



Cisco Unified Attendant Console 使用者指南

9.0.1 版
2012 年 4 月 13 日

美國總公司
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: 408 527-0883

文件號碼: OL-20134-01

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。

隨附產品的軟體授權和有限瑕疵責任擔保後置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請聯絡 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) 開發之部分 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。保留一切權利。版權所有 © 1981, Regents of the University of California.

所列供應商之所有文件檔案與軟體，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。

CCDE、CCENT、CCSI、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco Ironport、Cisco 標誌、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 與 Welcome to the Human Network 是商標；Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、Cisco Store 與 Flip Gift Card 是服務標誌；Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 標誌、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 標誌、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 標誌、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 與 WebEx 標誌是 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。

本文件或網站中提及的所有其他商標屬於其各自所有者。使用「合作夥伴」一詞並不意味 Cisco 與任何其他公司之間有合作關係。(0907R)

本文件中所使用的網際網路通訊協定 (IP) 位址與電話號碼均為虛構。文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。圖例內容若與實際 IP 位址或電話號碼雷同，純屬巧合，非有意為之。

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. 版權所有。



目錄

前言 1

單元 1

快速入門 1-1

供行動不便使用者使用的協助工具	1-1
使用鍵盤	1-1
按鍵說明	1-2
其他功能	1-3
登入	1-4
設為不在線上 (F10)	1-6
介面	1-7
功能表列	1-8
佇列 (F9) (不適用於 Department Edition)	1-8
佇列中的通話 - 來電 (F8)	1-9
目錄	1-9
完整目錄	1-10
個人目錄群組 (F4)	1-11
若要建立新的個人目錄群組	1-12
將聯絡人新增至已經建立的個人目錄群組	1-13
若要修改個人目錄群組	1-13
若要刪除個人目錄群組	1-14
通話控制工具列	1-14
通話處理 (F5)	1-15
作用中的通話 (F7)	1-16
駐留通話	1-17
快速撥號 (F6)	1-18
新增項目至快速撥號欄位	1-18
刪除快速撥號欄位的項目	1-19
更新快速撥號欄位中的項目	1-19
狀態列	1-20
在欄位中工作	1-21
撥打號碼	1-21
在目錄中尋找聯絡人	1-21
橫向搜尋 (Ctrl-F2) (僅限 Enterprise 及 Premium Edition)	1-22
橫向搜尋	1-22

單元 2

自訂 Cisco Unified Attendant Console 2-1

一般	2-1
顯示	2-3
線上顯示	2-5
撥號中	2-6
來電轉接	2-6
來電駐留	2-7
靜音	2-7
音調	2-8
目錄	2-9
替代號碼	2-11
欄位標題	2-11
次要排序	2-13
過濾搜尋	2-14
記錄	2-15
進階	2-16

單元 3

使用 Cisco Unified Attendant Console 3-1

接聽來電	3-1
接聽下一通	3-2
選擇接聽（不適用於 Department Edition）	3-3
強制遞送	3-4
目錄來電轉撥	3-4
替代號碼及線上顯示狀態	3-5
轉接來電	3-8
立即轉接到已知的號碼	3-8
立即轉接到目錄聯絡人	3-8
初始化詢問轉接	3-10
詢問轉接到已知的號碼	3-10
詢問轉接到目錄聯絡人	3-10
撥打電話	3-12
撥打內部通話	3-12
撥打外部通話	3-12
保留通話	3-13
擷取保留的通話	3-14
通話靜音	3-14
來電駐留	3-14

擷取駐留的來電	3-15
會議通話	3-16
重新建立通話	3-16
切換通話	3-17
回復的通話控制	3-17
回復的通話之通話控制	3-17
FAC 及 CMC 設定	3-18
強制授權代碼 (FAC)	3-18
用戶端事件代碼 (CMC)	3-19
清除通話	3-19
使用緊急模式 (不適用於 Department Edition)	3-19
傳送電子郵件	3-21
通話狀態	3-21
聯絡人內容	3-22
新增缺席留言及聯絡人資訊	3-25
Microsoft 線上顯示狀態	3-26
Cisco Unified Presence 狀態	3-27



前言

本手冊與 Cisco Unified Attendant Console 軟體產品系列的操作流程相關。其內容適用於以下 Cisco Unified Attendant Console 版本：

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

各版本在功能上有所差異時，文內會特別註明。主要的差異如下：

功能	Department	Business	Enterprise	Premium
佇列 (F9)	否	是	是	是
緊急模式 (Ctrl-E)	否	是	是	是
橫向搜尋	否	否	是	是
立即轉接時若忙線則自動待接	否	否	是	是
重新建立通話時若忙線則自動待接	否	否	是	是
目錄搜尋欄位達 3 個以上	否	否	是	是
替代號碼顯示	否	否	是	是

Cisco Unified Attendant Console 是專為處理通話及留言而設計的高效率應用程式。此應用程式可讓您從預先定義的佇列集接聽來電，再轉接給適當的內線。

使用此應用程式可執行全面性的工作，如「電話會議」、「來電轉接」、「來電駐留」及「通話擷取」。此應用程式使用方便，您只要按下滑鼠或鍵盤，即可快速、靈活、輕鬆地操控通話。

畫面型式的接線員主控台是專門針對 Cisco Unified Communications Manager 上進行的作業而開發。電話總機的传统功能均已改造成為單一 Windows 應用程式。其外觀更加精緻、更易於操作且使用更方便。Cisco Unified Attendant Console 的預設配置如第 7 頁的圖 1-4 所示。

本指南之目的

本使用者指南旨在：

- 提供有關設定與初始化 Cisco Unified Attendant Console 的資訊。
- 指導您執行與接聽、保留、接收、召開會議及轉接來電等相關的動作。同時還討論切換、撥打及擷取通話的程序。

本指南適用對象

本文件的目標讀者為：

- 參與 Cisco Unified Attendant Console 訓練的人員
- Cisco Unified Attendant Console 的使用者

內容編排

本指南包含下列各單元：

單元	標題	說明
1	快速入門	本節說明 Cisco Unified Attendant Console 的介面。啟動及登入應用程式等基本功能，亦一併在此說明。
2	自訂 Cisco Unified Attendant Console	本節引導您自訂應用程式。不同的組態及偏好設定，亦一併在本節中加以說明。
3	使用 Cisco Unified Attendant Console	本節涵蓋接聽與清除通話、備註、保留、轉接及撥打電話等主題。

慣例

本文件採用下列慣例：

慣例	標示
粗體 字型	指令、關鍵字及使用者輸入的文字以 粗體 字型表示。
<i>斜體</i> 字型	文件標題、新詞彙或強調的術語，及由您提供值的引數以 <i>斜體</i> 字型表示。
[]	選用元素使用方括號括住。
{x y z}	必要的替用關鍵字以大括號分組，並以垂直線分隔。
[x y z]	選用的替用關鍵字以方括號分組，並以垂直線分隔。
字串	未括住的字元集。請勿使用引號括住字串，否則字串將會包含引號。
courier 字型	系統顯示的終端機作業階段及資訊以 courier 字型表示。
< >	非列印字元（如密碼）會括以角括號。
[]	對系統提示所做的預設回應會括以方括號。
!, #	開頭為驚嘆號 (!) 或井字號 (#) 的程式碼表示註解行。



附註

表示「讀者注意事項」。



秘訣

表示「下列資訊有助於解決問題」。



注意

表示「讀者須特別注意」。在此情況下，您所執行的動作可能會導致設備損毀或資料遺失。



省時器

表示「所描述的動作可節省時間」。您可執行段落中所描述的動作節省時間。



警告

表示「讀者警示事項」。在此情況下，您所執行的動作可能會造成人身傷害。

取得文件與提出服務申請

如需如何取得文件、提出服務申請及蒐集其他資料的相關資訊，請參閱《Cisco 產品文件新增內容》月刊，其中亦會詳列所有新增或修訂的 Cisco 技術文件，網址如下：

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

請訂閱《Cisco 產品文件新增內容》的 Really Simple Syndication (RSS) 摘要，並設定利用 RSS 閱讀程式直接將內容傳遞至您的桌面。RSS 摘要是一項免費服務，Cisco 目前支援 RSS 2.0 版。



單元 1

快速入門

Cisco Unified Attendant Console 必須安裝並設定相關的電話軟體及硬體。如需詳細資訊，請參閱《*Cisco Unified Attendant Console Web Admin* 與安裝指南》。請聯絡系統管理員以設定系統。

供行動不便使用者使用的協助工具

Cisco Unified Attendant Console 提供的協助工具功能，可方便視障使用者使用此應用程式。

Cisco Unified Attendant Console 可讓您自訂應用程式外觀，方便視力不佳的使用者調整主控台外觀。這可讓使用者以最自在的方式工作。若要存取主控台設定，請從功能表列選擇**選項 > 偏好設定**或**選項 > 字型大小**。如需詳細資訊，請參閱單元 2 的「自訂 Cisco Unified Attendant Console」。

您可以滑鼠及鍵盤導覽使用此軟體。下節會列出鍵盤導覽。為方便使用者，亦提供圖形化按鈕。當滑鼠置於每個圖示上時，便會顯示工具提示，清楚定義圖形化按鈕的功能。下列各節也會提供圖示清單及其說明。

接線員也可選擇搭配螢幕閱讀工具外掛程式（稱為 JAWS）使用 Cisco Unified Attendant Console。此螢幕閱讀工具會為接線員提供 Attendant Console 的狀態資訊，以及 Attendant Console 視窗內部文字的相關資訊。

Cisco Unified Attendant Console 也附有內容相關說明。在每個頁面中，使用者只要按一下 **F1**，即可存取特定視窗或欄位的說明。

如需有關 Cisco 協助工具程式的更多資訊，請透過下列連結聯絡：



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

使用鍵盤

使用滑鼠按鍵可執行大部分的作業，但您也可以使用鍵盤執行通話控制作業。表 1-1 顯示可用以操作 Cisco Unified Attendant Console 的功能鍵。

按鍵說明

表 1-1 按鍵說明

按鍵名稱	說明
F1	說明
F2	替代號碼、忙線指示燈欄位 (BLF) 及線上顯示狀態
F3	將游標移至「目錄」區域中的第一個搜尋欄位。
F4	建立個人目錄群組
F5	通話處理欄位
F6	快速撥號欄位
F7	作用中的通話欄位
F8	佇列中的通話欄位 (來電)
F9 (不適用於 Department Edition)	佇列欄位
F10	設為不在線上
F12	聯絡人詳細資料
Backspace	更正號碼。取消撥錯的號碼
Insert	待接。用於內線忙線時堆疊通話
Delete	重新建立。重試通話。
Page Down	保留 / 擷取。按下此按鍵可保留通話。再按一次可擷取保留的通話。所有通話皆會回到「通話處理」欄位；例如，無回應已駐留的來電會以相同方式擷取。
Enter	連線 / 清除。根據進行中的作業處理，接通或清除全部通話。
加號	接聽下一通 / 切換。接聽下一通最高優先順序的通話，或於傳送通話時，切換來電方與受話方。 如果佇列具有強制遞送設定，則不需要透過此按鈕，即可將該通話移至「作用中的通話」區域 (F7)。
減號	取消詢問。已傳送通話，若受話方拒絕，此按鍵會中斷受話方，但來電方會接通電話。
Home	來電駐留。按此按鍵可將來電駐留在駐留內線號碼。
End	會議。用以開始會議程序然後加入通話方
內容相關鍵	用以顯示反白選取之欄位標題中的相關功能表，使用   移至需要的項目，然後按 Enter 鍵加以選取。
空格鍵	用於撥出時刪除號碼
Tab 鍵	位於「目錄搜尋」方塊時，Tab 鍵可用於切換各個搜尋欄位
Alt-< 數字 >	用以切換各個「個人目錄」標籤。< 數字 > 是從 1 到 10 的整數，表示選取對應的標籤。

其他功能

使用 CONTROL (Ctrl) 鍵可執行其他功能。表 1-2 會加以說明。

表 1-2 組合鍵功能

按鍵組合	說明
Ctrl-F2	用以在目錄內顯示橫向搜尋（交叉分析）。必須透過「偏好設定」予以啟用。
Ctrl-F5	用以顯示我的待接通話
Ctrl-M	用以將電子郵件傳送給未回應來電的內線使用者
Ctrl-E（不適用於 Department Edition）	用以強制佇列進入緊急模式
Ctrl-I	當主控台開啟時，用來觸發「登入」畫面。
Ctrl-O	用來將 Attendant Console 接線員登出系統。
Ctrl-Q	用以在採取特定動作時將通話靜音。此功能可透過偏好設定進行設定，動作則包括執行搜尋、按數字鍵以撥號或是變更或選取目錄畫面。
Ctrl-R	用以回收撥話

