	处于夜间服务的队列。
	处于紧急模式的队列。

在队列区域中右键单击呼叫，然后从上下文菜单中选择相应选项，这样也可以访问上述选项。按 Ctrl-E 强制队列进入紧急模式。


队列呼入呼叫 (F8)

此字段显示正在队列中等待的呼叫和以下信息：

- 主叫方的名称
- 主叫方的号码
- 呼叫在队列中已经等待的时间
- 队列的名称（可选）

表 1-7 说明了此区域中可以使用键盘执行的功能。

表 1-7 “队列中的呼入呼叫”字段的快捷键

键	功能
+	应答下一个来电。
	 <p>注 如果将队列设置为强制传送，则不需要此按钮就可以将呼叫移到“激活的呼叫”字段 F7。</p>
Enter	按此键可以应答来电。

通过右键单击上下文菜单可以访问这些功能。

目录

Cisco Unified Attendant Console 中有以下两种类型的目录：

- **完整目录** — 显示 Cisco Unified Attendant Console 环境中可用的所有联系人。
- **个人目录组** — 可以修改这些目录，以显示完整目录的一部分。这些目录组特定于登录 Cisco Unified Attendant Console 所使用的凭据。

完整目录

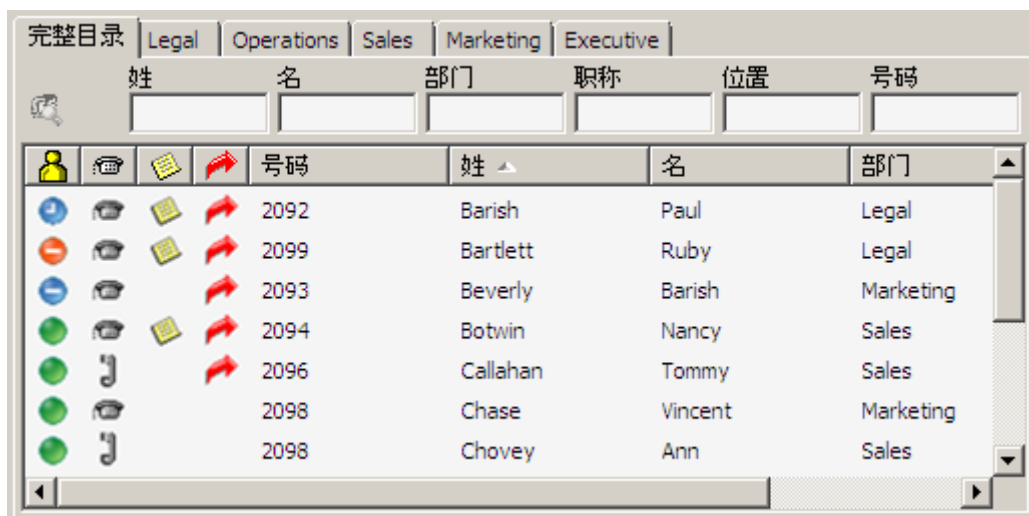
Cisco Unified Attendant Console 包含一个目录区域，可在其中轻松取回联系人信息。显示的初始目录是带标题的完整目录，将显示 Cisco Unified Attendant Console 环境中注册的所有联系人。这可以包括内部联系人和外部联系人。

目录的某些方面是通过 Cisco Unified Attendant Admin 配置的，但通常显示的基本信息将包括联系人详细信息，例如：

- 名
- 姓
- 部门
- 职务
- 分机号
- 电子邮件

这些是默认设置，可以更改。图 1-5 是完整目录的一个示例。

图 1-5 完整目录



您可以通过以下方式，对任何目录中的联系人执行呼叫控制操作：

- 使用鼠标，在目录中选择一个联系人，然后在呼叫控制工具栏上单击任何呼叫控制按钮。前面部分已对这些按钮进行了说明。
- 右键单击一个联系人，然后从上下文菜单中选择所需选项。
- 使用键盘快捷键执行呼叫控制操作，如前面部分所述。

表 1-8 说明了目录区域中联系人旁边显示的图标。表 1-9 说明了目录区域中使用的各个键的功能。

表 1-8 目录区域中的联系人图标










图标	说明
	指示联系人的现场状态。
	指示分机的状态。 此外，还可用于指示正在使用的联系号码的类型，例如，  手机、  办公电话、  住宅电话、  传真或者  寻呼机。
	指示联系人附加了一些备注。
	指示为联系人指定了替代号码，或者以下字段之一在“联系号码”中有一个条目： <ul style="list-style-type: none"> 手机 办公电话 1 办公电话 2 住宅电话

表 1-9 用于目录中各项功能的键

键	功能
Ctrl-F2（因首选项而异 — 请参阅 过滤搜索 ，第 2-13 页） （仅在 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版中）	打开“横向搜索”以查找所选联系人的替补同事。此搜索的范围将限于在首选项中设置的类别。 在“横向搜索”窗口打开时，其标题栏包含搜索的目录列的详细信息以及从该列中所选联系人的数据。 “横向搜索”窗口可根据需要移动或调整。
F2	打开 BLF、现场状态和替代号码。
F4	创建个人目录组。
F12	打开联系人属性。
Shift-F4	用于编辑现有个人目录组。
Ctrl-F4	用于删除现有个人目录组。
Ctrl-Tab 和 Ctrl-Shift-Tab	用于选择下一个或上一个目录选项卡并显示联系人详细信息。
Alt-< 数字 >，其中 < 数字 > 是 1 到 10 之间的整数	允许 Attendant Operator 跳至特定个人目录。可以使用此方法只查看前 10 个目录选项卡。 示例：如果您有五个目录并按 Alt-2 ，则将显示第二个目录选项卡；如果您按 Alt-4 ，则将显示第四个目录选项卡。

个人目录组 (F4)

个人目录组为 Cisco Unified Attendant Console 话务员提供创建自定义目录的功能，以使导航整个目录便于使用。



注

如果您有适应性强的 Cisco Unified Attendant Console 高级版安装，则必须登录到发布服务器才能创建个人目录组。

要在个人目录之间导航，可以选择选项卡标题。还可以使用 **Ctrl-Tab** 和 **Ctrl-Shift-Tab** 来选择下一个或上一个目录。或者，可以按 **Alt-<数字>** 直接导航到前十个选项卡中的任意一个，其中 **<数字>** 是 1 到 10 之间的整数。

使用个人目录组，您可以接听已到达 Cisco Unified Attendant Console 的呼叫并将其拖放到特定的个人目录组选项卡，该组中的联系人将可供选择。

创建新的个人目录组



注

最多可以创建 100 个人目录组。



注

个人目录组是一种可供 Cisco Unified Attendant Console 话务员来自定义其目录的方法，不应用于向企业网络中添加个人号码，因为这会影响使用的联系人许可证。

- 步骤 1** 若要创建新的个人目录组，请将鼠标置于 Cisco Unified Attendant Console 的目录字段并按 **F4**，或在目录字段中右键单击并转到**个人目录组**和**新**。此时将显示一个对话框（图 1-6），并需要输入以下信息。

图 1-6 “个人目录组”对话框

- 步骤 2** 在**详情**中，您必须为相应组提供有意义的**名称**和**说明**。
- 步骤 3** 在“**过滤器**”区域中，您需要输入要用于过滤目录组的条件。从下拉选择列表中选择**字段**类型。

步骤 4 然后选择将使用的**度量**类型：

- 如果该字段是基于文本的字段（如**姓**、**部门**等），则可以选择：
 - 开头为、
 - 包含、
 - 结尾为、
 - 等于。
- 如果该字段是数字字段（如**号码**），则可以选择：
 - 开头为、
 - 包含、
 - 结尾为、
 - 等于、
 - 大于或等于、
 - 小于或等于。

步骤 5 输入度量值。

例如，可以输入**字段：姓**、**度量类型：开头为**以及**度量值：K**。这会生成一个目录，其中包含其姓以字母 K 开头的联系人列表。

步骤 6 [可选] 可以单击**新**以添加其他条件。最多可以使用三个条件来创建或修改个人目录。



注

如果创建的目录使用参数**号码**作为过滤依据，则将根据编制索引的所有号码字段（**主分机**、**办公电话 1**、**办公电话 2**和**手机**等）度量输入的条件，并将显示满足该条件的所有结果。

由于该目录仅显示主分机号码或替代号码（在**选项 > 首选项 > 常规**和**内部联系人电话号码优先级**中定义），因此目录可能会显示不一致的结果。但实际情况是，该联系人具有其他与条件集相符的编号字段（如**办公电话 1**、**办公电话 2**和**手机**等）。

*示例：某个联系人将其主号码作为**手机 22222**，但将**办公号码 1**号码设置为**1111**。因此目录会始终显示**22222**，因为它是其基于优先级的主号码。*

*但如果**办公电话 1**是一个索引字段，并且**Attendant Operator**创建一个号码等于**1111**的个人目录组，则会显示示例联系人（因为该手机满足条件），但显示的号码将是主号码**22222**。*

将联系人添加到已创建的个人目录组

从完整目录中，可以选择一个联系人并将其拖动到之前创建的个人目录选项卡。该联系人随后将显示在个人目录中，而不管他是否符合为该组设置的条件。



注

如果您有适应性强的 Cisco Unified Attendant Console 高级版安装，则必须登录到发布服务器才能添加、删除或更改联系人。

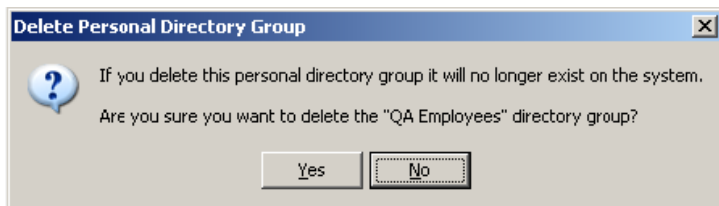
修改个人目录组

按 **Shift-F4** 可以看到现有个人目录组的详情并修改它们。

删除个人目录组

按 **Ctrl-F4** 可以删除现有个人目录组。系统将提示您确认要进行删除。

图 1-7 删除个人目录组警告示例



呼叫控制工具栏

“呼叫控制”工具栏位于“队列中的呼叫”区域和“激活的呼叫”区域之间。它显示了在任一给定时间所有可用呼叫控制操作的图标。图 1-8 显示了“呼叫控制”工具栏的一个示例，其中有些项可用，有些项不可用。

图 1-8 呼叫控制工具栏








表 1-10 介绍呼叫控制工具栏图标。

表 1-10 呼叫控制工具栏图标

控制名称	图标	说明
应答呼叫		单击此图标可以应答正在呼入的呼叫（不是队列中的呼叫）。
呼叫静音		单击此图标可将呼叫静音。这将在本地（听筒上）将呼叫置于保留状态，呼叫方将收听处于保留状态的音乐。
清除呼叫		单击此图标可以清除激活的呼叫。
转接呼叫		单击此图标可以完成挂起咨询转接。
取回呼叫		单击此图标可以取回保留的呼叫。
切换呼叫		单击可以在 <i>激活的呼叫</i> 和 <i>保留的呼叫</i> 之间进行切换。
重新建立		单击此图标可以重新执行之前对呼叫执行的操作。
带备注的保留		单击此图标可在将当前呼叫置于保留状态前向其附加备注。 注 “备注”是供您使用的，不会随呼叫发送。
保留		单击此图标可以将特定呼叫直接置于保留状态。

表 1-10 呼叫控制工具栏图标

控制名称	图标	说明
联系人属性		单击此图标可以查看主叫方的联系人详细信息。
开始会议		单击此图标可以咨询其他用户并开始会议。
会议		单击此图标可以召集多方开会。
预占呼叫		单击此图标可将呼叫转接到占线分机。
暂留呼叫		单击此图标可以将呼叫转到呼叫暂留设备上。

在“激活的呼叫”字段中右键单击呼叫，然后从上下文菜单中选择相应选项，这样也可以执行上述选项。您还可以使用键盘访问这些选项（请参阅第 1 章“使用键盘”）。

呼叫进度 (F5)

“呼叫进度”字段显示两种呼叫：


- 置为保留状态的呼叫。
- 已转接或暂留在设备上的超时（返回）呼叫。

您可以通过以下方式，从“呼叫进度”区域中取回或重新建立呼叫：

- 使用鼠标，在“呼叫进度”区域中选择一个呼叫，然后在呼叫控制工具栏上单击任何呼叫控制按钮。前面部分已对这些按钮进行了说明。
- 右键单击一个呼叫，然后从上下文菜单中选择所需选项。
- 使用键盘快捷键执行呼叫控制操作，如前面部分所述。