登入

您必須以**登入名稱**、**密碼**及**內線號碼**登入應用程式。每位使用者都有唯一的身分可登入 Cisco Unified Attendant Console。登入 Cisco Unified Attendant Console 也會將您登入 Cisco Unified Attendant Server。成功登入之後，即可處理內部與外部通話。

若要登入 Cisco Unified Attendant Console，請執行下列步驟：

步驟 1 按 **Ctrl-I** 或選擇**檔案 > 登入**，這會開啟**登入**視窗。

圖 1-1 顯示「登入」視窗。

圖 1-1 「登入」視窗

步驟 2 鍵入**登入名稱**及**密碼**。

步驟 3 輸入**內線**。

步驟 4 按一下**登入**。

表 1-3 說明「登入」視窗所顯示的各欄位。

表 1-3 「登入」視窗欄位

欄位	範例	說明
接線員詳細資料		
登入名稱	OPERATOR1	您必須在此處提供登入名稱，才能登入應用程式。
密碼	***	需要密碼以保護登入安全。
裝置詳細資料		
內線	1000	輸入處理通話要使用的內線號碼。

若您登入可調整的 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition 安裝，其具備接線中心（主要）及訂閱者（次要）伺服器，應用程式則會連線至上次連線的伺服器。萬一預設的接線中心伺服器失效，只要目前無作用中的通話，應用程式即會跳轉至訂閱者伺服器。如果應用程式在登入時無法連線至接線中心伺服器，則會通知您即將登入訂閱者伺服器。應用程式一旦無法與這兩部伺服器連線，將顯示失敗訊息。



附註

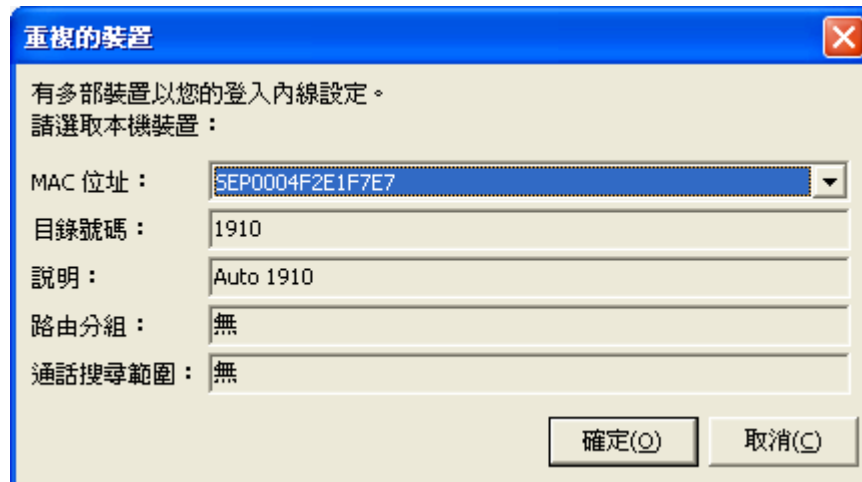
若是您登入了訂閱者伺服器，便無法建立、更新或刪除目錄聯絡人，包括忙線指示燈欄位 (BLF) 或個人目錄群組中的聯絡人，也無法建立、更新或刪除個人目錄群組。

若接線中心在您已登入訂閱者後又恢復可用，系統將詢問您是否要登入接線中心或依舊登入訂閱者。如果訂閱者在您登入之後突然失效，而接線中心已可使用，則會提示您將登入接線中心。

登入時所輸入的內線號碼，必須是裝置的**主要號碼**。在不同的分組中，可能有其他裝置將相同的內線號碼設定為主要號碼。您可使用 MAC 位址識別各裝置，以區隔設定相同內線號碼的兩部裝置。MAC 位址是每部裝置的唯一識別碼。

登入時所輸入的目錄號碼若在 Cisco Unified Communications Manager 中有多個例項，即會顯示「重複的裝置」視窗。您可選取 MAC 位址並檢視該目錄號碼的相關詳細資料，然後選取正確的裝置，如圖 1-2 所示。

圖 1-2 「重複的裝置」視窗提供所選裝置的相關資訊



當您選取 MAC 位址時，即會顯示所選 MAC 位址在 Cisco Unified Communications Manager 中設定的下列資訊。表 1-4

表 1-4 說明這些資訊。「重複的裝置」視窗欄位

欄位	範例	說明
MAC 位址	SEP00141C48DDD9	此欄位會指定 MAC 位址。這是裝置的唯一識別碼。若裝置的目錄號碼在 Cisco Unified Communications Manager 中有多個例項，則會使用 MAC 位址識別相關的裝置。
目錄號碼	5351	接線員登入所使用的號碼。
說明	Auto5351	此欄位會提供裝置的說明。
路由分組	FACAccess	內線設定所在的路由分組。
通話搜尋範圍	FACAccess	內線設定所在的通話搜尋範圍。

一旦選取內線，應用程式即會使用選取的號碼初始化。來自同一部電腦的後續作業階段都將使用選取的內線。



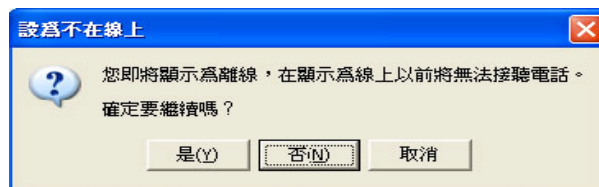
附註

不支援使用共用線路為接線員電話。

設為不在線上 (F10)

您可在特定時間設為離線，稍事休息。主控台仍會顯示通話，但您無法接聽。設為不在線上的快速鍵是 F10。圖 1-3 顯示按下 F10 後出現的設為不在線上視窗。

圖 1-3 「設為不在線上」視窗

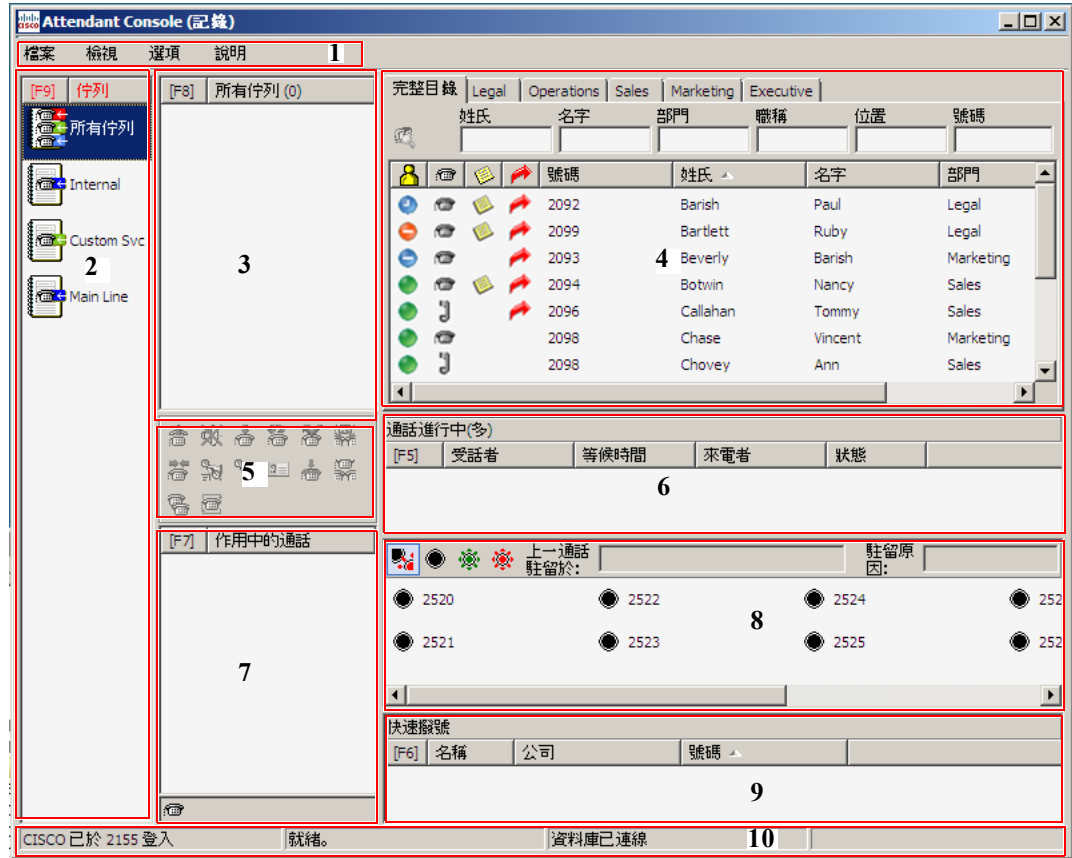


若要成為在線上，請按一下設為線上 (F10)。

介面

圖 1-4 顯示 Cisco Unified Attendant Console 的介面。

圖 1-4 Cisco Unified Attendant Console 配置



圖解項目：

1. 功能表列
2. 佇列 (F9) (不適用於 Department Edition)
3. 佇列中的通話 - 來電 (F8)
4. 目錄
5. 通話控制工具列
6. 通話處理 (F5)
7. 作用中的通話 (F7)
8. 駐留通話
9. 快速撥號 (F6)
10. 狀態列

功能表列

表 1-5 說明功能表列。

表 1-5 功能表選項

控制名稱	說明
檔案	
登入	此選項作用為登入。
登出	此選項會將您登出 Cisco Unified Attendant Console。
結束	此選項用於關閉應用程式。
檢視	
工具列	此選項會啟用 / 停用 <i>通話控制</i> 工具列。
佇列（不適用於 Department Edition）	此選項可讓您 <i>檢視所有佇列</i> 或 <i>檢視個別佇列</i> 。
快速撥號	此選項會啟用 / 停用 <i>快速撥號</i> 欄位。
來電駐留	此選項會啟用 / 停用 <i>駐留通話</i> 欄位。
顯示問候語	此選項會啟用 / 停用「問候語」視窗。
顯示我的待接通話	此選項會啟用 / 停用待接通話顯示。此功能的快速鍵為 Ctrl-F5。
選項	
偏好設定	此選項會開啟可自訂 Cisco Unified Attendant Console 的「偏好設定」視窗。
緊急（不適用於 Department Edition）	此選項可讓您將所有佇列傳送到「緊急模式」。所有通話都會轉撥到預先設定的目的地。
資料篩選搜尋	您可由此功能表選擇開啟 AND 搜尋。
字型大小	利用此項可變更介面中顯示的字型大小。
說明	
目錄	用於開啟螢幕說明。
關鍵字搜尋	可讓您使用關鍵字搜尋說明檔案。
圖形	顯示圖形面板以列出 Cisco Unified Attendant Console 內使用的所有圖形圖示。
關於 Attendant Console	版本及版權資訊。





佇列 (F9)（不適用於 Department Edition）

「佇列」欄位會顯示已登入之接線員可使用的佇列。每個圖示都代表不同的佇列。當來電遞送到佇列時，會有數字指標顯示等候接聽的來電數。接聽來電之前，來電者會一直聽到響鈴。

您可以在 Web Admin 應用程式中指定由下一位有空的接線員立即接聽特定佇列（稱為「強制分配」）。該佇列中的通話可以設為由待命最久的接線員負責接聽，例如讓已登入系統，且可接聽佇列通話的所有接線員輪流接聽。這時不需要按下「接聽下一通」按鍵，通話立即會顯示在「作用中的通話」欄位 (F7) 中。來電者已在線上。

表 1-6 說明螢幕的「佇列」(F9) 區域中顯示的圖示。

表 1-6 「佇列」區域圖示

圖示	佇列類型
	已設定強制遞送的主控台佇列。
	作用中且可隨時接聽電話的主控台佇列。
	處於夜間服務的佇列。
	處於緊急模式的佇列。

在佇列區域之通話上按一下滑鼠右鍵，然後從內容相關功能表選擇選項，亦可存取上述選項。
按 Ctrl-E 可強制佇列進入緊急模式。


佇列中的通話 – 來電 (F8)

此欄位會顯示在佇列中等候的通話以及下列資訊：

- 來電者的姓名
- 來電者的號碼
- 在佇列中等候的已耗用時間
- 佇列的名稱（選擇性）

表 1-7 說明可使用鍵盤對此區域的通話執行的功能。

表 1-7 「佇列中的通話 – 來電」欄位的功能鍵

按鍵	功能
+	接聽下一通來電。
	附註 如果佇列具有強制遞送設定，則不需要透過此按鈕，即可將該通話移至「作用中的通話」欄位 (F7)。
Enter	按下此按鍵可接聽來電。