表 1-11 说明了“呼叫过程”区域中显示的字段。

表 1-11 针对“呼叫进度”区域中的呼叫显示的字段

控制名称	说明
呼叫进度	主叫方的号码。
时间	主叫方已经等待的时间。
分机	呼叫被转至的分机。
状态	指示是否将该呼叫置为保留状态，或者该呼叫是否因超时而返回。
标签 	显示标签指示符是为了表明该呼叫附加有备注。

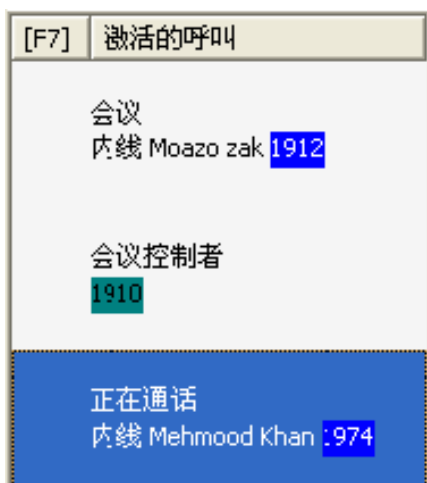
激活的呼叫 (F7)

“激活的呼叫”字段显示正在处理的呼叫。您可以查看诸如以下这样的呼叫信息：

- 队列的名称
- 呼叫的当前状态，即“已保留”、“呼叫”、“正在通话”或“忙”

图 1-9 显示了“激活的呼叫”字段的一个示例。

图 1-9 “激活的呼叫”字段示例



注

如果队列在 Web Admin 中已配置为强制传送，则不需要按 **Plus** 键应答呼叫。它将自动显示在“激活的呼叫”(F7) 字段中，并且呼叫方会循环显示。

表 1-12 说明了可以在“激活的呼叫”区域使用的键。

表 1-12 用于处理“激活的呼叫”字段中的呼叫的键

键	功能
Enter	按此键可以应答来电。
Enter	按此键可以清除已连接的呼叫。
Enter	按此键可以完成呼叫的咨询转接。
PgDn	按此键可以保留呼叫。
PgDn	按此键可以取回保留的呼叫。
-	按此键可以取消咨询转接。
End	按此键可以开始会议并让所有方加入会议。
Delete	按此键可以重新建立呼叫。
F2	按此键可以显示替代号码、BLF 和现场状态。
F12	按此键可显示联系人详细信息。
Home	按此键可以将已应答的呼叫暂留到设备上。
Ctrl-M	用于向不响应呼叫的分机用户发送电子邮件。





在激活的呼叫区域中右键单击呼叫，然后从上下文菜单中选择相应选项，这样也可以访问上述选项。

暂留呼叫

“暂留呼叫”字段显示呼叫暂留设备的列表。如果您没使用呼叫暂留，通过单击**视图 > 呼叫暂留**可以隐藏“暂留呼叫”字段（此选项可切换显示）。默认情况下，您可以查看所有设备。


表 1-13 介绍可用于控制“暂留呼叫”字段的控件。

表 1-13 暂留呼叫控制

控制	功能
	显示所有呼叫暂留设备。
	显示可供您使用的所有呼叫暂留设备。 列出的未使用设备带此符号。
	只显示您已在其上暂留了呼叫的呼叫暂留设备。 列出的您暂留了呼叫的设备带此符号。
	只显示其他话务员已暂留呼叫的呼叫暂留设备。 列出的其他人暂留了呼叫的设备带此符号。

还显示以下字段：

- **暂留上次呼叫的号码** — 您暂留上次呼叫的号码。
- **为以下联系人暂留** — 当呼叫从正忙的分机恢复时，如果您暂留该呼叫，此字段会显示呼叫从该处恢复的联系人名称。

带有  **未使用** 图标的呼叫暂留设备表示该设备未使用，无法用于暂留呼叫。

您可以通过以下方式暂留或取回呼叫：



- 使用鼠标选择一个呼叫暂留设备，并单击呼叫控制工具栏上的任何图标。
- 右键单击一个设备，然后从上下文菜单中选择所需选项。
- 使用键盘快捷键执行呼叫控制操作，如前面部分所述。

快速拨号 (F6)

“快速拨号”字段包含您的常拨号码列表，使您可以快速拨号。

图 1-10 显示了“快速拨号”字段中的一个名字的示例。

图 1-10 “快速拨号”字段

快速拨号			
[F6]	名称	公司	号码 ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

您可以通过以下方式，执行呼叫控制操作：

- 使用鼠标，选择一个联系人并单击呼叫控制工具栏上的何呼图标。
- 使用键盘快捷键执行呼叫控制操作，如前面部分所述。



注

如果您有适应性强的 Cisco Unified Attendant Console 高级版安装，则必须登录到发布服务器才能添加、删除或更改快速拨号号码。

向“快速拨号”字段添加条目

若要向快速拨号字段添加号码，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 右键单击“快速拨号”字段并选择**添加快速拨号**。
- 步骤 2** 输入联系人的**号码**、**名称**和**公司名称**。图 1-11 显示了“快速拨号”对话框。

图 1-11 “快速拨号”对话框

表 1-14 介绍了“快速拨号”对话框中的各个字段（如 图 1-11 中所示）。

表 1-14 “快速拨号”窗口字段

字段	示例	说明
专用快速拨号		只有您才可以编辑和查看的专用快速拨号号码。登录到应用程序的其他用户将无法查看已选中此复选框的那些号码。如果未选中此复选框，则所有其他用户都可以看到对应的号码。
号码	5550111	要保存为快速拨号的联系号码。
名称	John Smith	联系人的名称。
公司	CompanyA	联系人工作的公司的名称。

步骤 3 单击**确定**。



注 您可以简单地将联系人从**目录**字段拖放到**快速拨号**区域。

从“快速拨号”字段删除条目

若要从“快速拨号”字段删除条目，请执行以下步骤：

- 步骤 1 选择您想删除的快速拨号。
- 步骤 2 单击右键，选择**删除快速拨号**。
- 步骤 3 在确认消息中，单击**是**。

更新“快速拨号”字段中的条目

若要更新快速拨号字段中的条目，请执行以下步骤：

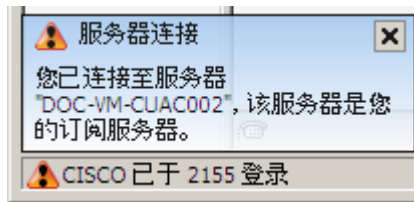
- 步骤 1 选择要更新的快速拨号。
- 步骤 2 单击右键，选择**编辑快速拨号**。
- 步骤 3 根据需要更改**名称**、**号码**和**公司**。
- 步骤 4 单击**确定**。

状态栏

状态栏是 GUI 窗口底部的信息区域；它分为几个部分，其中每部分显示有关应用程序某方面的当前状态的信息。从左到右，各个部分显示如下：

- 服务器连接。
- 应用程序状态。例如，**已准备好**。
- 数据库连接。

如果将指针悬停在“服务器连接”部分上，当您失去到服务器的连接或已连接到订阅服务器时，将会显示一条消息。例如：



同样，如果您将指针悬停在“数据库连接”部分，当您连接到订阅数据库时，将会显示一条消息。在任一情况下，单击叉号或等待 10 秒即可关闭消息。

查看这些消息后，只要条件仍然存在，在相关状态栏部分会依然显示感叹号图标。

使用字段

以下是使用 Cisco Unified Attendant Console 时可能会用到的一些过程。

拨号

除了从目录中选择联系人然后进行呼叫之外，您还可以使用键盘拨号。键入时，数字都显示在**激活的呼叫区域下的呼叫框**中。表 1-15 列出了可用于编辑所拨号码的键。

您可以使用以下键：

表 1-15 列出用于编辑所拨号码的键

键	功能
Backspace	在键入联系号码时清除数字。
空格键	在拨出过程中清除号码。
Enter	拨打输入的号码。

在目录中查找联系人

Cisco Unified Attendant Console 的搜索引擎允许您通过配置的条件在目录内搜索特定的联系人。如果控制台格外繁忙，则此功能会很有用。

若要查找一个人或号码，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 选择所需联系人所在的目录。这可以是完整目录或个人目录组。要在个人目录之间导航，可以选择选项卡标题。还可以使用 **Ctrl-Tab** 和 **Ctrl-Shift-Tab** 来选择下一个或上一个目录。或者，可以按 **Alt-<数字>** 直接导航到前十个选项卡中的任意一个，其中 <数字> 是 1 到 10 之间的整数。
- 步骤 2** 在选择目录选项卡时，光标将默认移动到第一个搜索框。另外，如果您开始键入，光标也会自动移动到第一个搜索框。
- 步骤 3** 您可以选择任何搜索条件。搜索可以基于以下任何信息：
 - 姓
 - 名
 - 部门
 - 号码
- 步骤 4** 按键盘上的 **Tab** 键，在搜索字段之间跳转，或者将鼠标指向相关搜索框并单击。
- 步骤 5** 输入关键字。



注

启用 AND 搜索时，通过**选项 > 首选项 > 过滤搜索**并勾选**我要使用 AND 搜索**，或者通过**选项 > 过滤搜索**并勾选**使用 AND 搜索**，可以在两个位置输入关键字。比如名字段中是 *John*，姓字段中是 *Smith*。结果将显示满足已在两个字段中输入的条件的所有记录，并消除只满足其中一个条件的记录。

- 步骤 6** 按 **Enter** 键。

所选目录将过滤出与输入的关键字不匹配的所有联系人。

查找到需要的联系人以后，双击或按 **Enter** 键两次便可呼叫该联系人。图 1-12 显示了对一个名叫 ‘John’ 的人执行搜索的示例。



图 1-12 搜索结果示例



号码	姓	名	部门
1042	Junior	John	HR
1041	Smith	John	QA



注

如果按了**过滤搜索**按钮 ，搜索将过滤与条件不匹配的联系人。如果没有按该按钮，应用程序将仅选择与给定关键字匹配的联系人。例如，如果按了**过滤搜索**按钮 ，且键入“A”，那么将选择首字母为“A”的第一个联系人。

横向搜索 (Ctrl-F2) (仅限企业版和高级版)

“横向搜索”提供了一种过滤功能，允许搜索特定的条件，如部门、名或姓。此功能可以在任何联系人目录内使用。

若要使用横向搜索功能，请使用鼠标或键盘从目录中选择联系人。然后按 **Ctrl-F2** 启动横向搜索，这样就会显示一个扩展的搜索屏幕，其中显示了与横向搜索字段匹配的所有联系人。

横向搜索

扩展的搜索窗口的高度可以调整，而且此窗口可移动。调整窗口后，Cisco Unified Attendant Console 将记住该窗口的 New 大小和位置。

您随时可以按 **ESC** 键或单击关闭窗口图标 (x) 来关闭扩展的搜索窗口。

启动横向搜索时，您必须完成选择或关闭扩展的窗口，然后才可以继续使用 Cisco Unified Attendant Console 中的其他功能。

若要设置“首选横向搜索”字段，您必须在“首选项”中指定条件。（选择**选项 > 首选项**，然后选择**过滤搜索**选项卡）。选择无可禁用此功能。



第 2 章

自定义 Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console 使用户可以自定义应用程序的外观和功能。若要访问控制台设置，请从主菜单中选择**选项 > 首选项**。这将打开**首选项**窗口。



注

您可以从**首选项**窗口或通过从主菜单选择**选项 > 字体大小**更改界面中使用的字体大小。有关可用字体大小，请参阅第 2-3 页上“显示”。

下面介绍了**首选项**窗口中的各个选项卡。

常规

此选项卡中提供以下设置：

- **弹出应用程序的时机**

Cisco Unified Attendant Console 为您提供了选择弹出应用程序的时机的选项：

- 队列中的呼叫等待应答时
- 我的本地设备振铃时（如果这是您用来登录的设备）
- 不使用时最小化

当选中前两个选项中的任意一个或两个都选中时，如果应用程序是最小化的，它将在您的桌面上弹出。如果选中第三个选项，将在没有正在进行或排队的呼叫时最小化应用程序。

- **内部联系人号码优先级**

您需要设置优先级，以便在联系人没有列表中的第一个号码时改用下一个号码替代。

该表显示了可能的可用联系号码，以及这些号码将在目录中填充“号码”字段的序列。如果联系人没有**主分机**，则将使用的号码依次为**办公电话 1**、**办公电话 2**和**手机**等等。