透過按一下滑鼠右鍵所取得之內容相關功能表，可存取這幾項功能。

目錄

Cisco Unified Attendant Console 中有兩種類型的目錄：

- **完整目錄** - 此目錄會顯示 Cisco Unified Attendant Console 環境中所有可用的聯絡人。
- **個人目錄群組** - 這些目錄經過修改後，可顯示完整目錄的一部份。這些目錄群組是用來登入 Cisco Unified Attendant Console 所需的特定資料。

完整目錄

Cisco Unified Attendant Console 提供目錄區域，方便您輕鬆擷取聯絡人資訊。所顯示的初始目錄稱為「完整目錄」，會顯示所有已在 Cisco Unified Attendant Console 環境中註冊的聯絡人。這同時包含內部及外部聯絡人。

目錄有一些層面可透過 Cisco Unified Attendant Admin 加以設定，而正常顯示下的基本資訊則包含如下的聯絡人詳細資料：

- 名字
- 姓氏
- 部門
- 職稱
- 內線號碼
- 電子郵件

這些是預設設定，可加以變更。圖 1-5 為「完整目錄」畫面的範例。

圖 1-5 完整目錄



您可使用下列方式對任一個目錄的聯絡人執行通話控制作業：

- 使用滑鼠，在目錄中選取聯絡人，然後按一下「通話控制」工具列上的任一通話控制按鈕。這些按鈕已在前文各節中說明。
- 在聯絡人上按一下滑鼠右鍵，並從內容相關功能表中選擇選項。
- 使用鍵盤快速鍵，依前文各節所述，執行通話控制作業。

表 1-8 說明「目錄」區域中顯示在聯絡人旁邊的圖示。表 1-9 說明「目錄」區域中所使用之按鍵的功能。

表 1-8 「目錄」區域的聯絡人圖示










圖示	說明
	表示聯絡人的線上顯示狀態。
	表示內線的狀態。 此圖示亦可用來指出使用的聯絡人號碼類型，例如，  行動電話、  公司、  住家、  傳真或  呼叫器。
	表示此聯絡人已附加備註。
	表示聯絡人已指定替代號碼，或其「聯絡人號碼」中的下列任一欄位含有項目： <ul style="list-style-type: none"> • 行動電話 • 公司 1 • 公司 2 • 住家

表 1-9 在「目錄」中用於執行功能的按鍵

按鍵	功能
Ctrl-F2（與偏好設定相關 - 請參閱過濾搜尋，第 2-14 頁） （僅限 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition）	開啟橫向搜尋以尋找所選聯絡人的工作代理人。其搜尋目標為偏好設定中所設定的類別。 「橫向搜尋」視窗開啟時，其標題列將包含所搜尋之目錄欄的明細，以及所選聯絡人來自該欄的資料。 您可視需要移動「橫向搜尋」視窗並調整其大小。
F2	開啟忙線指示燈欄位 (BLF)、線上顯示狀態及替代號碼。
F4	建立個人目錄群組。
F12	開啟聯絡人內容。
Shift-F4	可讓您編輯現有個人目錄群組
Ctrl-F4	可讓您刪除現有個人目錄群組
Ctrl-Tab 與 Ctrl-Shift-Tab	也可選取下一個或上一個目錄標籤並顯示聯絡人詳細資料。
Alt-< 數字 >，其中 < 數字 > 是從 1 到 10 的整數	操作員可透過此動作切換至特定的個人目錄。此方法只能讓您檢視前 10 個目錄標籤。 範例：如果共有五個目錄，按 Alt-2 會顯示第二個目錄標籤。若您按 Alt-4，則會顯示第四個目錄標籤。

個人目錄群組 (F4)

「個人目錄群組」讓 Cisco Unified Attendant Console 接線員得以建立自訂目錄，讓完整目錄的導覽功能更容易使用。



附註

如果您安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition，則必須登入接線中心伺服器才能建立「個人目錄群組」。

要導覽不同的個人目錄，您可以選取標籤標題，也可以使用 **Ctrl-Tab** 與 **Ctrl-Shift-Tab** 來選取下一個或上一個目錄。或者，還可以按 **Alt-*<數字>*** 直接導覽前十個標籤的任何一個，其中 *<數字>* 是從 1 到 10 的整數。

透過個人目錄群組，您可以接聽剛抵達 Cisco Unified Attendant Console 的通話，並將其拖放至特定的「個人目錄群組」標籤，方便選取該群組中的聯絡人。

若要建立新的個人目錄群組



附註

最多可建立 100 個「個人目錄群組」。



附註

個人目錄群組是 Cisco Unified Attendant Console 接線員用來自訂目錄的一種方式，但不可用來將個人號碼新增至企業網路，以免影響所使用的聯絡人授權。

- 步驟 1** 若要建立新的個人目錄群組，請將滑鼠放在 Cisco Unified Attendant Console 的「目錄」欄位內再按 **F4**，或以滑鼠右鍵按一下「目錄」欄位並依序移至**個人目錄群組及新增**。出現對話方塊（圖 1-6）後，必須填入下列資訊。

圖 1-6 「個人目錄群組」對話方塊

- 步驟 2** 在**明細**下填入有意義的群組**名稱**與**說明**。
- 步驟 3** 您需要在「過濾」區域裡輸入要用來過濾目錄群組的條件。從下拉式選單中選取**欄位**類型。
- 步驟 4** 接著選取要使用的**過濾**類型：
- 若為**姓氏、部門**之類的文字欄位，則您可由下列條件選取其一：
 - 開始於、
 - 包含、
 - 結束於、
 - 等於。

- 若為**號碼**之類的數值欄位，則可選取：
 - 開始於、
 - 包含、
 - 結束於、
 - 等於、
 - 大於或等於、
 - 小於或等於。

步驟 5 輸入過濾值。

範例為**欄位：姓氏、過濾類型：開始於**，以及**過濾值：K**。這樣做所產生的目錄中，會列出姓氏為 K 開頭的聯絡人清單。

步驟 6 或者，您可以按一下**新增**，新增其他條件。您最多可以使用三個條件來建立或修改「個人目錄」。



附註

如果使用**號碼**作為過濾參數來建立目錄，則會以輸入的條件來過濾所有索引處理的號碼欄位（**主要內線、公司 1、公司 2**，與**行動電話**等），並顯示所有符合該條件的結果。

如果目錄僅顯示**主要內線**，或是替代號碼（如**選項 > 偏好設定 > 一般與內部聯絡人號碼優先順序**中所定義），則目錄所顯示的結果可能會讓人覺得不一致。事實並非如此，而是點出了聯絡人的其他索引欄位符合設定條件的事實（例如，**公司 1、公司 2、行動電話**等）。

*範例：- 某位聯絡人的主要號碼為**行動電話 22222**，卻將**公司 1** 號碼設為**1111**。因此在優先順序原則下，目錄一律將**22222** 顯示為主要號碼。*

*不過，如果**公司 1** 欄位已經索引處理，且接線員在建立的個人目錄群組中將「號碼」設為**1111**，則會顯示上述範例聯絡人（因為其行動電話符合條件），但會將其主要號碼顯示為**22222**。*

將聯絡人新增至已經建立的個人目錄群組

您可以從完整目錄中選取聯絡人，並將其拖曳至先前建立的「個人目錄」標籤。這時該聯絡人不管是否符合針對該群組所設定的條件，都會出現在「個人目錄」中。



附註

如果您安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition，則必須登入接線中心伺服器才能新增、刪除或變更聯絡人。

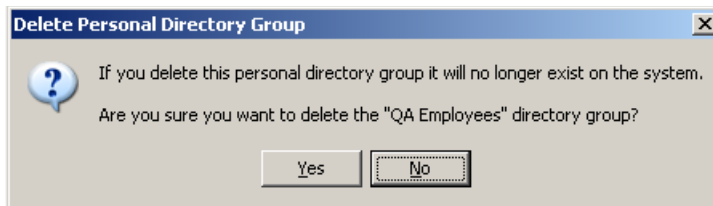
若要修改個人目錄群組

按 **Shift-F4** 可看到現有個人目錄群組的明細並加以修改。

若要刪除個人目錄群組

按 **Ctrl-F4** 可讓您刪除現有個人目錄群組。這時系統會顯示提示，要求您確認是否刪除。

圖 1-7 刪除個人目錄群組的警告範例



通話控制工具列

「通話控制」工具列位於「佇列中的通話」及「作用中的通話」兩個區域之間。此工具列顯示指定時間內所有可用通話控制作業的圖示。圖 1-8 顯示其中部分選項可用與無法使用的「通話控制」工具列範例。

圖 1-8 「通話控制」工具列








表 1-10 說明「通話控制」工具列上的各圖示。

表 1-10 「通話控制」工具列圖示

控制名稱	圖示	說明
接聽來電		按一下此項目可接聽正在響鈴的來電（不是佇列中的通話）。
通話靜音		按一下可使通話靜音。此時通話將保留於本機（話筒），這時來電者會聽到您的通話保留音樂。
清除通話		按一下此項目可清除作用中的通話。
轉接來電		按一下可完成待接的詢問轉接。
擷取通話		按一下此項目可擷取保留的通話。
切換通話		按一下此項目可切換作用中及已保留的通話。
重新建立		按一下此項目可復原之前對通話所執行的動作。
帶備註保留		按一下此項目可為目前通話附加備註後再保留該通話。 附註 此備註僅供您個人參考，不會隨通話一起傳送。
保留		按一下此項目可直接保留特定的通話。

表 1-10 「通話控制」工具列圖示

控制名稱	圖示	說明
聯絡人內容		按一下此項目可檢視來電者的聯絡人詳細資料。
開始會議		按一下此項目可詢問並開始與其他使用者進行會議。
會議		按一下此項目可同時將各通話方帶入會議。
待接		按一下此項目可將來電轉接到忙線中的內線。
駐留通話		按一下此項目可將通話置於來電駐留裝置上。

在「作用中的通話」欄位之通話上按一下滑鼠右鍵，然後從內容相關功能表選擇選項，亦可執行上述作業。您也可以使用鍵盤存取這些選項（請參閱單元 1 的「使用鍵盤」）。

通話處理 (F5)

「通話處理」欄位顯示兩種通話類型：


- 保留的通話。
- 已轉接或駐留在裝置的逾時（傳回）通話。

您可以使用下列方式，從「通話處理」區域擷取或重新建立通話：

- 使用滑鼠，在「通話處理」區域中選取通話，然後按一下「通話控制」工具列上的任一通話控制按鈕。這些按鈕已在前文各節中說明。
- 在通話上按一下滑鼠右鍵，並從內容相關功能表中選擇選項。
- 使用鍵盤快速鍵，依前文各節所述，執行通話控制作業。

表 1-11 說明「通話處理」區域所顯示的欄位。

表 1-11 「通話處理」區域的通話所顯示的欄位

控制名稱	說明
通話處理	來電者的號碼。
時間	這是來電者已耗用的等候時間。
內線	通話轉接所至的內線。
狀態	指出您是否保留通話，或通話是否因逾時而傳回。
標籤 	如出現標籤指標，表示該通話附加有備註。

作用中的通話 (F7)

「作用中的通話」欄位會顯示正在處理的通話。您可檢視下列通話資訊：

- 佇列的名稱
- 通話目前的狀態，亦即「已保留」、「撥話中」、「通話中」或「忙線」

圖 1-9 顯示「作用中的通話」欄位範例。

圖 1-9 「作用中的通話」欄位範例



附註

若已在 Web Admin 中將佇列設為強制遞送，則不需要按**加號**就能接聽通話。此通話會自動顯示在「作用中的通話」(F7) 欄位中，且來電者將轉入線上。

表 1-12 說明可在「作用中的通話」區域內使用的按鍵。

表 1-12 在「作用中的通話」欄位內用於處理通話的按鍵

按鍵	功能
Enter	按下此按鍵可接聽正在響鈴的來電。
Enter	按下此按鍵可清除接通的通話。
Enter	按下此按鍵可完成通話的詢問轉接。
PgDn	按下此按鍵可保留。
PgDn	按下此按鍵可擷取保留的通話。
-	按下此按鍵可取消轉接諮詢。
End	按下此按鍵可加入所有通話方並開始會議。
Delete	按下此按鍵可重新建立通話。
F2	按下此按鍵可顯示替代號碼、忙線指示燈欄位 (BLF) 及線上顯示狀態。
F12	按下此按鍵可顯示聯絡人詳細資料。
Home	按下此按鍵可將已接聽的來電駐留在裝置上。
Ctrl-M	用以將電子郵件傳送給未回應來電的內線使用者





在**作用中的通話**區域之通話上按一下滑鼠右鍵，然後從內容相關功能表選擇選項，亦可存取上述選項。

駐留通話

「駐留通話」欄位會顯示來電駐留裝置的清單。若您並未使用來電駐留，可以按一下**檢視 > 來電駐留**隱藏「駐留通話」欄位（該選項用於切換顯示與否）。依預設將檢視所有裝置。


表 1-13 說明用以操作「駐留通話」欄位的控制。

表 1-13 「駐留通話」控制

控制	功能
	顯示所有來電駐留裝置。
	顯示您可使用的 所有 來電駐留裝置。 未使用的裝置會以此符號列出。
	僅顯示您已駐留通話的來電駐留裝置。 由您駐留其通話的裝置會以此符號列出。
	僅顯示其他接線員已駐留通話的來電駐留裝置。 由他人駐留其通話的裝置會以此符號列出。

另外亦將顯示下列欄位：

- **上一通話駐留於** - 上一通來電駐留所在的號碼。
- **駐留原因** - 當您從忙線的內線回復通話，又將其駐留時，此欄位會顯示退回該通話的聯絡人姓名。

附有  **暫停服務**圖示的來電駐留裝置，表示該裝置暫停服務而無法用於駐留來電。

您可以使用下列方式駐留或擷取通話：



- 使用滑鼠選取來電駐留裝置，再按一下「通話控制」工具列上的任一圖示。
- 在裝置上按一下滑鼠右鍵，並從內容相關功能表中選擇選項。
- 使用鍵盤快速鍵，依前文各節所述，執行通話控制作業。

快速撥號 (F6)

「快速撥號」欄位包含您經常撥打的號碼清單，讓您可快速撥打這些號碼。

圖 1-10 顯示列於「快速撥號」欄位的姓名範例。

圖 1-10 「快速撥號」欄位

快速撥號			
[F6]	名稱	公司	號碼 ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

您可以使用下列方式執行通話控制作業：

- 使用滑鼠選取聯絡人，再按一下「通話控制」工具列上的任一圖示。
- 使用鍵盤快速鍵，依前文各節所述，執行通話控制作業。



附註

如果您安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition，則必須登入接線中心伺服器才能新增、刪除或變更快速撥號號碼。

新增項目至快速撥號欄位

若要在「快速撥號」欄位中新增號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1 在「快速撥號」欄位上按一下滑鼠右鍵，並選取**新增快速撥號**。
- 步驟 2 輸入聯絡人的**號碼**、**姓名**及**公司**名稱。圖 1-11 顯示「快速撥號」對話方塊。

圖 1-11 「快速撥號」對話方塊

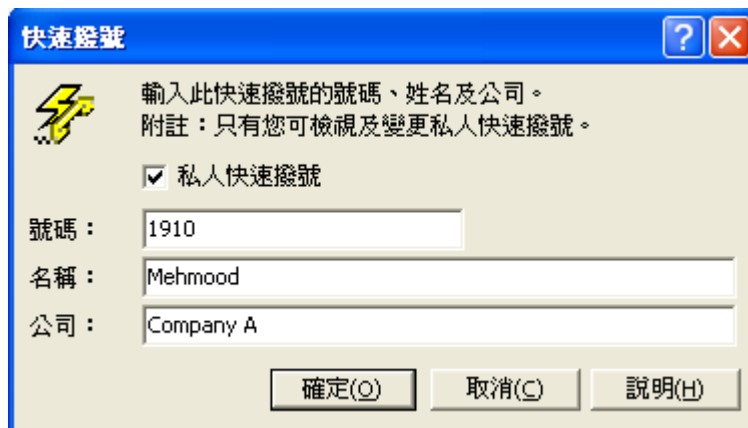


表 1-14 說明「快速撥號」對話方塊中的各欄位（如圖 1-11 所示）。

表 1-14 「快速撥號」視窗欄位

欄位	範例	說明
私人快速撥號		只有您可編輯及檢視私人快速撥號號碼。登入應用程式的其他使用者，將不能檢視選取此核取方塊的號碼。若未核取，則所有其他使用者都能看見此號碼。
號碼	5550111	要儲存為快速撥號的聯絡人號碼。
名稱	John Smith	聯絡人的姓名。
公司	CompanyA	聯絡人工作的公司名稱。

步驟 3 按一下**確定**。



附註 您僅需從**目錄**欄位，將聯絡人拖放至**快速撥號**區域即可。

刪除快速撥號欄位的項目

若要刪除「快速撥號」欄位的項目，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 選取您要刪除的快速撥號。
- 步驟 2** 按一下滑鼠右鍵並選擇**刪除快速撥號**。
- 步驟 3** 按一下確認訊息中的**是**。

更新快速撥號欄位中的項目

若要更新快速撥號欄位中的項目，請執行下列步驟：

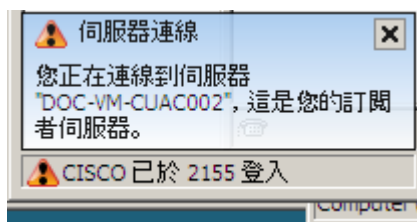
- 步驟 1** 選取要更新的快速撥號。
- 步驟 2** 按一下滑鼠右鍵並選擇**編輯快速撥號**。
- 步驟 3** 視需要變更**姓名、號碼及公司**。
- 步驟 4** 按一下**確定**。

狀態列

狀態列是位於 GUI 視窗底部的資訊區，整體共分為幾個區段，每一區段會顯示應用程式特定層面目前狀態的相關資訊。各區段由左至右顯示的資訊如下：

- 伺服器連線。
- 應用程式狀態。例如：**就緒**。
- 資料庫連線。

當您與伺服器中斷連線或已連線至訂閱者伺服器時，將指標停留在「伺服器連線」區段上即會顯示一則訊息。例如：



同樣地，當您已連線至訂閱者資料庫時，將指標停留在「資料庫連線」區段上亦將顯示一則訊息。無論哪種情況，按一下叉號或等待 10 秒後該訊息就會關閉。

當您檢視過這些訊息後，只要狀況仍未解除，相關的狀態列區段還是會一直出現驚嘆號圖示。

在欄位中工作

在 Cisco Unified Attendant Console 中工作時可使用的部分程序如下：

撥打號碼

除了從目錄選取聯絡人然後撥打電話，您也可以使用鍵盤撥號。鍵入時，數字會出現在作用中的通話區域下的撥話中方塊內。表 1-15 列出可用以編輯已撥號碼的按鍵。

您可使用下列按鍵：

表 1-15 列出用以編輯已撥號碼的按鍵

按鍵	功能
Backspace	於鍵入聯絡人號碼時清除數字
空格鍵	於撥出時清除號碼。
Enter	撥打輸入的號碼。

在目錄中尋找聯絡人

Cisco Unified Attendant Console 的搜尋引擎可讓您藉由目錄中的設定條件搜尋特定人員。這在主控台極度忙碌的情況下特別實用。

若要找出某人員或號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 選取所需聯絡人的所在目錄，可能是完整目錄或個人目錄群組。要導覽不同的個人目錄，您可以選取標籤標題，也可以使用 **Ctrl-Tab** 與 **Ctrl-Shift-Tab** 來選取下一個或上一個目錄。或者，還可以按 **Alt-
< 數字 >** 直接導覽前十個標籤的任何一個，其中 **< 數字 >** 是從 1 到 10 的整數。
- 步驟 2** 「目錄」標籤一經選取，游標會自動移至第一個搜尋方塊。此外一旦您開始鍵入，游標會自動移至第一個搜尋方塊。
- 步驟 3** 您可選取任一搜尋條件。下列任一項目皆可做為搜尋依據：
 - 姓氏
 - 名字
 - 部門
 - 號碼
- 步驟 4** 按鍵盤上的 **Tab** 鍵可切換各搜尋欄位，或指向相關搜尋方塊並按一下滑鼠。
- 步驟 5** 輸入關鍵字。



附註

啟用了「AND 搜尋」功能之後，您可以透過**選項 > 偏好設定 > 資料篩選搜尋**並勾選**我要使用 AND 搜尋**或**選項 > 資料篩選搜尋**並勾選**使用 AND 搜尋**，將關鍵字輸入到兩個位置中。舉例來說，在**名字**欄位中選取 *John*，並在**姓氏**欄位中選取 *Smith*。結果會顯示所有同時符合這兩個欄位中的條件的所有記錄，並刪除僅符合其中一個條件的記錄。

步驟 6 按 Enter 鍵。

選取的目錄會過濾掉所有不符合所輸入之關鍵字的聯絡人。

找到所需的人員之後，只要在其上連按兩下，或按兩次 **Enter** 按鍵，即可去電該名聯絡人。



圖 1-12 示範搜尋名字為 'John' 的人員。

圖 1-12 範例搜尋結果

圖示	號碼	姓氏	名字	部門	職稱
	1042	Junior	John	HR	Account
	1041	Smith	John	QA	QCE



附註

若已按下**過濾搜尋**按鈕 ，搜尋會過濾不符合條件的聯絡人。若未按下此按鈕，應用程式只會選取符合指定關鍵字的聯絡人。例如，若已按下**過濾搜尋**按鈕  且鍵入 A，則會選取第一個開頭字母為 A 的聯絡人。

橫向搜尋 (Ctrl-F2) (僅限 Enterprise 及 Premium Edition)

橫向搜尋提供的過濾功能可讓您搜尋特定條件，如部門、姓氏或名字。此功能適用於任何一種聯絡人目錄。

若要使用橫向搜尋功能，請以滑鼠或鍵盤從目錄中選取聯絡人。接著按 Ctrl-F2 起始橫向搜尋，以顯示延伸搜尋畫面，列出所有符合橫向搜尋欄位的聯絡人。

橫向搜尋

延伸搜尋視窗可調整高度，也可移動位置。您若調整此視窗的大小，Cisco Unified Attendant Console 將會記憶此視窗新的尺寸與位置。

使用延伸搜尋視窗期間，您可隨時按 ESC (Escape) 鍵，或按一下關閉視窗圖示 (x) 加以關閉。

起始橫向搜尋後，您將需要完成選擇或關閉延伸視窗，才能接著繼續使用 Cisco Unified Attendant Console 內的其他功能。

若要設定偏好的橫向搜尋欄位，必須在「偏好設定」中指定條件 (**選項 > 偏好設定**，然後是**過濾搜尋**標籤)。選取無將會停用此功能。



單元 2

自訂 Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console 可讓您自訂應用程式的外觀及功能。

若要存取主控台設定，請從主功能表中選擇**選項 > 偏好設定**。這會開啟**偏好設定**視窗。



附註

您可以透過**偏好設定**視窗，或從主功能表選擇**選項 > 字型大小**，變更介面中所用字型的大小。如需可用的大小，請參閱 [第 2-3 頁的「顯示」](#)

偏好設定視窗的各標籤說明如下。

一般

此區段提供下列設定：

- **應用程式的快顯時機**

Cisco Unified Attendant Console 讓您選擇應用程式的快顯時機：

- **佇列中的通話正在等候接聽**
- **我的本機裝置鈴聲**（若為您登入的裝置）
- **不使用時最小化**

若核取前兩個選項之一或兩者皆選，當應用程式最小化時，即會快顯在桌面上。沒有作用中或佇列中的通話時，第三個選項會最小化應用程式。

- **內部聯絡人號碼優先順序**

您需要設定優先順序，以便在無法取得清單中的第一個聯絡人號碼時，可以使用下一個號碼。

下表顯示可用的所有聯絡人號碼，以及目錄中「號碼」欄位的填入順序。如果該聯絡人沒有**主要內線**，則會依序使用**公司 1**、**公司 2**、**行動電話**等號碼。

若要變更號碼的替代順序，選取您要移動的**號碼類型**，然後使用**向上鍵**與**向下鍵**移動至正確的位置。



附註

請注意下列事項：

- 如果使用**號碼**作為過濾參數來建立目錄，則會以輸入的條件來過濾所有索引處理的號碼欄位（**主要內線、公司 1、公司 2，與行動電話**等），並顯示所有符合該條件的結果。
- 如果目錄僅顯示**主要內線**，或是替**代號碼**（如**偏好設定標籤 > 一般與內部聯絡人號碼優先順序**中所定義），則目錄所顯示的結果可能會讓人覺得不一致。事實並非如此，而是點出了聯絡人的其他索引欄位符合設定條件的事實（例如，**公司 1、公司 2、行動電話**等）。
- 範例：某位聯絡人的**主要號碼**為**行動電話 22222**，卻將**公司 1**號碼設為**1111**。因此在優先順序原則下，目錄一律將**22222**顯示為**主要號碼**。