若要更改将替代的号码的顺序序列，请选择要移动的**号码类型**，并使用**向上箭头**和**向下箭头**将其移动到正确的位置。



注

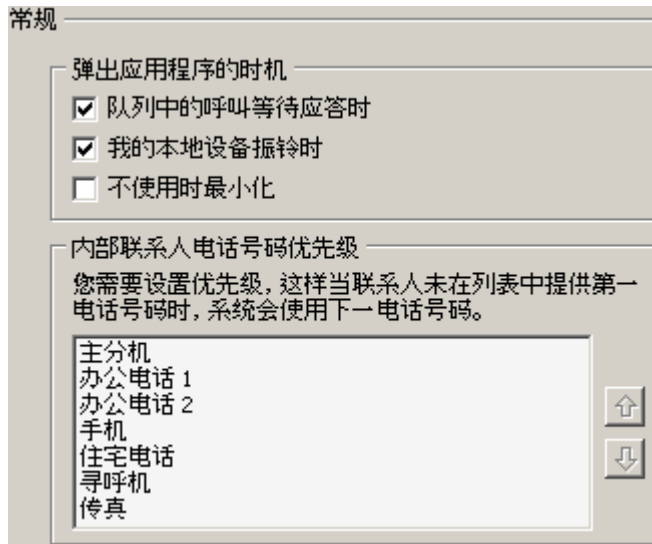
请注意以下说明：

- 如果创建的目录使用参数**号码**作为过滤依据，则将根据编制索引的所有号码字段（**主分机**、**办公电话 1**、**办公电话 2**和**手机**等）度量输入的条件，并将显示满足该条件的所有结果。
- 由于该目录仅显示主分机号码或替代号码（在**首选项选项卡 > 常规**和**内部联系人号码优先级**中定义），因此目录可能会显示不一致的结果。但实际情况是，该联系人具有其他与条件集相符的编号字段（如**办公电话 1**、**办公电话 2**和**手机**等）。
- 示例：某个联系人将其主号码作为**手机 22222**，但将**办公电话 1**号码设置为**1111**。因此目录会始终显示**22222**，因为它是其基于优先级的**主号码**。

但如果**办公电话 1**是一个索引字段，并且 Attendant Operator 创建一个号码等于**1111**的个人目录组，则会显示示例联系人（因为该手机满足条件），但显示的号码将是**主号码 22222**。

图 2-1 显示可以通过“常规”选项卡配置的选项。

图 2-1 “首选项”部分的“常规”选项卡



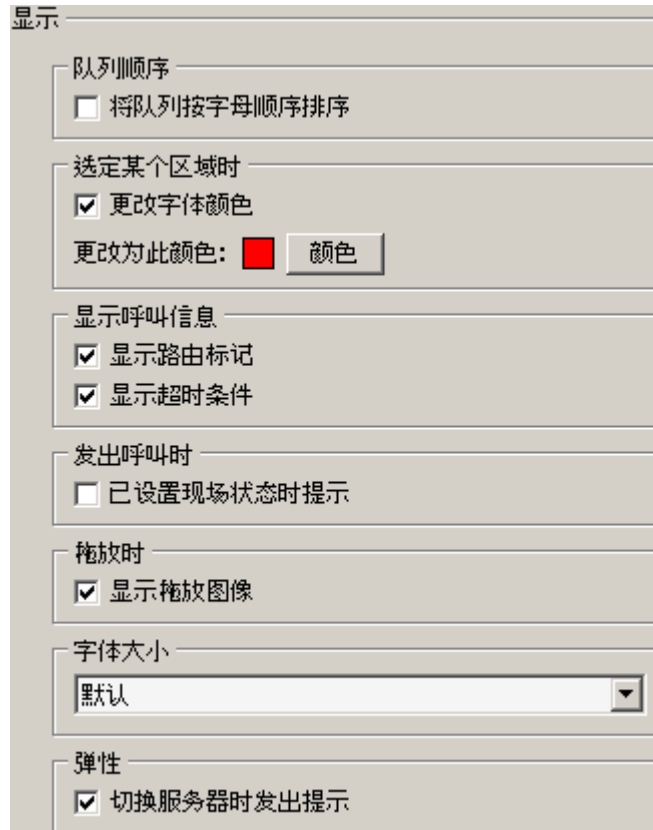
显示

显示选项卡允许您进行以下设置：

- **队列顺序**（仅限 Cisco Unified Attendant Console 高级版）— 如果不想将队列按其创建的顺序排序，请选中**将队列按字母顺序排序**。
- **选定某个区域时** — **更改字体颜色**设置允许您在 Cisco Unified Attendant Console 中，更改所选区域的标签的字体颜色。这使得您在操作控制台时，更容易看清选择了哪个区域。默认设置为文本变为红色。
- **显示呼叫信息**
 - **显示路由标记**允许您显示每个呼叫的意向目标，以及每个呼叫的标准详细信息，例如主叫方 ID 和内部 / 外部通知。这是默认设置。
 - **显示超时条件**允许您显示有关呼叫为什么会返回到话务员处的详细信息。
- **发出呼叫时** — 此功能控制是否显示 BLF/ 现场提示。默认情况下，**已设置现场状态时提示**未选中。
- **拖放时** — **显示拖放图像**选项允许您在屏幕上查看您正在拖过屏幕的呼叫的完整图像。
- **字体大小** — 使用此项可更改 Cisco Unified Attendant Console 界面中的字体大小，使用户用起来更轻松。从**默认**、**中**、**大**或**超大**中进行选择。通过选择**选项 > 字体大小**，您还可以从主应用菜单设置此参数。
- **弹性**（仅限 Cisco Unified Attendant Console 高级版）— 选中**切换服务器时发出提示**（默认设置）可在服务器出现故障或恢复期间进行切换时发出提示。

图 2-2 显示可以通过“显示”选项卡配置的选项。

图 2-2 “首选项”部分的“显示”选项卡



现场

此选项卡让话务员能够为“现场”信息设置首选项。

- **默认现场显示** — 选择**微软现场状态**、**思科现场状态**或**无**。
- **启用微软现场信息** — 若要显示微软现场信息，请选中此框，并选择使用哪一字段来检索此信息。通过含有以下选项的下拉选择列表进行选择：**电子邮件**、**电子邮件 2**、**电子邮件 3**、**用户字段 1**、**用户字段 2**、**用户字段 3**或**用户简档**。
- **启用思科现场信息** — 若要显示思科现场信息，请选中此框，并选择使用哪一字段来检索此信息。通过含有以下选项的下拉选择列表进行选择：**电子邮件**、**电子邮件 2**、**电子邮件 3**、**用户字段 1**、**用户字段 2**、**用户字段 3**或**用户简档**。

图 2-3 显示可以通过“现场”选项卡配置的选项。

图 2-3 “首选项”部分的“现场”选项卡

现场

默认现场显示

微软现场状态

思科现场状态

无

启用微软现场信息

要检索现场信息，请使用以下字段：

电子邮件

启用思科现场信息

要检索现场信息，请使用以下字段：

用户简档

拨号

此选项卡中提供以下选项：

- **语音邮件前缀** — 此选项允许输入一个前缀，以将呼叫直接发送到语音邮件分机。
- **自动拨号** — 此选项允许您在定义的时长后，自动拨打内部或外部号码。您可以设置“自动拨号”的持续时间。所需号码将在“激活的呼叫”下方的区域中输入。

图 2-4 显示可以通过“正在拨号”选项卡配置的选项。

图 2-4 “首选项”部分的“正在拨号”选项卡



呼叫转接

此选项卡中提供以下选项：

- **拖放或双击时**（所有版本）
此部分允许您选择在拖放或双击呼叫时要执行的转接类型。您可以单击单选按钮，选择以下选项之一：
 - **执行咨询转接**
 - **执行盲转接**（默认选中此项）
- **盲转接时**（仅限 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版）
盲转接呼叫时，可以选择**遇忙自动预占**。这样可自动将呼叫排在分机上直到分机可用，从而提高呼叫处理速度。
- **重新建立呼叫时**（仅限 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版）
重新建立呼叫时，可以选择**遇忙自动预占**。这样可自动将呼叫排在分机上直到分机可用，从而提高呼叫处理速度。

图 2-5 显示可以通过“呼叫转接”选项卡配置的选项。

图 2-5 “首选项”部分的“呼叫转接”选项卡（企业版和高级版）

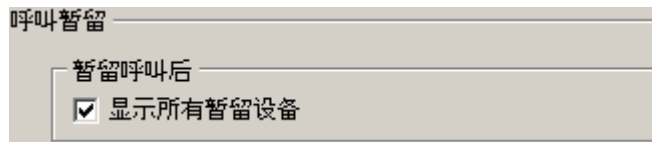


呼叫暂留

此选项卡提供了一个复选框。如果选中该复选框，则在暂留一个呼叫之后，“呼叫暂留”区域中将显示所有暂留设备。

图 2-6 显示可以通过“呼叫暂留”选项卡配置的选项。

图 2-6 “首选项”部分的“呼叫暂留”选项卡



静音

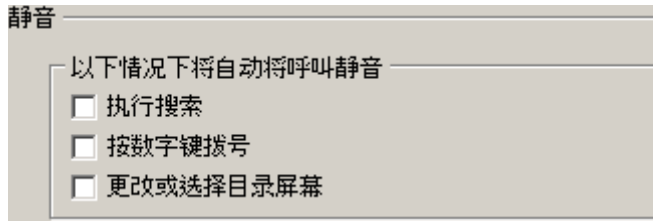
此部分让用户可以启用呼叫自动静音。用户可以选择以下任一选项：

- **执行搜索** — 选中此复选框后，在话务员单击任一搜索字段时，都会自动使呼叫静音。
- **按数字键拨号** — 选中此复选框后，在话务员拨号时将自动使呼叫静音。
- **更改或选择目录屏幕** — 如果用户选中此复选框，则在话务员单击目录时将自动使呼叫静音。

在选择其中一个选项时，将在本地（听筒上）保留呼叫，呼叫方将收听处于保留状态的音乐。

图 2-7 显示可以通过“静音”选项卡配置的选项。

图 2-7 “首选项”部分的“静音”选项卡。



振铃音

此部分允许振铃音根据发生的具体事件而打开或关闭。然后，在发生事件时，Attendant Console 将发出振铃音。

此选项卡中提供以下选项：

- **当我转为不可用时** — 此选项带有一个复选框**不播放任何声音**。如果要求在您暂时离开 Console Attendant 时，应用程序不播放任何振铃音，请选中此选项。
- **队列中的呼叫等待应答时** — 此选项带有一个复选框**播放振铃音**。如果要求队列中有呼叫在等待时播放振铃音，请选中此选项。
- **呼叫超时的时候** — 此选项带有一个复选框**播放振铃音**。选中此框可以重点提示从“呼叫进度”字段、“呼叫暂留”字段或其他字段恢复的呼叫。

图 2-8 显示可以通过“振铃音”选项卡配置的选项。

图 2-8 “首选项”部分的“振铃音”选项卡



目录

通过“目录”选项卡可以配置和影响联系人信息在 Cisco Unified Attendant Console 的目录区域内的显示方式。它分为以下三个部分：

- **目录** — 其中可以影响将显示特定目录的方式。可以通过勾选**所有目录组均使用同一设置**旁边的框并选择目录来集体完成此操作（注意：所有目录随后将接受选定目录的参数）。或者，如果未勾选**所有目录组均使用同一设置**，可通过从表中选择目录然后独立于其他目录配置选定目录。从此列表中还可以更改目录将显示的顺序。通过选择目录并使用向上和向下箭头在列表中移动目录，可以执行此操作。

**注**

创建或编辑目录内容实际是在 Cisco Unified Attendant Console 的目录区域内完成的。

- **默认显示顺序** — 您可以设置内线目录中的**默认显示顺序**。由默认值组成的下拉列表可用于进行选择。目录中的联系人列表将根据所选选项进行排序。
- **显示以下信息** — 此区域具有两个列表框，分别显示**可用值**和**已显示值**。您可以从**可用**中选择值，然后将其插入**已显示**列表框中。程序将显示联系人的选定信息。
- **搜索条件** — 在此区域中，您可以选择在内线目录中搜索记录时使用多少及哪些搜索字段。使用 Cisco Unified Attendant Console 商务版和部门版，您最多可以选择三个搜索字段。对于 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版，您可以使用**在屏幕上显示这样多的搜索字段**控制最多显示六个字段。

图 2-9 显示可以通过“内线目录”选项卡配置的选项。

图 2-9 “首选项”部分的“目录”选项卡（企业版和高级版）

目录

目录组

所有目录组均使用同一设置

完整目录

默认显示顺序

姓

显示以下信息

可用:	已显示:
中间名	默认现场图标
位置	电话状态图标
公司	备注图标
初始设置	替代图标
成本中心	号码
房间名称	姓
用户字段 1	名
用户字段 2	部门
用户字段 3	职称