不過，如果**公司 1**欄位已經索引處理，且接線員在建立的個人目錄群組中將「號碼」設為**1111**，則會顯示上述範例聯絡人（因為其行動電話符合條件），但會將其**主要號碼**顯示為**22222**。

圖 2-1 顯示可從「一般」標籤設定的選項。

圖 2-1 「偏好設定」區段的「一般」標籤

一般

應用程式的快顯時機

- 佇列中的通話正在等候接聽
- 我的本機裝置鈴聲
- 不使用時最小化

內部聯絡人號碼優先順序

必須設定優先順序，以便在聯絡人無法取得清單中的第一個號碼時，可以使用下一個號碼。

主要內線
公司 1
公司 2
行動電話
住家
呼叫器
傳真

顯示

顯示標籤可讓您設定下列選項：

- **查詢順序**（僅限 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition）– 若不希望佇列依其建立的順序排列，請核取**根據字母順序排列查詢**。
- **當選取區段時 – 變更字型色彩**設定可讓您變更 Cisco Unified Attendant Console 中所選區域的標籤字型色彩，以在操作主控台時，可以查看選取的區域。預設會將文字設為紅色。
- 顯示通話資訊
 - **顯示路由標籤**可讓您顯示每通來電的預計目的地及其標準詳細資料，如來電者 ID 及內部 / 外部通知。依預設會設定此項。
 - **顯示逾時條件**可讓您顯示通話返回接線員的詳細原因。
- **當撥打電話時** – 這可控制是否顯示「忙線指示燈欄位 (BLF)/ 線上顯示」提示。預設不會選取設定了存在狀態時提示。
- **當拖放時 – 顯示拖曳影像**選項可讓您在畫面上，看到拖曳過畫面之通話的完整影像。
- **字型大小** – 利用此項可變更 Cisco Unified Attendant Console 介面字型的大小，以增進使用上的方便性。請選取**預設**、**中**、**大**或**特大**。您也可以從應用程式主功能表選擇**選項 > 字型大小**來設定此參數。
- **彈性**（僅限 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition）– 核取**切換伺服器時出現提示**（預設值）即會在伺服器故障或復原期間進行伺服器切換時出現提示。

圖 2-2 顯示可從「顯示」標籤設定的選項。

圖 2-2 「偏好設定」區段的「顯示」標籤

顯示

查詢順序

根據字母順序排列查詢

當選取區段時

變更字型色彩

設為此色彩: ■ 色彩

顯示通話資訊

顯示路由標籤

顯示逾時條件

當撥打電話時

設定了存在狀態時提示

當拖放時

顯示拖曳影像

字型大小

預設

彈性

切換伺服器時出現提示

線上顯示

此標籤可讓接線員設定線上顯示資訊的偏好設定。

- **預設線上顯示** – 選取 **Microsoft 線上顯示狀態**、**Cisco 線上顯示狀態**或**無**。
- **啟動 Microsoft 線上顯示資訊** – 核取此方塊後，再選取要用於擷取資訊的欄位，以顯示 Microsoft 線上顯示資訊。

請從下拉式選單中選取下列任何項目：**電子郵件**、**電子郵件 2**、**電子郵件 3**、**使用者欄位 1**、**使用者欄位 2**、**使用者欄位 3** 或**使用者資料**。

- **啟動 Cisco 線上顯示資訊** – 核取此方塊後，再選取要用於擷取資訊的欄位，以顯示 Cisco 線上狀態資訊。

請從下拉式選單中選取下列任何項目：**電子郵件**、**電子郵件 2**、**電子郵件 3**、**使用者欄位 1**、**使用者欄位 2**、**使用者欄位 3** 或**使用者資料**。

圖 2-3 顯示可從「線上顯示」標籤設定的選項。

圖 2-3 「偏好設定」區段的「線上顯示」標籤

存在

預設線上狀態顯示

Microsoft 線上顯示狀態

Cisco 線上顯示狀態

無

啟動 Microsoft 線上顯示資訊

若要擷取線上狀態資訊，請使用下列欄位：

啟動 Cisco 線上顯示資訊

若要擷取線上狀態資訊，請使用下列欄位：

撥號中

此標籤提供下列選項：

- **語音信箱首碼** – 此選項可讓您輸入首碼，以直接將通話傳送至語音信箱內線。
- **自動撥號** – 此選項可讓您在定義的時間之後，自動撥打內線或外線號碼。您可以設定「自動撥號」的時間長短。所需的號碼是在「作用中的通話」下方區域中輸入。

圖 2-4 顯示可從「撥號中」標籤設定的選項。

圖 2-4 「偏好設定」區段的「撥號中」標籤



來電轉接

此標籤提供下列選項：

- **當拖放或連按兩下時**（所有版本）
此區段可讓您選擇在拖放或連按兩下通話時，所要執行的轉接類型。您可按一下其中一個單選按鈕，以選擇下列一個選項：
 - **執行詢問轉接**
 - **執行立即轉接**（依預設會選取此項）
- **當立即轉接時**（僅限 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition）
當立即轉接來電時，您可以選取**忙線時自動待接**。這會自動堆疊來電直到受話內線有空接聽，從而加快通話處理速度。
- **當重新建立通話時**（僅限 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition）
當重新建立通話時，您可以選取**忙線時自動待接**。這會自動堆疊來電直到受話內線有空接聽，從而加快通話處理速度。

圖 2-5 顯示可從「來電轉接」標籤設定的選項。

圖 2-5 「偏好設定」區段的「來電轉接」標籤 (Enterprise 及 Premium Edition)

來電轉接

當拖放或連接兩下時

執行詢問轉接

執行立即轉接

當立即轉接時

忙線時自動待接

當重新建立通話時

忙線時自動待接

來電駐留

此標籤會提供一個核取方塊。若核取此核取方塊，在駐留來電之後，所有駐留裝置都會顯示在「來電駐留」區域中。

圖 2-6 顯示可從「來電駐留」標籤設定的選項。

圖 2-6 「偏好設定」區段的「來電駐留」標籤

來電駐留

駐留來電之後

顯示所有駐留裝置

靜音

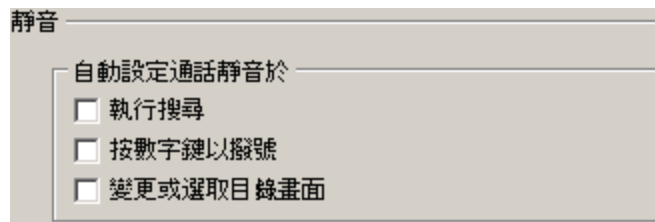
此區段可讓使用者啟用通話自動靜音。使用者可以選取下列任何選項：

- **執行搜尋** – 若選取此核取方塊，當接線員按一下任何搜尋欄位時，都將自動使通話靜音。
- **按數字鍵以撥號** – 若選取此核取方塊，當接線員撥打任何號碼時，都將自動使通話靜音。
- **變更或選取目錄畫面** – 若選取此核取方塊，當接線員按一下任何目錄時，都將自動使通話靜音。

當選取其中任一選項，通話將保留於本機（話筒），這時來電者會聽到通話保留音樂。

圖 2-7 顯示可從「靜音」標籤設定的選項。

圖 2-7 「偏好設定」區段的「靜音」標籤



音調

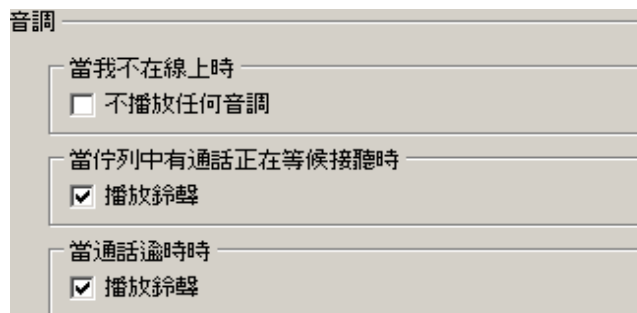
此區段可讓您依據特定發生事件，切換開啟或關閉音調。如此一旦發生事件，Attendant Console 即會播放音調。

此標籤提供下列選項：

- **當我不在線上時** – 此選項提供**不播放任何音調**核取方塊。當您暫時離開 Console Attendant 時，如不需應用程式播放任何音調，請核取此選項。
- **當佇列中有通話正在等候接聽時** – 此選項提供**播放鈴聲**核取方塊。當「佇列」中有通話等候時，如需應用程式播放任何音調，請核取此選項。
- **當通話逾時時** – 此選項提供**播放鈴聲**核取方塊。您可核取此方塊，以表示回復的通話是來自「通話處理」欄位、「來電駐留」欄位或其他欄位。

圖 2-8 顯示可從「音調」標籤設定的選項。

圖 2-8 「偏好設定」區段的「音調」標籤



目錄

「目錄」標籤可讓您設定與影響聯絡人資訊在 Cisco Unified Attendant Console 的「目錄」區域中的顯示方式。其具有下列區段：

- **目錄群組** - 您可藉此影響特定目錄的顯示方式。您可以勾選**所有目錄群組都使用相同的設定**旁邊的方塊，然後選取「目錄」以統一完成這項動作（附註：這時所有目錄都會接受選取的「目錄」參數）。
或者，若您沒有勾選**所有目錄群組都使用相同的設定**，則您可以從表格中選取任一目錄，然後單獨設定該選取的目錄。
您也可以透過這個清單變更目錄的顯示順序。您可以選取「目錄」並使用上下鍵在清單中移動來完成這項動作。



附註

目錄內容的建立或編輯作業，實際上是在 Cisco Unified Attendant Console 的「目錄」區域中完成。

- **預設顯示順序** - 您可以設定「內部目錄」中的**預設顯示順序**。由預設值組成的下拉式清單可供您從中選取。目錄中的聯絡人清單會按選取的選項排序。
- **顯示下列資訊** - 此區段有兩個清單方塊，內含**可用**及**顯示時間**值。您可以從**可用**選取值，再將其插入**顯示時間**清單方塊。聯絡人的選取資訊會隨即顯示。
- **搜尋依據** - 在此區段中，您可選擇要使用哪幾個搜尋欄位來搜尋「內部目錄」中的記錄。Cisco Unified Attendant Console Business 及 Department Edition 可讓您選擇多達三個搜尋欄位。若為 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition，即能利用**螢幕上的搜尋欄位顯示數目**控制以顯示多達六個欄位。

圖 2-9 顯示可從「內部目錄」標籤設定的選項。

圖 2-9 「偏好設定」區段的「目錄」標籤 (Enterprise 及 Premium Edition)

目錄

目錄群組

所有目錄群組都使用相同的設定。

完整目錄

預設顯示順序

姓氏

顯示下列資訊

可用:

中間名
位置
使用者欄位 1
使用者欄位 2
使用者欄位 3
使用者資料
公司
初始
區段

顯示時間:

預設線上圖示
手機狀態圖示
備註圖示
替代圖示
號碼
姓氏
名字
部門
職稱

搜尋依據

螢幕上的搜尋欄位顯示數目: 6

搜尋 1: 姓氏

搜尋 2: 名字

搜尋 3: 部門

搜尋 4: 職稱

搜尋 5: 位置

搜尋 6: 號碼



附註

呈灰色的欄位未由資料庫予以檢索處理。

替代號碼



附註

此選項僅適用於 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition。

Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition 可讓您利用「替代號碼」畫面，顯示每位所選聯絡人的特定聯絡人資訊。建議您依照「目錄」區域中的顯示順序，將此資訊設定為相同的顯示順序。