搜索条件

在屏幕上显示这样多的搜索字段: 6

搜索 1: 姓

搜索 2: 名

搜索 3: 部门

搜索 4: 职称

搜索 5: 位置

搜索 6: 号码



注 显示为灰色的字段未在数据库中建立索引。

替代号码



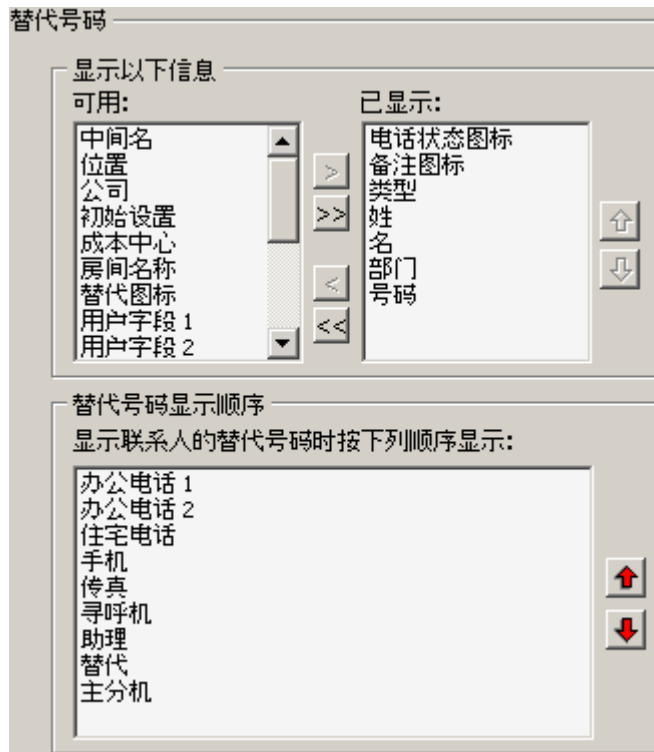
注

此选项仅在 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版中可用。

对于 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版，您可以使用“替代号码”显示来显示每个选定联系人的具体联系信息。建议您设置显示顺序，使之与目录区域中显示的顺序相同。

图 2-10 显示可以通过“替代号码”选项卡配置的选项。

图 2-10 “首选项”部分的“替代号码”选项卡



字段标题

您只需输入新的显示文本来替代默认文本，便可更改应用程序中显示的字段标题的文本。

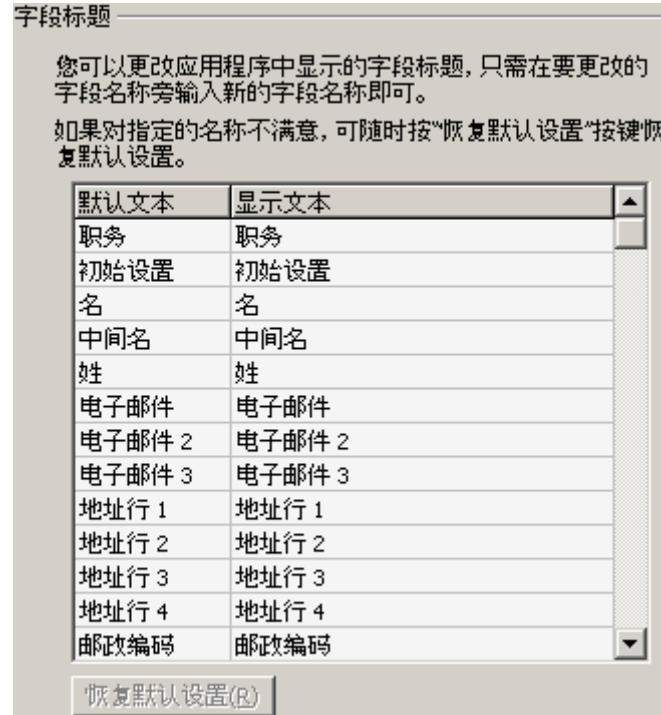
若要更改字段标题的显示文本，请执行以下步骤：

- 步骤 1 在显示文本列中，单击一个值。
- 步骤 2 键入新的显示文本，以代替默认文本。
- 步骤 3 单击确定。

若要恢复默认文本，请单击**恢复默认设置**按钮。

图 2-11 显示可以通过“字段标题”选项卡配置的选项。

图 2-11 “首选项”部分的“字段标题”选项卡（企业版和高级版）



对于 Cisco Unified Attendant Console 商务版和部门版，只能设置以下字段标题：

- 名
- 姓
- 电子邮件
- 职务
- 部门

辅助排序

此选项卡只有在 Cisco Unified Attendant Console 注销时才能启用。

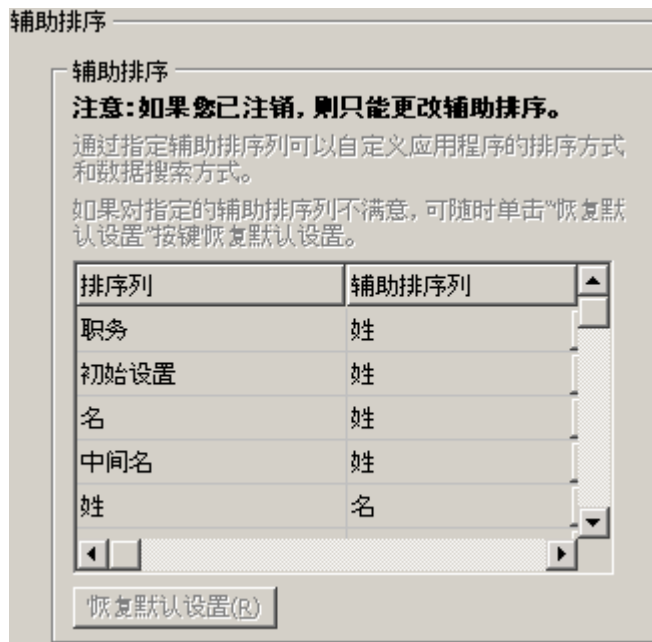
通过指定**辅助排序列**（默认情况下，此项设置为**名**），可以自定义 Cisco Unified Attendant Console 的数据排序和搜索方式。如有必要，可以恢复默认设置。**恢复默认设置**按钮在**辅助排序列**中的值发生变化时启用。

若要更改“辅助排序列”中的值，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 在**辅助排序列**中，单击一个值。
- 步骤 2** 此时将显示一个下拉菜单，列出与“排序列”中的值相关的其他值。
- 步骤 3** 选择一个值来替换之前的值。
- 步骤 4** 若要更改多个值，请重复步骤 1-3。
- 步骤 5** 单击**确定**。

图 2-12 显示可以通过“辅助排序”选项卡配置的选项。

图 2-12 例如“首选项”部分的“辅助排序”选项卡



过滤搜索

在目录内的任何搜索字段中进行搜索时，您可以指定希望如何在屏幕上执行搜索。此选项卡允许您选择以下选项，从而设置这些首选项：

- **AND 搜索**

这将允许 Attendant 一次选择两个条件并搜索同时满足两个条件的条目。比如名字段中是 **John**，姓字段中是 **Smith**。结果将显示满足已在两个字段中输入的条件的所有记录，并消除只满足其中一个条件的记录。

勾选**我要使用 AND 搜索**可启用此功能。



注

还可以通过以下方式激活此功能：从**选项菜单**中**过滤搜索**并勾选**使用 AND 搜索**

- **执行过滤搜索时**

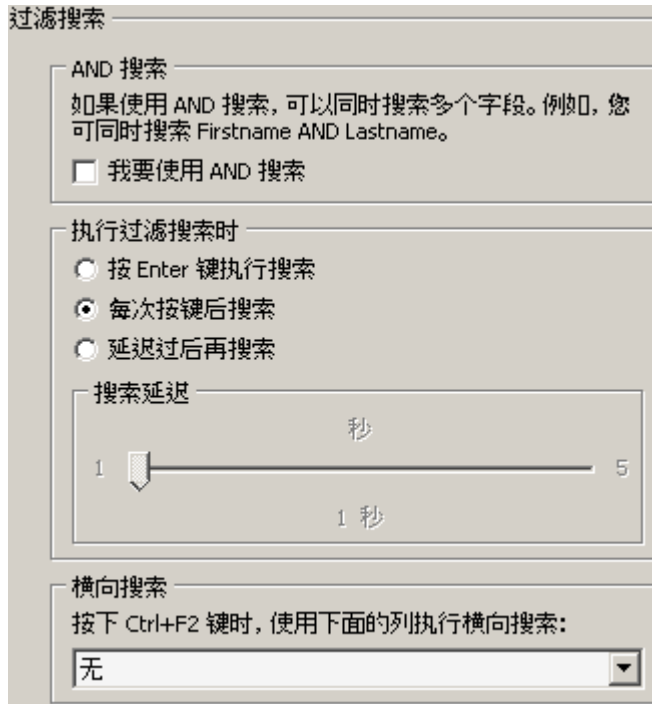
- **按 Enter 键执行搜索** — 在任何一个搜索字段中输入一些信息之后，选择此选项可以在您按 **Enter** 键时执行搜索。
- **每次按键后搜索** — 此选项在您每按一个键以在字段中输入搜索值时，都会刷新搜索结果。这是默认设置。
- **延迟过后再搜索** — 如果选择了此选项，则您在搜索字段中输入信息之后，**搜索结果**将在搜索延迟区域中指定的延迟之后显示。

- **横向搜索**（仅限 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版）

对于 Cisco Unified Attendant Console 企业版和高级版，“横向搜索”功能允许您通过按 **Ctrl-F2** 键搜索替代联系人。可从**无、姓、名、部门或号码**中选择。选择**无**将禁用横向搜索。

图 2-13 显示可以通过“过滤搜索”选项卡配置的选项。

图 2-13 “首选项”部分的“过滤搜索”选项卡



日志记录

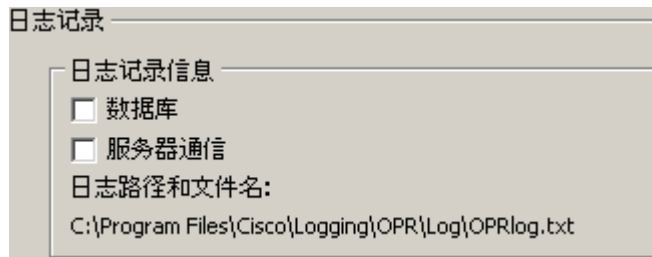
此选项卡允许您打开和关闭日志记录。使用复选框可控制以下日志记录：

- **数据库：**在控制台应用程序中启用数据库活动的日志记录。
- **服务器通信：**在控制台应用程序中启用服务器通信活动的日志记录。

屏幕上显示了日志路径和文件名称。

图 2-14 显示可以通过“日志记录”选项卡配置的选项。

图 2-14 “首选项”部分的“日志记录”选项卡



高级

“高级”选项卡用于控制在没有应答时，将哪些类型的直接转接呼叫（根据其目标）发送回话务员。



注

请注意以下说明：

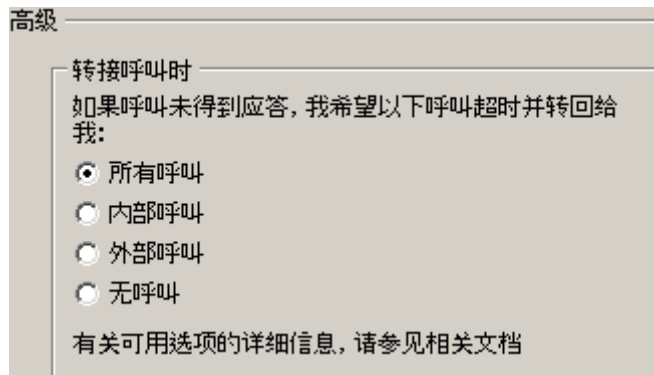
- 默认情况下，直接转接处于禁用状态。如果要使用直接转接，**必须**将网关的 CSS 配置为允许将来电重定向回去。
- 如果使用直接转接，将失去重新呼叫功能，系统只能对由 Cisco Unified Attendant Console 服务器监控的设备进行内部重新呼叫。

直接转接允许被叫方查看主叫 CLI。不过，使用直接转接会限制控制台在没有应答时，将转接呼叫返回话务员的功能。

默认情况下，盲转接会将来自话务员听筒的呼叫重定向到服务队列（CTI 端口），然后将呼叫连接到被叫方。相比之下，直接转接会绕过服务队列并将呼叫直接发送到被叫方。呼叫方不会被置于保留状态（因此他们会听到振铃而不是音乐），并向被叫方显示主叫 CLI，而不是服务队列的详细信息。

图 2-15 显示可以通过“高级”选项卡配置的设置。

图 2-15 “首选项”部分的“高级”选项卡









第 3 章

使用 Cisco Unified Attendant Console

从标题不难看出，本章内容主要围绕应用程序的操作流程展开，其中涵盖了与呼叫管理有关的各个主题。在本章中，我们将向您介绍如何使用 Cisco Unified Attendant Console 进行工作。Cisco Unified Attendant Console 中可以显示两个级别的监控：电话状态和线路状态。表 3-1 中所示的图标出现在“目录”中，反映了电话状态。

表 3-1 目录区域电话状态图标

图标	说明
	挂机
	激活
	不可用
	正在呼入

应答呼叫

Cisco Unified Attendant Console 可以处理以下两类呼叫：

- 内部呼叫 — 接收自本地分机的呼叫
- 外部呼叫 — 接收自外部号码的呼叫

正在处理的呼叫显示在“激活的呼叫”区域 (F7) 中。第 1-16 页的图 1-9 显示了“激活的呼叫”区域中一个呼叫的示例。

进入系统的呼叫经过优先级分配后，在“队列中的呼叫”区域 (F8) 中排队等候处理。应答呼叫时可以使用以下三种方法：

- 应答下一个 — 应答队列中的下一个呼叫。
- 选择性接听 — 从队列中选择一个特定呼叫来应答。
- 强制传送 — 可以将队列配置为强制传送，这意味着呼叫将分配到最长的空闲 Attendant。

应答下一个

来电显示在屏幕上之前，系统会为它们分配一个优先级。然后，呼叫按照优先级从高到低的顺序显示在“队列中的呼叫”区域 (F8) 中。

“应答下一个”是最简便的应答来电的方式。此选项按照系统设置的优先级顺序来应答呼叫。首先应答的是优先级最高的呼叫。

若要使用键盘来应答下一个呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 按 F8 选择“队列中的呼叫”区域。
- 步骤 2** 按键盘上的“+”键，呼叫将接通到您的听筒。
-

若要使用鼠标来应答下一个呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 在队列中的呼叫区域中单击右键。
- 步骤 2** 从上下文相关菜单中选择**应答下一个**。
-

下图显示了如何使用上下文菜单来应答下一个呼叫。无论在“队列中的呼叫”区域中选择了哪一个呼叫，都将应答下一个具有最高优先级的呼叫。图 3-1 显示了通过“应答下一个”选项应答的一个呼叫。

图 3-1 使用“应答下一个”选项应答的呼叫的示例



选择性接听（非部门版）

**注**

此部分不适用于 Cisco Unified Attendant Console 部门版，因为没有显示队列。

您可以根据需要，从特定队列中对正在显示的来电进行选择接听。
为应答一个呼叫，您必须选择一个队列，然后选择要应答的呼叫。
若要使用键盘来选择一个队列，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 按 **F9** 选择**队列**字段。
- 步骤 2** 使用向上箭头键和向下箭头键选择目标队列。
- 步骤 3** **F8** 字段将显示所选队列中正在等待的呼叫。

**注**


若要返回以查看所有队列中的所有呼叫，可选择 **F9** 中的**所有队列**图标。


如果使用鼠标，只需单击**队列**字段 (F9) 中的某个队列。选择队列之后，便已准备好接听正在等待的呼叫。

若要使用键盘应答选定队列中的呼叫，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 按 **F8** 键选择队列中的呼叫区域。
- 步骤 2** 使用向上箭头键和向下箭头键选择要应答的呼叫。
- 步骤 3** 按 **Enter** 键接通呼叫。

若要使用鼠标应答选定队列中的呼叫，请执行以下步骤：


- 步骤 1** 选择**所有队列**字段。
- 步骤 2** 单击相关呼叫。
- 步骤 3** 单击呼叫控制工具栏中的  **应答呼叫**按钮。

直接拨打您分机的个人呼叫将显示在“激活的呼叫”字段中，同时听筒会振铃。您可以拿起听筒来应答，也可以通过单击  **应答呼叫**按钮来应答。

**注**

只需将呼叫从**队列中的呼叫区域 (F8)** 拖放到**激活的呼叫**区域便可进行应答。

强制传送

可以将特定队列指定为立即由下一个空闲 Attendant 应答。此队列中的呼叫配置为到最长的空闲 Attendant 或 Circular（例如登录的 Attendant 之间的工作共享）上显示，并能够应答队列。不需要“应答下一个”键 (PLUS)，因为呼叫将直接转到“激活的呼叫”字段，同时听筒会振铃。您可以通过拿起听筒来应答，也可以通过单击  接听呼叫按钮来应答。

话务员可以在强制传送呼叫正在听筒上振铃时注销。

目录呼叫前转

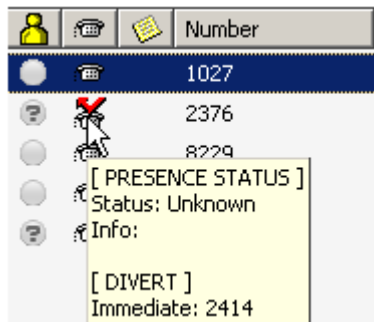
如果联系人在其设备上设置了呼叫前转，则将在“目录”区域中显示图标来反映此状态。



注

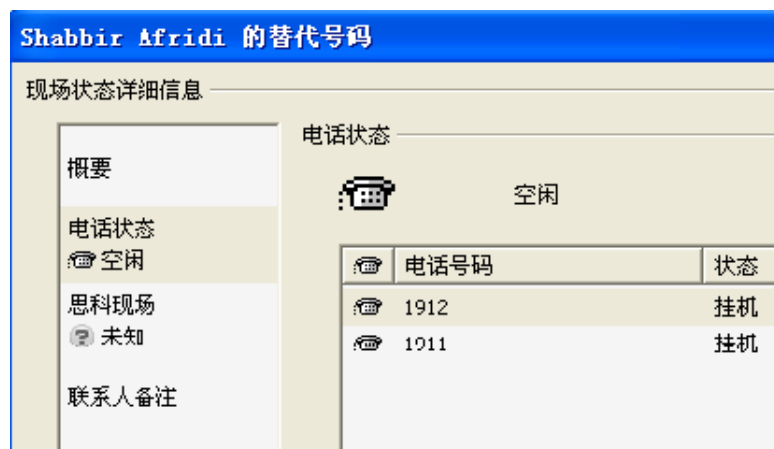
在联系人有多条线路的情况下，仅当在主线路配置呼叫前转时，才会显示呼叫前转图标。

将光标悬停在联系人上将显示一条工具提示，其中提供了详细信息，例如呼叫前转设置为转移到号码。例如：



若要查看任何辅助线路，您需要按 F2 键，以显示“现场状态”窗口。在图 3-2 中，分机 1001 显示为已转移，分机 1027 显示为挂机。

图 3-2 在多条线路设备上设置的现场状态示例



替代号码和现场状态

可以以两种方式触发此状态屏幕：











- 如果从目录中选择一个联系人而且按了 **F2** 键。
- 如果 Attendant Operator 将呼叫转接到分配了现场状态的分机。这样就会提示 Attendant，指出该呼叫前转到的那个人当前设置了一种现场状态。表 3-2 介绍了“现场状态”窗口中的控制。

表 3-2 “现场状态”窗口控制

控制	说明
电话状态	联系人的当前状态。电话状态用电话状态图标和文字表示。
摘要面板	电话状态、Cisco 现场和联系人备注。这些项可以突出显示，而且状态将在详情面板中解释。
详情面板	此面板中的内容将改变，以显示摘要面板中所选的特定状态要求。 当摘要中选定了电话状态时，此面板中将显示一个列表，列出链接到此联系人电话的各条线路。
替代联系人详细信息	此信息指定了必须将呼叫前转到的号码。如果此号码保存在目录中，则将显示联系人的全名，而不只是此号码本身。

表 3-3 中显示了各个指示线路状态的图标。

表 3-3 线路状态图标

图标	说明
	挂机
	摘机
	不可用
	正在呼入
	正在呼出
	正在对占线分机呼出
	已连接
	保留呼叫
	呼叫前转
	备注

若要转接呼叫，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 从替代联系人详细信息中选择联系人。
- 步骤 2** 话务员可以根据需要单击以下任一选项：
- 应答呼叫
 - 呼叫
 - 咨询转接
 - 盲转接
 - 转接到语音邮件
 - 保留
 - 带备注的保留
 - 开始会议
 - 暂留呼叫
- 步骤 3** 单击**关闭**以取消。

表 3-4 显示了为执行所需的转接可以使用的击键操作：

表 3-4 *用于转接呼叫的击键操作*

键	说明
Enter	呼叫被咨询转接到选定的替代号码。
Enter + Enter（按 Enter 键两次）	呼叫被盲转接到选定的替代号码。

图 3-3 显示了有两条链接线路的电话设备。此示例中没有设置现场状态，而且是通过按 F2 键触发的。

图 3-3 “替代号码”/“现场状态”窗口



转接呼叫

应答呼叫后，您可以将其转接到所请求的设备、联系人或外部号码。转接可以是盲转接，也可以是咨询（宣告）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。


盲转接是指未咨询接受者便进行转接的呼叫。

盲转接到已知号码

若要使用键盘将呼叫盲转接到已知号码，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 键入目标号码（内部号码或外部号码）。光标会自动出现在拨号框中。
 - 步骤 3** 快速按两次 Enter 键转接该呼叫。
-

若要使用鼠标将呼叫盲转接到已知号码，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 使用键盘键入目标号码（内部号码或外部号码）。光标将自动出现在拨号框中。
 - 步骤 3** 按 Enter 键。这将发起转接。
 - 步骤 4** 再按一次  转接便可转接该呼叫。
-


盲转接到目录联系人

如果不知道所需接听者的分机号码，您可以轻松地搜索目录，找到正确的联系人。目录将允许通过显示在目录区域顶部的许多字段进行搜索。

若要使用键盘将呼叫盲转接到目录联系人，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 如果要使用显示的第一个搜索字段来搜索联系人，开始键入即可。或者按 F3 将光标移到第一个显示的搜索字段。光标会自动移动到第一个搜索字段。如果要使用的搜索字段在屏幕上不是第一个，请使用 Tab 键找到所需字段进行键入。
 - 步骤 3** 键入时，目录将随着联系人匹配内容的增多而缩小（具体取决于“过滤搜索”的配置，请参阅第 2 - 13 页上的第 2 章“过滤搜索”）。继续键入，直至找到所需联系人，或者使用向上箭头或向下箭头突出显示该联系人。
 - 步骤 4** 按两次 Enter 键转接该呼叫。
-

若要使用鼠标将呼叫盲转接到目录联系人，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 在目录区域中，单击所需搜索字段。或者，在显示的目录中按 **F3** 将会转到第一个搜索字段。
 - 步骤 3** 开始键入。键入时，目录将随着联系人匹配内容的增多而缩小。继续键入，直至看到所需联系人，然后使用鼠标选择所需联系人。
 - 步骤 4** 双击该联系人，发起转接。
 - 步骤 5** 按  **转接** 来转接呼叫。
或者

-
- 步骤 1** 将鼠标指向**激活的呼叫**字段中的相关呼叫。
 - 步骤 2** 按鼠标左键。
 - 步骤 3** 在按住鼠标左键的同时，将呼叫拖动到**目录**区域中的相关目标，然后松开鼠标左键。



注 在联系人位于特定个人目录中的情况下，可以通过将鼠标悬停在“个人目录”选项卡上来打开该目录，从而在选择联系人之前打开它。

或者

-
- 步骤 1** 选择显示在**激活的呼叫**字段中的呼叫详细信息。
 - 步骤 2** 将鼠标指向**目录**或**快速拨号**字段中的相关目标，然后单击鼠标右键，显示弹出菜单。
 - 步骤 3** 从弹出菜单中选择**呼叫**。
 - 步骤 4** 确保在**激活的呼叫**字段中选择了发起的呼叫。
 - 步骤 5** 单击**完成转接**按钮。

如果在一段时间内没有应答转接的呼叫，该呼叫将恢复到“激活的呼叫”区域。然后，可以通过**恢复呼叫控制**来处理这些呼叫，本指南的后面章节对其进行了解释。

发起咨询呼叫


在此情况下，进行实际转接之前会咨询转接的目标。

咨询转接到已知号码

若要使用键盘将呼叫咨询转接到已知号码，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 键入目标号码。光标会自动出现在拨号框中。
 - 步骤 3** 按 **Enter** 键发起查询呼叫。
 - 步骤 4** 咨询目标之后，按 **Enter** 键来完成转接。
-