圖 2-10 顯示可從「替代號碼」標籤設定的選項。

圖 2-10 「偏好設定」區段的「替代號碼」標籤

欄位標題

只要輸入新的**顯示文字**取代**預設文字**，即可變更出現在應用程式中的**欄位標題**文字。

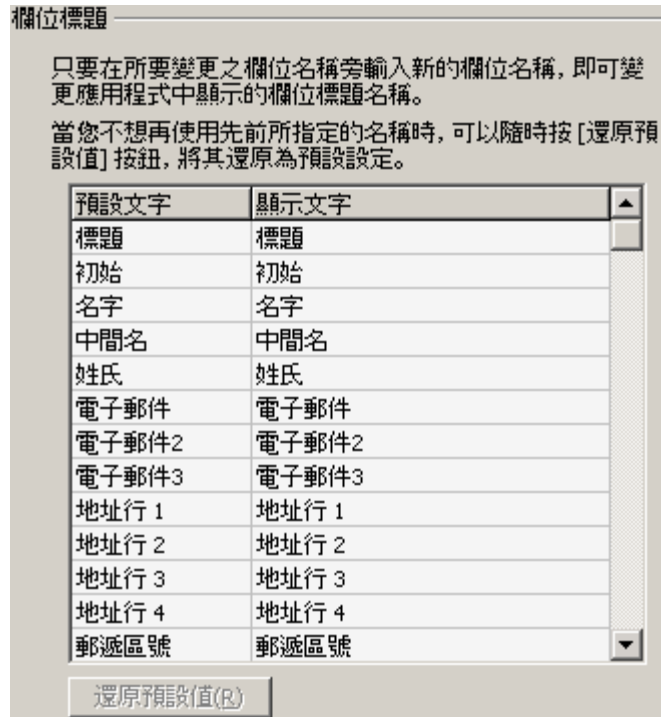
若要變更**欄位標題**的**顯示文字**，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按一下**顯示文字**欄中的值。
- 步驟 2 鍵入新的**顯示文字**以替換**預設文字**。
- 步驟 3 按一下**確定**。

若要還原預設文字，請按一下**還原預設值**按鈕。

圖 2-11 顯示可從「欄位標題」標籤設定的選項。

圖 2-11 「偏好設定」區段的「欄位標題」標籤 (Enterprise 及 Premium Edition)



若為 Cisco Unified Attendant Console Business 及 Department Edition，則只能設定下列「欄位標題」：

- 名字
- 姓氏
- 電子郵件
- 職稱
- 部門

次要排序

僅當登出 Cisco Unified Attendant Console 時，才會啟動此標籤。

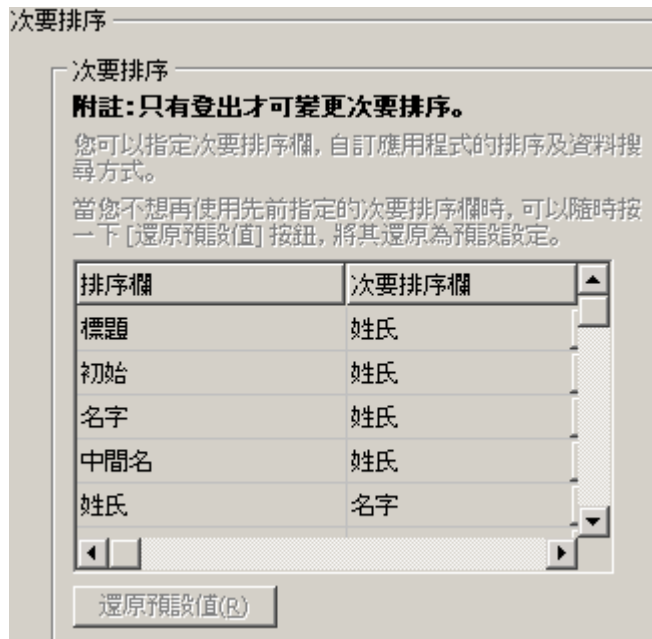
您可指定**次要排序欄**（預設值為**名字**），自訂 Cisco Unified Attendant Console 的排序方式及搜尋資料方式。如有需要，可還原預設值。變更**次要排序欄**值時，會啟用**還原預設值**按鈕。

若要變更「次要排序欄」的值，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按一下**次要排序欄**中的值。
- 步驟 2 下拉式功能表會隨即顯示，並顯示與「排序欄」中之值相關的不同值。
- 步驟 3 選擇替換舊值的值。
- 步驟 4 若要變更多個值，請重複步驟 1 至 3。
- 步驟 5 按一下**確定**。

圖 2-12 顯示可從「次要排序」標籤設定的選項。

圖 2-12 「偏好設定」區段的「次要排序」標籤範例



過濾搜尋

當您搜尋「目錄」的任一搜尋欄位時，您可以指定畫面上執行搜尋的方式。此標籤可讓您選取下列選項以設定這些偏好設定：

- **AND 搜尋**

這個程序可以讓接線員同時選取兩個條件，並搜尋符合這兩個條件的項目。舉例來說，在**名字**欄位中選取 *John*，並在**姓氏**欄位中選取 *Smith*。結果會顯示所有同時符合這兩個欄位中的條件的所有記錄，並刪除僅符合其中一個條件的記錄。

勾選**我要使用 AND 搜尋**方塊以啟用此功能。



附註

本功能也可透過**選項功能表**、**資料篩選搜尋**以及勾選**使用 AND 搜尋**方式加以啟用。

- **當執行過濾搜尋時**

- **按 Enter 執行搜尋** – 如已在任一搜尋欄位中輸入某些資訊，選取此選項即會在按 **Enter** 鍵時執行搜尋。
- **於每次按下按鍵後搜尋** – 此選項是指當您每次按下按鍵，在欄位中輸入搜尋值時，皆會重新整理搜尋結果。此為預設設定。
- **於延遲後搜尋** – 若選取此選項，則當您在搜尋欄位中輸入資訊時，將會在**搜尋延遲**區段中指定的延遲後，才顯示搜尋結果。

- **橫向搜尋**（僅限 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition）

Cisco Unified Attendant Console Enterprise 及 Premium Edition 提供「橫向搜尋」功能，讓您只要按 Ctrl-F2 按鈕即可搜尋替代聯絡人。請選取**無**、**姓氏**、**名字**、**部門**或**號碼**。若選取**無**則會停用橫向搜尋。

圖 2-13 顯示可從「過濾搜尋」標籤設定的選項。

圖 2-13 「偏好設定」區段的「過濾搜尋」標籤

過濾搜尋

AND 搜尋
若使用 AND 搜尋，將會同時搜尋多個欄位。例如，您可能想要搜尋 Firstname AND Lastname。
 我要使用 AND 搜尋

當執行過濾搜尋時
 按 Enter 執行搜尋
 於每次按下按鍵後搜尋
 於延遲後搜尋

搜尋延遲
 1 秒 5
 1 秒

橫向搜尋
按 Ctrl+F2 鍵時，使用下列排序欄執行橫向搜尋：
 無

記錄

此標籤可讓您開啟或關閉記錄功能。請利用核取方塊控制下列記錄：

- **資料庫：** 在主控台應用程式內啟用資料庫活動記錄。
- **伺服器通訊：** 在主控台應用程式內啟用伺服器通訊活動記錄。

記錄路徑與檔名會顯示在螢幕上。

圖 2-14 顯示可從「記錄」標籤設定的選項。

圖 2-14 「偏好設定」區段的「記錄」標籤

記錄

記錄資訊
 資料庫
 伺服器通訊

記錄路徑與檔名：
 C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

進階



附註

「進階」標籤控制著 *直接轉接* 後無人接聽而將（根據其目的地）傳回給接線員的來電類型。

請注意下列事項：

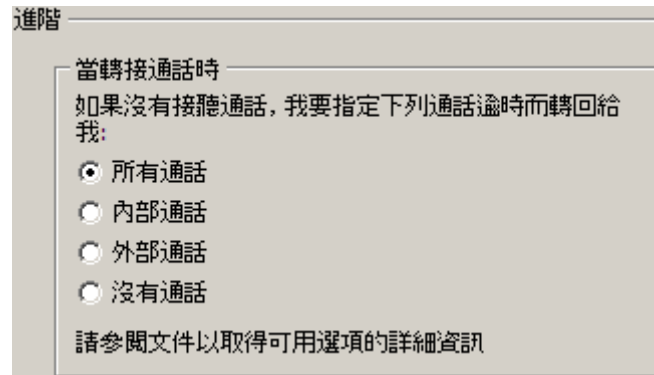
- 依預設會關閉直接轉接。若您想要使用直接轉接，**必須**將閘道的 CSS 設為允許來電轉送撥出。
- 一旦使用直接轉接，您即喪失撤回功能，且系統將只能內部撤回由 Cisco Unified Attendant Console 伺服器監控之裝置所獲的來電。

直接轉接可讓受話方看見發話者 CLI。不過，使用直接轉接會使主控台將無人接聽的轉接來電傳回給接線員的能力受限。

依預設，立即轉接會從接線員的話筒轉送來電至服務佇列（CTI 埠）而後再接通受話方。相較之下，直接轉接將略過服務佇列並直接傳送通話給受話方。來電者的通話並不會保留，因此對方將聽見響鈴而非音樂；並且會向受話方顯示發話者 CLI 而非服務佇列的詳細資料。

圖 2-15 顯示可從「進階」標籤進行的設定。

圖 2-15 「偏好設定」區段的「進階」標籤









單元 3

使用 Cisco Unified Attendant Console

如標題所示，本節係關於此應用程式的操作流程。其涵蓋與通話管理相關的各主題。本節提供有關如何使用 Cisco Unified Attendant Console 的說明。Cisco Unified Attendant Console 內可顯示兩種等級的監控：電話與線路狀態。出現在目錄中用以反映電話狀態的圖示如表 3-1 所列。

表 3-1 「目錄」區域的電話狀態圖示

圖示	說明
	電話掛上
	作用中
	無法使用
	來電

接聽來電

Cisco Unified Attendant Console 處理兩種通話類型：

- **內部通話** – 所接聽的本機內線內線來電
- **外部通話** – 所接聽的外線號碼來電

處理中的通話會出現在**作用中的通話區域 (F7)**。第 1-16 頁的圖 1-9 顯示「作用中的通話」區域之通話範例。

進入系統的通話會按優先順序排列，並佇列在「佇列中的通話」區域 (F8) 中。您可使用下列三種方法接聽來電：

- **接聽下一通** – 接聽佇列中下一通來電。
- **選擇接聽** – 從佇列中選取接聽特定來電。
- **強制遞送** – 佇列可設為「強制遞送」，亦即將通話分配給待命最久的接線員接聽。

接聽下一通

系統會先排列來電的優先順序，再顯示於畫面中。通話會按遞減優先順序顯示在「佇列中的通話區域」(F8) 中。

接聽來電最簡單的方式是「接聽下一通」。此選項會按系統設定的優先順序接聽來電。先接聽高優先順序的來電。

若要使用鍵盤接聽下一通來電，請執行下列步驟：

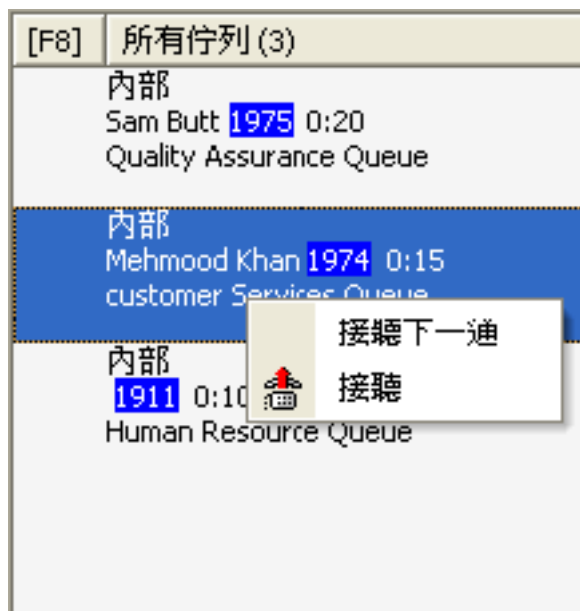
-
- 步驟 1 按 F8 以選取「佇列中的通話區域」。
 - 步驟 2 按鍵盤上的「+」鍵，來電即會遞送至您的話筒。
-

若要使用滑鼠接聽下一通來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 在「佇列中的通話」區域上按一下滑鼠右鍵。
 - 步驟 2 從內容相關功能表中選擇**接聽下一通**。
-

下列影像會說明如何使用內容相關功能表接聽下一通來電。無論在「佇列中的通話」區域中選取的通話為何，都會接聽下一通最高優先順序的來電。圖 3-1 顯示透過「接聽下一通」選項接聽來電。

圖 3-1 使用「接聽下一通」接聽來電的範例



選擇接聽（不適用於 Department Edition）

**附註**

本節內容不適用於 Cisco Unified Attendant Console Department Edition，因為該版本並無佇列顯示。

您可視需要從特定的佇列中選擇接聽正在顯示的來電。

您必須選取佇列，再選取要接聽的來電，才能接聽來電。

若要使用鍵盤選取佇列，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 按 **F9** 選取**佇列**欄位。
- 步驟 2** 使用向上鍵及向下鍵選取所需之佇列。
- 步驟 3** **F8** 欄位會顯示在所選佇列中等候的通話。