若要使用鼠标将呼叫咨询转接到已知号码，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 使用键盘键入目标号码。光标将自动出现在拨号框中。
 - 步骤 3** 按 **Enter** 键。这将发起转接。
 - 步骤 4** 咨询之后，再按一次  **转接** 便可转接该呼叫。
-


咨询转接到目录联系人


如果不知道所需接听者的分机号码，您可以轻松地搜索目录，找到正确的联系人。目录将允许通过显示在目录区域顶部的许多字段进行搜索。

若要使用键盘将呼叫咨询转接到目录联系人，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 选择在其中显示联系人的目录。通过按 **Alt** 键和选项卡编号可以执行此操作。示例：**Alt** 和 **3** 将打开第 3 个选项卡，**Alt** 和 **5** 将打开第 5 个选项卡。
 - 步骤 3** 如果要使用显示的第一个搜索字段来搜索联系人，开始键入即可。光标会自动移动到第一个搜索字段。或者，按 **F3** 也可以将光标移到第一个搜索字段。如果要使用的搜索字段在屏幕上不是第一个，请使用 **Tab** 键找到所需字段进行键入。
 - 步骤 4** 键入时，目录将随着联系人匹配内容的增多而缩小（具体取决于**过滤搜索**的配置，参见第 2 - 13 页上的第 2 章“**过滤搜索**”）。继续键入，直至找到所需联系人，或者使用向上箭头或向下箭头突出显示该联系人。
 - 步骤 5** 按 **Enter** 键发起查询呼叫。
 - 步骤 6** 咨询后，再按一次 **Enter** 键完成该转接。
-

若要使用鼠标将呼叫咨询转接到目录联系人，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 应答一个呼叫，或者在**激活的呼叫**字段中选择该呼叫。
 - 步骤 2** 在所需的目录中，单击所需搜索字段。如果已创建个人目录，请单击各自的“目录”选项卡。
 - 步骤 3** 开始键入。在键入时，目录将随着联系人匹配内容的增多而缩小（具体取决于“过滤搜索”的配置，参见第 2 - 13 页上的第 2 章“过滤搜索”）。继续键入，直至看到所需联系人，然后使用鼠标选择所需联系人。
 - 步骤 4** 双击该联系人，发起转接。
 - 步骤 5** 咨询之后，按  **转接** 便可转接该呼叫。
- 或者

-
- 步骤 1** 将鼠标指向**激活的呼叫**字段中的相关呼叫。
 - 步骤 2** 按鼠标左键。
 - 步骤 3** 在按住鼠标左键的同时，通过将光标悬停在“目录”选项卡上来将呼叫拖动到所需目录中的相关目标，然后选择联系人并松开鼠标左键。这将启动查询呼叫。
 - 步骤 4** 咨询之后，按  **转接** 便可转接该呼叫。
- 或者

-
- 步骤 1** 选择显示在**激活的呼叫**字段中的呼叫详细信息。
 - 步骤 2** 将鼠标指向所需**目录**或**快速拨号**字段中的相关目标，然后单击鼠标右键，显示弹出菜单。
 - 步骤 3** 从弹出菜单中选择**呼叫**。
 - 步骤 4** 确保在**激活的呼叫**字段中选择了发起的呼叫。
 - 步骤 5** 单击**完成转接**按钮。
-

尽管在这些过程中进行了咨询或查询呼叫，但如果出于某种原因在一段时间内没有连接转接的呼叫，该呼叫将恢复到“激活的呼叫”区域。然后，可以通过**恢复呼叫控制**来处理这些呼叫，本指南的后面章节对其进行了解释。

发出呼叫

您可以通过 Cisco Unified Attendant Console 拨号和发出呼叫。您既可以直接向联系人发出呼叫，也可以使用诸如呼叫暂留、呼叫转接和电话会议这样的各种呼叫控制来发出呼叫。参见第 1 - 14 页上的第 1 章“呼叫控制工具栏图标”对这些呼叫控制的详细解释。可以发出的呼叫分为以下两类：

- **内部呼叫** — 向系统内的号码发出的呼叫。例如，在呼叫中心内，向中心内的号码发出的呼叫便是内部呼叫。
- **外部呼叫** — 向系统外的号码发出的呼叫。例如，为进行市场营销，呼叫中心的话务员可以向顾客发出呼叫。

发出内部呼叫

若要呼叫本地分机，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 输入所需号码。无论已选择控制台的哪个区域，键入时，数字都将显示在**激活的呼叫**区域下的**呼叫框**中。
 - 步骤 2** 用鼠标按**连接 / 清除**，或者按键盘上的 **Enter** 键。
-

将为所选联系人发起呼叫，相关详细信息将显示在**激活的呼叫**区域中。

发出外部呼叫

若要使用键盘发出外部呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 键入接入代码，然后键入外部号码。（除非 Cisco Unified Attendant Console 配置为需要添加接入号码。这是在 Cisco Unified Attendant Console 上完成的）。
 - 步骤 2** 按 **Enter** 键开始拨号。
-

不必将光标放在“呼叫框”中，开始键入数值时，会自动在该框中键入。

若要使用鼠标发出外部呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 使用鼠标选择所需的**目录**。
 - 步骤 2** 双击要拨打的号码。
-

保留呼叫

应答呼叫时，Cisco Unified Attendant Console 可以保留激活的呼叫，以便应答其他来电。呼叫保留在**服务队列**中，保留的时长为 Cisco Unified Attendant Admin 中设置的**保留撤回时间**。**保留撤回时间**过后，呼叫的状态将从**已保留**变为**保留超时**。可以通过**恢复呼叫控制**来处理这些呼叫，本指南的后面章节对其进行了解释。无论是否到达超时时间，都可以恢复呼叫。图 3-4 显示了“呼叫过程”区域中保留的一个呼叫的示例。

图 3-4 “呼叫进度”区域中的保留呼叫


正在进行呼叫				
[F5]	被叫方	等待时间	主叫方	状态
	Professional Services 1000	0:05	1046	已保留

呼叫将显示在**呼叫进度**区域中，随时可以取回到**激活的呼叫**区域。

若要通过键盘来保留呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 按 **F7** 键选择**激活的呼叫**区域。
 - 步骤 2** 使用向上箭头键和向下箭头键选择呼叫。
 - 步骤 3** 按 **(Page down)** 键保留所选呼叫。
-

若要使用鼠标保留呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 在**激活的呼叫**字段中选择一个呼叫。
 - 步骤 2** 单击  保留按钮。
-


取回保留呼叫

可以将保留的呼叫从**呼叫进度**区域取回到**激活的呼叫**区域。从保留、暂留和转接中恢复的呼叫还可以在**呼叫进度**区域中看到。

若要使用键盘取回保留的呼叫，请执行以下步骤：


-
- 步骤 1** 按 **F5** 键选择**呼叫进度**区域。
 - 步骤 2** 使用向上箭头键和向下箭头键选择呼叫。
 - 步骤 3** 按 **(Page down)** 键取回保留的呼叫。
-

若要使用鼠标取回保留的呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1 在**呼叫进度**区域中，单击一个保留的呼叫。
 - 步骤 2 单击  取回按钮。

呼叫静音

Cisco Unified Attendant Console 能够在执行某些操作时使呼叫静音。有两类静音，第一类是自动的，通过**选项 > 首选项 > 静音**选项卡设置。如果启用了此类静音，它可以包括在执行以下操作时静音：执行搜索时，拨号时，或者在更改或选择目录屏幕时。

第二类呼叫静音是手动的，通过按“静音”按钮 () 或按 Ctrl-Q 组合键而触发。再次按此组合键可使呼叫取消静音。或者，您也可以右键单击激活的呼叫，并从弹出菜单中选择**静音**。


呼叫暂留

Cisco Unified Attendant Console 允许您将呼叫暂留在呼叫暂留设备上。只需拨打暂留其呼叫的分机号，便可在 Call Manager 上从任何电话代答暂留的呼叫。您可以将呼叫暂留在特定暂留设备上，也可以让系统为您选择设备。在**呼叫暂留**区域中可以看到可用的呼叫暂留设备。

若要使用键盘暂留呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1 按 **F7** 键选择**激活的呼叫**区域。
 - 步骤 2 使用向上箭头键和向下箭头键选择呼叫。
 - 步骤 3 按 **Home** 键将呼叫暂留在一个可用的呼叫暂留设备上。

若要使用鼠标暂留呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1 在**激活的呼叫**字段中选择一个呼叫。
 - 步骤 2 单击  暂留呼叫按钮。

若要使用鼠标将呼叫暂留在特定设备上，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1 在**激活的呼叫**字段中选择一个呼叫。
 - 步骤 2 将呼叫拖动到所需暂留设备，然后松开鼠标按键，以此放下呼叫。

如果在一段时间内没有应答暂留的呼叫，该呼叫将恢复到“呼叫进度”区域。然后，可以通过**恢复呼叫控制**来处理这些呼叫，本指南的后面章节对其进行了解释。

取回暂留的呼叫

若要使用鼠标取回暂留的呼叫，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 选择相关呼叫暂留设备。
- 步骤 2** 单击  取回按钮。



若要使用键盘取回暂留的呼叫，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 拨打暂留设备的号码。
- 步骤 2** 或者，如果在一段时间（称为**呼叫暂留撤回**）内一直没有应答暂留的呼叫，该呼叫将恢复到**呼叫进度**区域。在该区域中，Cisco Unified Attendant Console 可以使用**取回保留呼叫**一节中介绍的方法来取回该呼叫。

电话会议

电话会议允许您将第三方添加到呼叫会话。

已接通呼叫时，若要使用鼠标开始与第三方的会议，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 选择要添加到会议中的分机，或者键入其号码。
- 步骤 2** 单击  开始会议按钮即可发起会议。
- 步骤 3** 等待第三方应答并单击  会议按钮。

已接通呼叫时，若要使用键盘开始与第三方的会议，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 选择要添加到会议中的分机，或者键入其号码。
- 步骤 2** 按键盘上的 **End** 键。
- 步骤 3** 等待第三方应答并按 **End** 键，以使所有三方都加入会议。

在会议进行过程中，**激活的呼叫**区域中将突出显示一个附加字段。该字段名为**会议控制者**，用于当所有各方都处于会议中时，让您退出呼叫。第 1-16 页的图 1-9 显示了“激活的呼叫”区域中一个电话会议的示例。

如果任何一方没有响应电话会议，该呼叫将恢复。然后，可以通过**恢复呼叫控制**来处理这些呼叫，本指南的后面章节对其进行了解释。



注

如果第三方不想开始会议，Cisco Unified Attendant Console 将清除发起的呼叫。这将使您回到原始呼叫。

重新建立呼叫

此功能可以节约时间。重新建立呼叫意味着只需单击一下，便可重复之前的过程。从 F5 和 F7 字段中，您可以通过重新建立呼叫来撤消之前在以下区域中进行的操作：

- 保留呼叫
- 转接呼叫
- 电话会议
- 暂留呼叫

如果由于某些原因，操作没有成功，您可以单击**重新建立**按钮来重复该操作。如果您使用键盘，请按 **Delete** 键来重新建立呼叫。

切换呼叫

当有两个活动呼叫都在进行中，一个已保留，一个已接通时，您可以在它们之间切换。

呼叫联系人进行咨询时，来电将保留。一旦目标接受应答，您可以在**激活的呼叫**区域中右键单击来电，然后选择**切换**。咨询期间保留的来电将变成活动呼叫。

另一方面，将保留向外部联系人发出的呼叫。您也可以使用键盘上的“+”键进行切换。

恢复呼叫控制

如果呼叫不能接通到分机，将返回到“呼叫进度”区域 (F5)。这可能是由于联系人没能及时应答呼叫。Cisco Unified Attendant Console 提供了一组呼叫控制，它们经过特别配置，可处理返回的呼叫，让您不必再次搜索接受者。