**附註**


若要返回查看全部佇列中的所有通話，請從 **F9** 選取**所有佇列**圖示。


若使用滑鼠，僅需按一下**佇列**欄位 (**F9**) 中的佇列即可。選取佇列之後，即可接聽等候的通話。

若要使用鍵盤接聽所選佇列中的來電，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 按 **F8** 鍵選取「佇列中的通話」區域。
- 步驟 2** 使用向上鍵及向下鍵選取要接聽的來電。
- 步驟 3** 按 **Enter** 鍵接通來電。

若要使用滑鼠接聽所選佇列中的來電，請執行下列步驟：


- 步驟 1** 選取**所有佇列**欄位。
- 步驟 2** 按一下相關的通話。
- 步驟 3** 按一下通話控制工具列的 **接聽來電**按鈕。

轉接到您內線的個人來電，會顯示在「作用中的通話」欄位中，您的話筒也會響鈴。您可以拿起話筒接聽，或按一下 **接聽來電**按鈕。

**附註**

您僅需要從**佇列中的通話**區域 (**F8**)，將通話拖放至**作用中的通話**區域即可接聽。

強制遞送

您可以指定讓特定佇列由下一個有空的接線員立即接聽。此佇列中的通話是設為由待命最久的接線員負責接聽，或由已登入系統且可接聽佇列通話的所有接線員輪流接聽。這時不需要按下「接聽下一通」按鍵（加號），通話會直接顯示在「作用中的通話」欄位中並透過話筒響鈴。您可以拿起話筒接聽，或按一下  接聽來電按鈕。

接線員在其話筒有強制遞送通話響鈴時仍可登出。

目錄來電轉撥

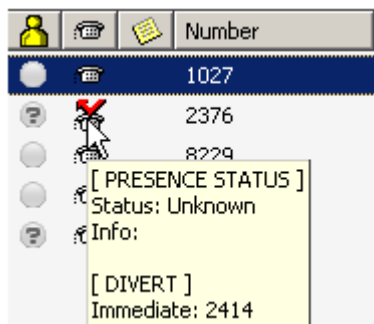
如果聯絡人裝置有設定「來電轉撥」，則「目錄」區域中會顯示該圖示。



附註

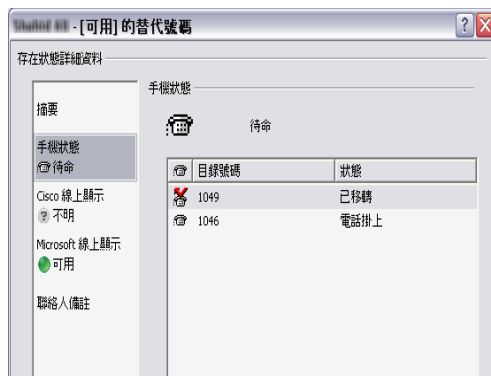
如果聯絡人裝置有多條線路，且「來電轉撥」設定在主線路，則會顯示該設定圖示。

您可以將游標移至聯絡人上方，即可顯示內含詳細說明的工具提示，例如「來電轉撥」設定的轉撥號碼。例如：



若要查看任何次要線路，您需要按下 F2 以顯示「線上顯示狀態」視窗。[圖 3-2](#) 顯示轉撥的內線 1001 與電話掛上的內線 1027。

圖 3-2 多線路裝置上的「線上顯示狀態」設定範例



替代號碼及線上顯示狀態

有兩種方法可觸發此狀態畫面：











- 從目錄中選取聯絡人，然後按 **F2**。
- 接線員轉接來電至已指定線上顯示狀態的內線。在此情況下會提示接線員，來電轉接所至的人員目前已設定線上顯示狀態。表 3-2 說明「線上顯示狀態」視窗中的各種控制。

表 3-2 「線上顯示狀態」視窗控制

控制	說明
電話狀態	聯絡人目前的狀態。電話狀態是以電話狀態圖示與文字代表。
摘要面板	「電話狀態」、「Cisco 線上顯示」以及「聯絡人備註」。您可透過反白選取這些項目，以從「詳細資料」面板查看狀態說明。
詳細資料面板	此面板的內容會隨「摘要」面板中選取的項目不同而變更，以顯示特定的狀態資訊。 若「摘要」選取了「電話狀態」，即會顯示與聯絡人電話連結之個別線路的清單。
替代聯絡人詳細資料	此處指定轉接通話時務必送達的號碼。若該號碼已儲存在目錄中，則會顯示聯絡人的全名，而非號碼本身。

表 3-3 顯示代表線路狀態的圖示。

表 3-3 線路狀態圖示

圖示	說明
	電話掛上
	拿起電話
	無法使用
	來電
	去電
	去電的內線內線忙線中
	已連線
	通話保留
	來電轉接
	備註

若要轉接通話，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 從「替代聯絡人詳細資料」選取聯絡人。
- 步驟 2** 接線員可視需要按一下以下任何選項：

- 接聽來電
- 通話
- 詢問轉接
- 立即轉接
- 轉接至語音信箱
- 保留
- 帶備註保留
- 開始會議
- 駐留通話

步驟 3 按一下 **關閉** 取消。

表 3-4 顯示可用於執行所需轉接方式的按鍵：

表 3-4 *用於轉接通話的按鍵*

按鍵	說明
Enter	向所選的替代號碼詢問轉接通話。
Enter + Enter (按兩次 Enter)	立即轉接來電至所選的替代號碼。

圖 3-3 顯示有兩條線路與之連結的電話裝置。本例並未設定線上顯示狀態，且是透過按下 F2 鍵所觸發。

圖 3-3 替代號碼 / 線上顯示狀態視窗



轉接來電

接聽來電之後，您可以將其轉接至所需的裝置、聯絡人或外線號碼。您可使用立即或詢問（通報）轉接方式，轉接來電。通話可內轉或外轉到任何可用的目的地。

使用滑鼠或鍵盤轉接來電很容易，只要輸入所要的內線號碼（如已知）或搜尋目錄取得正確的聯絡人即可完成。


立即轉接是未經詢問受話者即轉接的通話。

立即轉接到已知的號碼

若要使用鍵盤將通話立即轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 鍵入目的地號碼（內部或外部）。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3 快速按兩下 ENTER 鍵轉接來電。
-

若要使用滑鼠將通話立即轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 使用鍵盤鍵入目的地號碼（內部或外部）。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3 按 Enter 鍵。這會初始化轉接。
 - 步驟 4 再按一次  **轉接**以轉接來電。
-

立即轉接到目錄聯絡人

若不知道所要受話者的內線號碼，您可輕鬆搜尋「目錄」尋找正確的聯絡人。您可透過「目錄」區域上方的數個搜尋欄位，搜尋想要的目錄。

若要使用鍵盤將通話立即轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 如要使用第一個顯示的搜尋欄位搜尋聯絡人，請逕行鍵入。或者按 F3 將游標移至第一個顯示的搜尋欄位。游標會自動移至第一個搜尋欄位。如需使用畫面上的其他搜尋欄位，請使用 Tab 鍵找到正確的欄位，再行鍵入。
 - 步驟 3 當您鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小（取決於「過濾搜尋」的設定方式，請參閱第 2 - 13 頁，單元 2 的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到找到所需之聯絡人，或使用向上鍵或向下鍵反白選取聯絡人。

步驟 4 連按兩下 ENTER 鍵以轉接來電。


若要使用滑鼠將通話立即轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。

步驟 2 按一下「目錄」區域內所需的搜尋欄位。或者按 F3 移至顯示之目錄中的第一個搜尋欄位。

步驟 3 開始鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小。繼續鍵入直到看到所需之聯絡人，再使用滑鼠選取所要之聯絡人。

步驟 4 連按兩下聯絡人以初始化轉接。

步驟 5 按  **轉接** 以轉接來電。

或者

步驟 1 使用滑鼠點選**作用中的通話**欄位內的相關通話。

步驟 2 按下滑鼠按鈕。

步驟 3 按住滑鼠按鈕，將通話拖曳至**目錄**區域內的相關目的地，然後放開滑鼠按鈕。



附註

當聯絡人位於特定個人目錄時，您可以將滑鼠放在「個人目錄」標籤上方，以在選取聯絡人之前先開啟該目錄。

或者

步驟 1 選取**作用中的通話**欄位所顯示的通話詳細資料。

步驟 2 使用滑鼠點選**目錄**或**快速撥號**欄位內的相關目的地，再按一下滑鼠右鍵以顯示快顯功能表。

步驟 3 從快顯功能表中選擇**撥號**。

步驟 4 確定選取**作用中的通話**欄位內已初始的通話。

步驟 5 按一下**完成轉接**按鈕。

若未在特定持續時間內接聽轉接的來電，該通話會回復到「作用中的通話」區域。這些通話接著會透過本指南後文說明的**回復的通話控制**處理。

初始化詢問轉接


在此情況下，轉接前會先詢問轉接目的地。

詢問轉接到已知的號碼

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 鍵入目的地號碼。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3 按 ENTER 鍵撥打查詢通話。
 - 步驟 4 詢問過目的地之後，按 ENTER 鍵完成轉接。
-

若要使用滑鼠將通話詢問轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 使用鍵盤鍵入目的地號碼。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3 按 Enter 鍵。這會初始化轉接。
 - 步驟 4 再按一次  **轉接**於詢問後轉接來電。
-



詢問轉接到目錄聯絡人

若不知道所要受話者的內線號碼，您可輕鬆搜尋「目錄」尋找正確的聯絡人。您可透過「目錄」區域上方的數個搜尋欄位，搜尋想要的目錄。

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到「目錄聯絡人」：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 您可以按 Alt + 標籤編號，選取包含該聯絡人的「目錄」。範例：按 Alt 與 3 可開啟第 3 個標籤，按 Alt 與 5 可開啟第 5 個標籤。
 - 步驟 3 如要使用第一個顯示的搜尋欄位搜尋聯絡人，請逕行鍵入。游標會自動移至第一個搜尋欄位。或者按 F3 也可將游標移至第一個搜尋欄位。如需使用畫面上的其他搜尋欄位，請使用 Tab 鍵找到正確的欄位，再行鍵入。
 - 步驟 4 當您鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小（取決於**過濾搜尋**的設定方式，請參閱第 2 - 13 頁，單元 2 的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到找到所需之聯絡人，或使用向上鍵或向下鍵反白選取聯絡人。
 - 步驟 5 按 ENTER 鍵初始化查詢通話。
 - 步驟 6 詢問之後，再按一次 ENTER 鍵完成轉接。
-

若要使用滑鼠將通話詢問轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 接聽或選取**作用中的通話**欄位中的通話。
- 步驟 2** 在所需之「目錄」的搜尋欄位中按一下。若是已經建立個人目錄，則按一下個別的「目錄」標籤。
- 步驟 3** 開始鍵入。當您鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小（取決於「過濾搜尋」的設定方式，請參閱第 2 - 13 頁，單元 2 的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到看到所需之聯絡人，再使用滑鼠選取所要之聯絡人。
- 步驟 4** 連按兩下聯絡人以初始化轉接。
- 步驟 5** 按  **轉接** 於詢問後轉接來電。
- 或者
-
- 步驟 1** 使用滑鼠點選**作用中的通話**欄位內的相關通話。
- 步驟 2** 按下滑鼠按鈕。
- 步驟 3** 按住滑鼠按鈕，將通話拖曳至「目錄」標籤上方以將其移至所需的目錄內相關目的地，接著選取聯絡人，然後放開滑鼠按鈕。這會設定查詢通話。
- 步驟 4** 按  **轉接** 於詢問後轉接來電。
- 或者
-
- 步驟 1** 選取**作用中的通話**欄位所顯示的通話詳細資料。
- 步驟 2** 使用滑鼠點選所需**目錄**或**快速撥號**欄位內的相關目的地，再按一下滑鼠右鍵以顯示快顯功能表。
- 步驟 3** 從快顯功能表中選擇**撥號**。
- 步驟 4** 確定選取**作用中的通話**欄位內已初始的通話。
- 步驟 5** 按一下**完成轉接**按鈕。
-

雖然以上步驟可能是有關詢問或查詢通話，若因某些因素未在特定持續時間內接通轉接的來電，該通話會回復到「作用中的通話」區域。這些通話接著會透過本指南後文說明的**回復的通話控制**處理。

撥打電話

Cisco Unified Attendant Console 可讓您撥號並進行通話。您可直接撥打聯絡人電話，或使用不同的通話控制撥打電話，如「來電駐留」、「轉接」及「會議」。第 1 - 14 頁，單元 1 的「[通話控制] 工具列圖示」會詳加說明這些通話控制。可撥打的電話類型有兩種：