在呼叫从**呼叫进度**区域中撤回，进入**激活的呼叫**区域之后，您只需右键单击该呼叫，便可查看**恢复呼叫控制**。





这些呼叫控制与前面介绍的那些控制类似。唯一的不同在于，对于恢复的呼叫，这些呼叫控制与最初向其转接呼叫的那名联系人密切相关。

如果您右键单击取回的呼叫，然后选择**开始会议**，呼叫从该处恢复的分机所对应的联系人将自动添加到会议。您将无需搜索整个目录或指定该联系人的分机。

恢复呼叫的呼叫控制

表 3-5 简要说明了可以对取回的呼叫执行的各种功能。

表 3-5 列出对恢复的呼叫使用的呼叫控制

控制名称	图标	说明
清除呼叫		单击此图标可以清除已应答的呼叫。
咨询		单击此图标可以咨询呼叫最初从该处恢复的分机，并将已应答的呼叫转接到该分机。
盲转接		单击此图标可以将已应答的呼叫转接到呼叫最初从该处恢复的分机。
重新建立		单击此图标可以重新执行之前对呼叫执行的操作。
带备注的保留		单击此图标可在将当前呼叫置于保留状态前向其附加备注。
保留		单击此图标可以为呼叫从该处恢复的同一分机 / 联系人直接保留恢复的呼叫，而无需记住该联系人。
联系人属性		单击此图标可以添加或更新呼叫从该处恢复的联系人的详细信息。
开始会议		单击此图标可以咨询呼叫从该处恢复的联系人，并开始会议。
抢占呼叫		单击此图标可将呼叫转接到正忙的话务员。
暂留呼叫		单击此图标可以将呼叫转到呼叫暂留设备上。

在“激活的呼叫”区域中右键单击呼叫，然后从上下文菜单中选择相应选项，这样也可以执行上述选项。您还可以使用键盘访问这些选项（请参见第 1-1 页上的第 1 章“使用键盘”）。

FAC 和 CMC 设置

若要执行外部盲转接，您可能需要提供强制授权码 (FAC) 和 / 或客户码 (CMC)。这些代码由管理员通过 Cisco Unified Attendant Admin 进行配置。如果在咨询转接过程中要求提供这些代码，您将在屏幕上看到相关对话框，只需输入正确的代码，您的呼叫便可发出。

强制授权码 (FAC)

强制授权码用于在 Cisco Unified Call Manager 中提供安全，以便拨打路由模式。它的传统用途是阻止呼叫外部号码或国际号码。例如，在呼叫中心，通常仅允许某些代理向特定号码进行外部咨询转接。为了增强安全性，中心会向这些主叫方提供强制授权码。FAC 的涵义是，如果进行受 FAC 保护的外部呼叫转接，您必须输入 FAC，然后呼叫才能继续。如果输入的 FAC 有误，或者没有输入 FAC，呼叫将失败。图 3-5 显示了 FAC 对话框。

图 3-5 FAC 对话框



客户码 (CMC)

客户码能够在 Cisco Unified CallManager 中提供额外的呼叫记录功能，它用于记录对不同客户的呼叫。

CMC 的涵义是，您必须输入 CMC，然后外部呼叫或转接才能继续。呼叫详细信息记录将用 CMC 及呼叫信息来更新。随后，这可以用于为对不同成本中心的呼叫进行计费。

清除呼叫

查询完成时，为了断开激活的呼叫，您需要从**激活的呼叫**区域中清除该呼叫。

若要使用键盘清除呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 按 **F7** 选择**激活的呼叫**字段。
 - 步骤 2** 按 **Enter** 键。
-

若要使用鼠标清除呼叫，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 在**激活的呼叫**字段中，单击相关呼叫。
 - 步骤 2** 单击右键，打开上下文菜单。
 - 步骤 3** 选择**清除呼叫**选项。
-

使用紧急模式（非部门版）





注

Cisco Unified Attendant Console 部门版中未提供此功能。

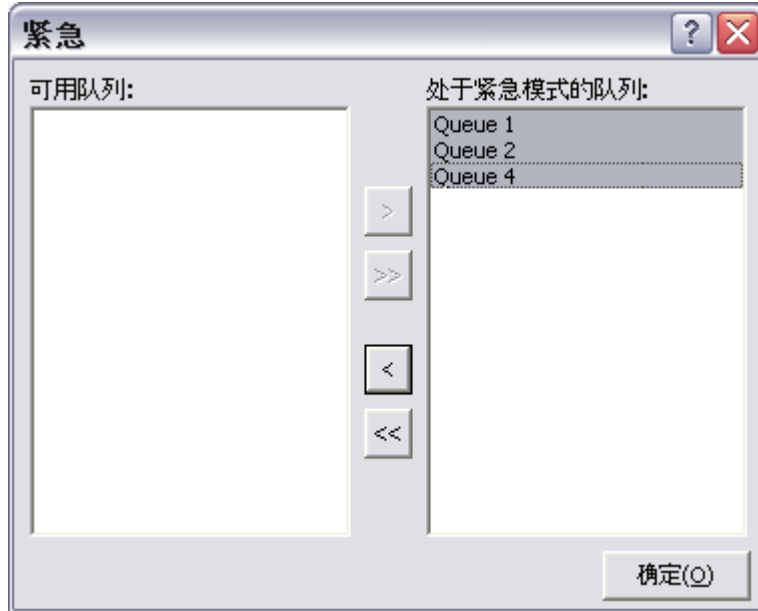
Cisco Unified Attendant Console 允许您为所有队列设置紧急模式。队列处于紧急模式时，所有呼叫都将自动重定向到其他目标，例如夜间服务或语音邮件。这些目标由 Cisco Unified Attendant Console 配置。

若要使用鼠标将队列置于紧急模式，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 从主菜单中选择**选项 > 紧急**。
 - 步骤 2** 将**可用队列**移至**紧急队列**列表，方法是使用  按钮移动所有队列，或使用  按钮从列表中选择队列。
 - 步骤 3** 在“设置紧急模式”消息框中，单击**是**将所有队列移到紧急模式。
 - 步骤 4** 单击**确定**，完成操作。
-

您也可以使用键盘快捷方式来切换到紧急模式。选择“队列”区域并按 Ctrl-E。将显示如下窗口。单击**确定**继续。图 3-6 显示了“紧急模式”屏幕的一个示例，其中有一个队列被置于紧急模式。

图 3-6 处于紧急模式的队列



若要将队列移出紧急模式，请执行以下步骤：

-
- 步骤 1** 右键单击任一选中的队列。
 - 步骤 2** 从上下文菜单中选择**紧急**。
 - 步骤 3** 单击**确定**，完成操作。
-

发送电子邮件

在您将呼叫转接到某个分机，该呼叫因超时而返回时，您可以选择向未能应答的那名联系人发送电子邮件，提供有关该呼叫的重要信息。发送电子邮件的快捷键是 Ctrl-M。或者，您也可以单击鼠标右键选择联系人，**联系人**菜单中有“发送电子邮件”选项。



注

“联系人详细信息”中必须有电子邮件地址，Cisco Unified Attendant Console 才能正常处理。

呼叫状态

您可以查看目录中任何设备的呼叫状态。**状态**窗口允许话务员在转接呼叫或将联系人连接到电话会议之前，查看该联系人的状态。

若要查看设备状态，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 在目录中右键单击某个设备。
 - 步骤 2** 从菜单中选择**状态 > 呼叫**。
- 即会显示选定联系人的呼叫状态。例如：

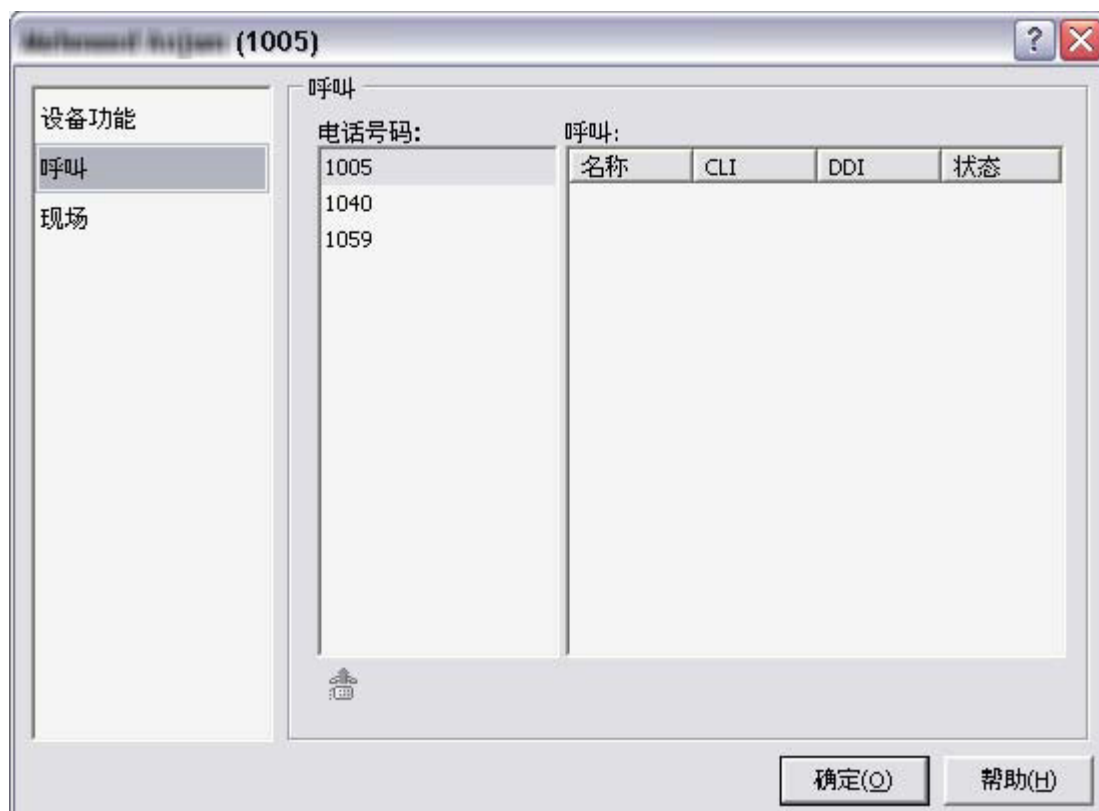



表 3-6 中介绍了呼叫列。

表 3-6 “呼叫状态”窗口字段

字段	示例	说明
名称	John Smith	联系人的名称
CLI	2000	这是发出呼叫的号码
DDI	1001	这是呼叫的目标号码
状态	正在通话	呼叫的当前状态

您也可以单击  **应答**按钮，来应答任何正在振铃的呼叫。

联系人属性

每个目录联系人都将附加有一些相关信息。有些信息将显示在目录区域中。若要查看有关特定联系人的详细信息，请单击键盘上的 **F12** 键，来打开“联系人详细信息”表单。

打开联系人时，将显示已附加到该联系人的信息。其中某些字段将灰显，这些信息不可更改。所有其他字段都可以根据需要进行编辑。您可以更改详细信息，然后单击**确定**按钮以保存所做更改。请注意，可以编辑的字段是那些没有通过 LDAP 同步进行映射的字段。

电子邮件联系人


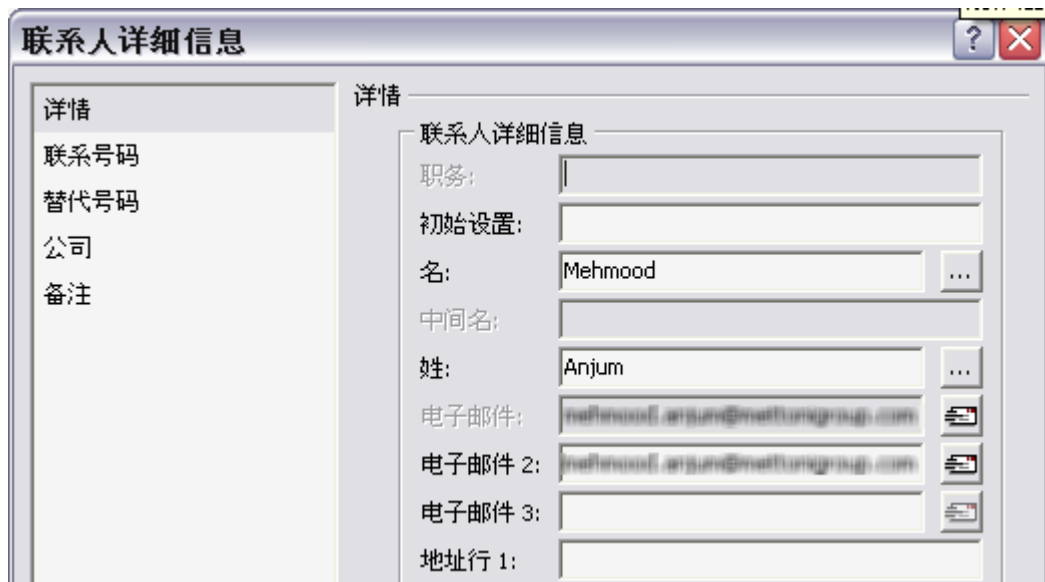


如果**联系人详细信息**中添加有联系人的电子邮件地址，则 Cisco Unified Attendant Console 可以从此窗口中向该联系人发送邮件。它将打开您计算机上配置的邮件客户端。您可以单击  来撰写电子邮件。图 3-7 显示了“联系人详细信息”窗口。

图 3-7 “联系人详细信息”选项卡



联系人详细信息	
职务:	<input type="text"/>
初始设置:	<input type="text"/>
名:	<input type="text" value="Mehmood"/> ...
中间名:	<input type="text"/>
姓:	<input type="text" value="Anjum"/> ...
电子邮件:	<input type="text" value="mehmood.ansari@nathunigroup.com"/> 
电子邮件 2:	<input type="text" value="mehmood.ansari@nathunigroup.com"/> 
电子邮件 3:	<input type="text"/> 
地址行 1:	<input type="text"/>

使用号码

在联系人详细信息窗口的联系号码选项卡中，您可以通过在各自号码中单击来选择该联系人的外部电话号码，然后单击使用号码按钮，以自动拨打该号码。

图 3-8 “联系号码”选项卡

若要使用鼠标编辑联系人属性，请执行以下步骤：

- 步骤 1 在目录中选择联系人。
- 步骤 2 右键单击该联系人，以查看上下文菜单。
- 步骤 3 选择属性。
- 步骤 4 在联系人详细信息窗口中修改详细信息。
- 步骤 5 单击确定。

若要使用键盘编辑联系人属性，请执行以下步骤：

- 步骤 1 按 **Alt-数字** 以选择目录。数字与选项卡相关。例如 **Alt-1** 将打开完整目录（第 1 个选项卡），**Alt-3** 将打开第 3 个选项卡，以此类推。
- 步骤 2 使用向上和向下箭头键选择一个联系人。
- 步骤 3 按 **F12** 打开联系人属性窗口。
- 步骤 4 修正该联系人的详细信息。
- 步骤 5 单击确定。

添加缺席消息和联系人信息

通过备注选项卡，还可以添加缺席消息和常规联系人信息。

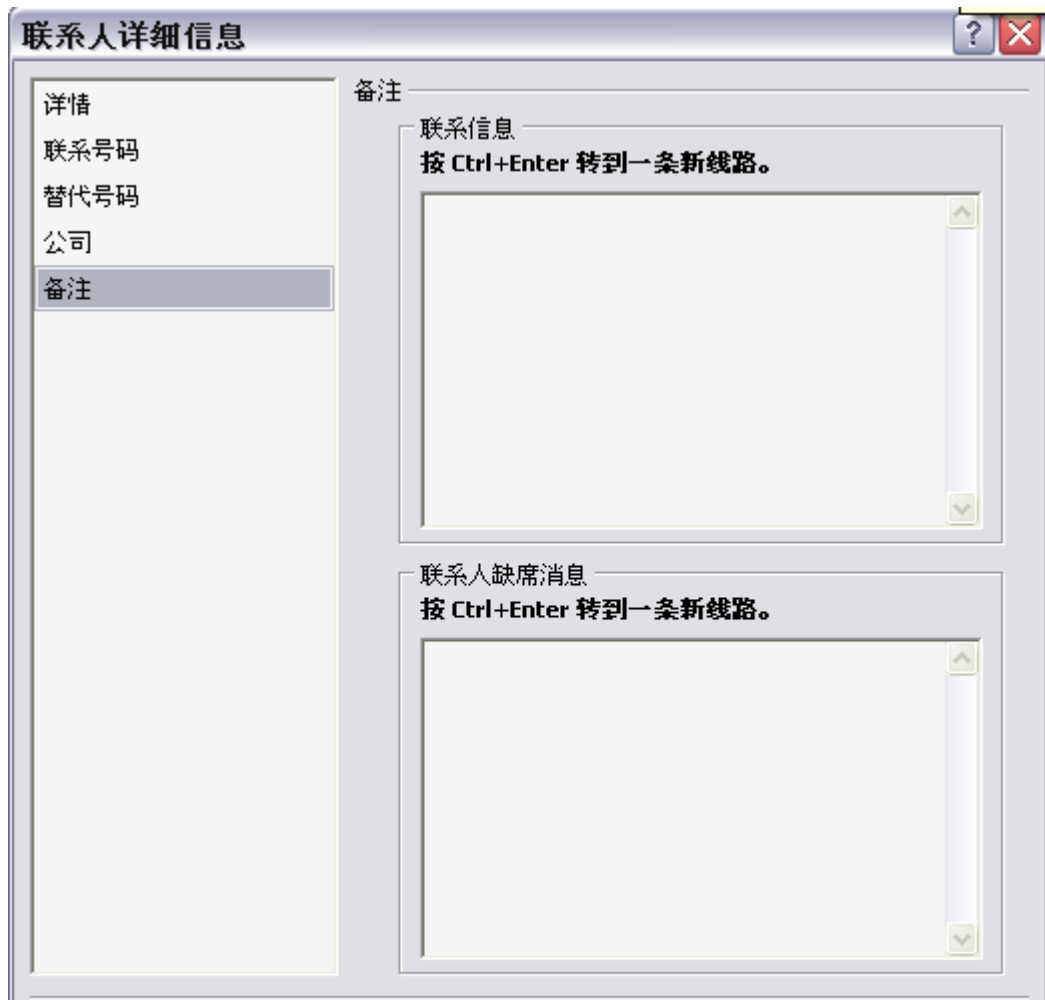
- **联系信息** — 为目录中的任何联系人添加额外的信息。这些信息将以工具提示的形式，随联系人一起显示。
- **缺席消息** — 为目录区域中的任何设备添加缺席消息。



注

这些信息将以工具提示的形式，随联系人一起显示。

图 3-9 “联系人详细信息”的“备注”选项卡



微软现场状态

Cisco Unified Attendant Console 可以查看已添加到 Microsoft Office Communicator 的本地副本的联系人的微软现场信息。这样您就可以高效地管理呼叫，因为它反映联系人已设置的有关其是否可用的状态。

设置了联系人状态时，目录区域中将显示以下现场状态图标。表 3-7 中反映了这些不同的图标。

表 3-7 微软现场状态图标。

图标	状态	说明
	离开	现场状态为离开 / 马上回来。
	忙	现场状态为忙。
	忙（紧急中断）	现场状态为忙。与“忙”类似，但允许根据系统配置方式进行中断。
	免打扰	现场状态为免打扰（可达状态为“免打扰”）
	不活动	现场状态为不活动。如果帐户在定义的时间段内处于不活动状态，将由 Communicator 自动触发此状态。默认值为 5 分钟。
	忙（不活动）	现场状态为忙（不活动）。如果帐户在定义的时间段内从忙转为不活动状态，将由 Communicator 自动触发此状态。默认值为 5 分钟。
	显示脱机	现场状态为脱机
	联机	现场状态为联机（可达状态为“可用”）
	未知	现场状态为未知（可达状态为“未知”）

若要查看现场状态，请执行以下步骤：

- 步骤 1** 在目录中选择联系人。
- 步骤 2** 将鼠标悬浮在现场状态图上。
- 步骤 3** 此时将显示现场状态详细信息。

还可以方便地将光标悬停在联系人图标上，这样将弹出一个显示框，以提供此状态可能存在的其他信息（例如，如果在休假期间，可能会显示返回日期）。

Cisco Unified 现场状态

Cisco Unified Attendant Console 可以查看所有联系人的 CUP（Cisco Unified 现场）信息。IP 电话用户现在可以为自己设置一个反映在 Attendant Console 目录区域上的状态。这样您就可以高效地管理呼叫，因为不管某特定联系人是否可用，您都可以轻松地找到呼叫。图 3-10 显示了内线目录区域中显示的 CUP 信息的一个示例。

图 3-10 CUP 信息



设置了联系人状态时，目录区域中将显示以下现场状态图标。表 3-8 中反映了这些不同的图标。

表 3-8 CUP 现场状态图标

图标	状态	说明
	离开	现场状态为离开 / 马上回来。
	忙	现场状态为忙。
	DND	现场状态为免打扰 (DND)。
	脱机	现场状态为脱机。
	联机	现场状态为联机（可用）。
	未知	现场状态为未知。

若要查看现场状态，请执行以下步骤：

- 步骤 1 在目录中选择联系人。
- 步骤 2 将鼠标悬浮在现场状态图上。此时将显示现场状态详细信息。

还可以方便地将光标悬停在联系人图标上，这样将弹出一个显示框，以提供此状态可能存在的其他信息（例如，如果在休假期间，可能会显示返回日期）。



附录 A

词汇表

Busy Lamp Field （忙灯字段）	分配给话务员的一组内部分机。话务员可以通过 Cisco Unified Attendant Console 监控其状态。
Call Origin （呼叫来源）	呼叫是内部呼叫还是外部呼叫（INT 或 EXT）。
Call Parking Devices （呼叫暂留设备）	一种虚拟设备，呼叫可以临时保留在上面，然后从任何其他呼叫中心分机接听。
Call Queuing （呼叫队列）	实体电话让多个呼叫在电路上排队，等待应答的功能。
Call Status （呼叫状态）	表示呼叫当前发生的事情。状态可以是“振铃”、“已保留”、“已连接”或“忙”。
Call Type （呼叫类型）	表示呼叫是入站呼叫、出站呼叫还是转接呼叫（IN/OUT/TFR）。
CLI Number （CLI 号）	CLI 是“主叫方线路标识”的简称，即主叫方的号码。
Extension （分机）	呼叫中心的每一个实体电话就是一个分机。
Full Directory （完整目录）	完整目录将列出与 Attendant Operator 关联的所有联系人。
Reverted Call （恢复的呼叫）	联系人没有应答时，再次出现在“呼叫进度”区域的呼叫。
个人目录组	个人目录组是一种将完整目录组自定义为更小、更易于管理的大小的方法。如果 Attendant 具有权限，则可以创建一个特定于一组条件的目录，此目录将可在“目录”字段中供其使用。
切换	将呼叫状态从“已保留”更改为“激活”，或者从“激活”更改为“已保留”。
缺席消息	表示分机希望不受打扰或目前不在的小注释。
字段标题	Cisco Unified Attendant Console 中不同部分的标题。



索引

A

Attendant Console

- 常规 [2-1](#)
- 辅助排序 [2-12](#)
- 过滤搜索 [2-13](#)
- 呼叫暂留 [2-6](#)
- 呼叫转接 [2-5](#)
- 内线目录 [2-8](#)
- 显示 [2-3](#)
- 振铃音 [2-7](#)
- 字段标题 [2-10](#)

安装 Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

B

编辑联系人属性 [3-23](#)

拨号 [1-21](#)

语音邮件前缀 [2-5](#)

自动拨号 [2-5](#)

C

Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)

查找联系人 [1-21](#)

从 BLF 中删除联系人 [1-22](#)

F

FAC 和 CMC 设置 [3-12](#)

发出内部呼叫 [3-12](#)

发出外部呼叫 [3-12](#)

G

高级选项 [2-15](#)

更新快速拨号号码 [1-19](#)

H

恢复呼叫控制 [3-16](#)

J

界面

菜单栏 [1-8](#)

队列 [1-9](#)

工具栏 [1-14](#)

呼叫进度 [1-15](#)

呼叫暂留 [1-17](#)

激活的呼叫 [1-16](#)

快速拨号 [1-18](#)

目录 [1-10](#)

所有队列 [1-9](#)

外线目录 [1-12](#)

静音 [2-6](#)

L

联系人属性

联系人信息 [3-24](#)

缺席消息 [3-24](#)

M

盲转接 [2-5](#)

R

入门

登录 1-4

界面 1-7

转为不可用 1-6

S

删除快速拨号号码 1-19

使用 Attendant Console

保留呼叫 3-13

电话会议 3-15

发出呼叫 3-12

发送电子邮件 3-20

呼叫暂留 3-14

切换呼叫 3-16

清除呼叫 3-19

取回保留呼叫 3-13

取回暂留的呼叫 3-15

应答呼叫 3-1

重新建立呼叫 3-16, 3-22

转接呼叫 3-8

使用紧急模式 3-19

适用于残障人士的辅助功能 1-1

使用字段 1-21

T

替代号码 2-10

添加快速拨号 1-18

W

外线目录 1-12

X

显示 2-3

Z

直接转接 2-15

重新建立呼叫 2-5, 3-21

转接呼叫 3-20

 盲转接外部 3-8, 3-10

 直接 2-15

 咨询内部 3-10

自动预占呼叫 2-5