- **內部通話** – 撥至系統內現有號碼的通話。例如，在通話中心內，撥至通話中心內之號碼的通話即稱為內部來電。
- **外線** – 撥至系統外線號碼的通話。例如，通話中心的接線員可去電客戶進行推銷。

撥打內部通話

若要撥打本機內線內線，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 輸入所需的號碼。無論所選的主控台區域為何，當您鍵入時，數字都會出現在**作用中的通話**區域下的**撥話中方塊**內。
 - 步驟 2** 使用滑鼠按下**連線 / 清除**，或使用鍵盤的 **Enter** 鍵。
-

即會初始化所選聯絡人的通話，且其詳細資料會顯示在**作用中的通話**區域。

撥打外部通話

若要使用鍵盤撥打外部通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 依序撥打存取碼及外線號碼（除非 Cisco Unified Attendant Console 已設定會加入存取碼。這取決於 Cisco Unified Attendant Console 如何設定）。
 - 步驟 2** 按 **Enter** 鍵開始撥號。
-

游標不一定要置於「撥話中方塊」內；當您開始鍵入時，數值會自動鍵入此方塊。

若要使用滑鼠撥打外線電話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 使用滑鼠選取所需的**目錄**。
 - 步驟 2** 連按兩下要撥打的號碼。
-

保留通話

接聽來電時，Cisco Unified Attendant Console 可保留作用中的通話，以接聽其他來電。通話會保留在**服務佇列**，保留時限為在 Cisco Unified Attendant Admin 中所設定的**保留撤回時間**。逾**保留撤回時間**之後，通話的狀態即會從**已保留**變更為**保留逾時**。這些通話接著會透過本指南後文說明的**回復的通話控制**處理。通話無論是否已達逾時期限，均可回復。[圖 3-4](#) 顯示在「通話處理」區域內有通話保留的範例。

圖 3-4 在「通話處理」區域內有通話保留


[F5]	受話者	等候時間	來電者	狀態
	Mehmood Anjum	0:05	Sam Butt	已保留
	1910 Human Resource Queue		1975	

通話會顯示在**通話處理**區域，並可隨時擷取至**作用中的通話**區域。

若要透過鍵盤保留通話，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 按 **F7** 鍵選取**作用中的通話**區域。
- 步驟 2** 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
- 步驟 3** 按 **[Page Down]** 鍵保留選取的通話。

若要使用滑鼠保留通話，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 選取**作用中的通話**欄位中的通話。
- 步驟 2** 按一下  **保留**按鈕。

擷取保留的通話

您可從**通話處理**區域，將保留的通話擷取到**作用中的通話**區域。**通話處理**區域中也可以看到自「保留」、「駐留」及「轉接」回復的通話。

若要使用鍵盤擷取保留的通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按 **F5** 鍵選取**通話處理**區域。
 - 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
 - 步驟 3 按 **(Page Down)** 鍵擷取保留的通話。
-

若要使用滑鼠擷取保留的通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按一下**通話處理**區域中已保留的通話。
 - 步驟 2 按一下  擷取按鈕。

通話靜音

Cisco Unified Attendant Console 可讓您在採取特定動作時將通話靜音。靜音類型有兩種，第一種是透過**選項 > 偏好設定 > 靜音**標籤設定自動靜音。啟動此功能後，可選擇在執行搜尋、撥號或是變更或選取目錄畫面時使通話靜音。

第二種通話靜音類型是透過按「靜音」按鈕 () 或按 **Ctrl-Q** 手動啟動。此按鍵組合亦可取消通話靜音。您也可以**在作用中的通話上按一下滑鼠右鍵**，然後從功能表中選取**靜音**。


來電駐留

Cisco Unified Attendant Console 可讓您將來電駐留在來電駐留裝置上。您只要撥打來電駐留所在的內線號碼，即可從任何 **Call Manager** 電話接起駐留的來電。您可將來電駐留在特定的「駐留裝置」上，或讓系統為您選取裝置。**來電駐留**區域中可查看可用的來電駐留裝置。

若要使用鍵盤駐留來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按 **F7** 鍵選取**作用中的通話**區域。
 - 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
 - 步驟 3 按 **Home** 鍵將來電駐留在其中一項可用的來電駐留裝置上。
-

若要使用滑鼠駐留通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 選取**作用中的通話**欄位中的通話。
 - 步驟 2 按一下  駐留通話按鈕。
-


若要使用滑鼠將來電駐留在特定的裝置上，請執行下列步驟：

- 步驟 1 選取**作用中的通話**欄位中的通話。
- 步驟 2 將通話拖曳至所要的駐留裝置，再放開滑鼠按鈕置放通話。

若未在特定持續時間內接聽駐留的來電，該通話會回復到「通話處理」區域。這類通話接著會透過本指南後文說明的**回復的通話控制**處理。

擷取駐留的來電

若要使用滑鼠擷取駐留的來電，請執行下列步驟：

- 步驟 1 選取相關的來電駐留裝置。
- 步驟 2 按一下  **擷取**按鈕。



若要使用鍵盤擷取駐留的來電，請執行下列步驟：

- 步驟 1 撥打駐留裝置的號碼。
- 步驟 2 或者，如未在特定時限內接聽駐留的來電（稱之為**來電駐留撤回**），該通話會回復到**通話處理**區域，Cisco Unified Attendant Console 可使用「**擷取保留的通話**」一節所述之方法，由此區域擷取通話。

會議通話

會議通話可讓您將第三方加入通話作業階段。

當電話接通時，若要使用滑鼠開始與第三方的會議，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 選取要加入會議的內線，或鍵入號碼。
 - 步驟 2** 按  **開始會議** 按鈕，即初始化會議。
 - 步驟 3** 等到第三方接聽時，按  **會議** 按鈕。
-

當電話接通時，若要使用鍵盤開始與第三方的會議，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 選取要加入會議的內線，或鍵入號碼。
 - 步驟 2** 按鍵盤的 **End** 鍵。
 - 步驟 3** 等到第三方接聽時，按 **End** 鍵加入所有三個通話方。
-

會議一旦開始進行，即會反白選取**作用中的通話**區域中的其他欄位。此欄位標記為**會議控制者**，用於在所有通話方都加入會議後退出通話。第 1-16 頁的圖 1-9 顯示「作用中的通話」區域內有電話會議之範例。

若有任何通話方未回應會議通話，即會回復該通話。這類通話接著會透過本指南後文說明的**回復的通話控制**處理。



附註

若第三方不想開始會議，Cisco Unified Attendant Console 會清除初始化的通話。這會讓您返回原始通話。

重新建立通話

此功能是省時器。重新建立通話表示按一下即可重複之前的程序。您可從 F5 及 F7 欄位重新建立通話，以回復之前在下列區域中的動作：

- 保留通話
- 轉接來電
- 會議通話
- 駐留通話

程序若因故未能成功，您可以按一下**重新建立**按鈕重複該程序。如使用鍵盤，請按 **Delete** 鍵重新建立。

切換通話

當有兩通作用中的通話正在進行時（一通保留、一通接通），您可在兩者間來回切換。

當去電聯絡人進行詢問時，來電會變成保留。一旦目的地接受接聽，您可在**作用中的通話**區域內以滑鼠右鍵按一下該通來電，並選擇**切換**。詢問時所保留的來電即會變成作用中。

另一方面，撥打至外部聯絡人的電話則變成保留。您也可以使用鍵盤的 + 鍵切換。

回復的通話控制

通話若未能撥入內線，將會返回「通話處理」區域 (F5)。這可能是因為聯絡人無法即時接聽來電。Cisco Unified Attendant Console 提供一組專為處理回復的通話所設定之通話控制，以讓您無須再次搜尋受話者。

當通話從**通話處理**區域撤回並進入**作用中的通話**區域之後，您只要在通話上按一下滑鼠右鍵，即可檢視**回復的通話控制**。

這些通話控制與前文所述之項目相類似。唯一的不同處在於，若為回復的通話，所有通話控制是位在最初轉接到的聯絡人內容中。

您若在擷取的通話上按一下滑鼠右鍵並選擇**開始會議**，即會自動將通話回復所在位置的內線聯絡人加入會議，而不必搜尋整個目錄或指定特定聯絡人的內線。



回復的通話之通話控制

表 3-5 簡要說明可對擷取之通話執行的功能。

表 3-5 列出用於回復的通話之通話控制

控制名稱	圖示	說明
清除通話		按一下此項目可清除已接聽的來電。
詢問		按一下此項目可發出詢問，並將已接聽的來電轉接到最初回復通話位置的內線。
立即轉接		按一下此項目可將已接聽的來電轉接到最初回復通話位置的內線。
重新建立		按一下此項目可復原之前對回復的通話所執行之動作。
帶備註保留		按一下此項目可為目前通話附加備註後再保留該通話。
保留		按一下此項目可為原本回復此通話的同一內線 / 聯絡人直接保留此回復的通話，而不必為聯絡人留下備註。
聯絡人內容		按一下此項目可新增或更新回復通話的聯絡人詳細資料。
開始會議		按一下此項目可發出詢問，並開始與回復通話之聯絡人的會議。

表 3-5 列出用於回復的通話之通話控制 (續)

控制名稱	圖示	說明
待接		按一下此項目可將來電轉接到忙線中的接線員。
駐留通話		按一下此項目可將通話置於來電駐留裝置上。

在「作用中的通話」區域之通話上按一下滑鼠右鍵，然後從內容相關功能表選擇選項，亦可執行上述作業。您也可以使用鍵盤存取這些選項（請參閱第 1-1 頁，單元 1 的「使用鍵盤」）。

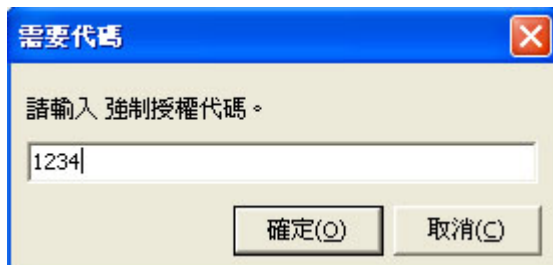
FAC 及 CMC 設定

執行外線立即轉接時，您可能必須提供「強制授權代碼 (FAC)」及 / 或「用戶端事件代碼 (CMC)」。管理員會透過 Cisco Unified Attendant Admin 設定這些代碼。詢問轉接時如需要此代碼，畫面上會出現對話方塊，您只要輸入正確的代碼即可撥打電話。

強制授權代碼 (FAC)

以 Cisco Unified Call Manager 撥打**路由型式**時，「強制授權代碼」可提供安全保障。此功能一般是用於封鎖撥打外線或國際電話號碼。例如，通常在通話中心內，僅允許部分代理可撥打特定的號碼，執行外線詢問轉接。為加強安全，這些來電者都具有「強制授權代碼」。FAC 的概念是，如要撥打此類受 FAC 保護的外線轉接，必須先輸入 FAC 才能繼續通話。如輸入不正確的 FAC，或不輸入 FAC，通話即會失敗。圖 3-5 顯示 FAC 對話方塊。

圖 3-5 FAC 對話方塊



用戶端事件代碼 (CMC)

「用戶端事件代碼」是為 Cisco Unified CallManager 提供額外的通話記錄設備。這可用於記錄不同用戶端的通話。

CMC 的概念是，必須先輸入 CMC 代碼，才能繼續外線或轉接。通話詳細記錄是以 CMC 代碼及通話資訊加以更新。此資料日後可用於向不同的成本中心計算通話費。

清除通話

若要在查詢完成時中斷作用中的通話，您必須清除**作用中的通話**區域中的通話。

若要使用鍵盤清除通話，請執行下列步驟：

步驟 1 按 **F7** 選取**作用中的通話**欄位。

步驟 2 按 **Enter** 鍵。

若要使用滑鼠清除通話，請執行下列步驟：

步驟 1 按一下**作用中的通話**欄位內的相關通話。

步驟 2 按一下滑鼠右鍵以開啟內容相關功能表。

步驟 3 選擇**清除通話**選項。

使用緊急模式（不適用於 Department Edition）





附註

此功能不適用於 Cisco Unified Attendant Console Department Edition。

Cisco Unified Attendant Console 可讓您為所有佇列設定緊急模式。當佇列處於緊急模式時，所有通話會自動轉接到其他目的地，例如「夜間服務」或「語音信箱」。這些目的地是由 Cisco Unified Attendant Console 所設定。

若要使用滑鼠將佇列移至緊急模式，請執行下列步驟：

步驟 1 從主功能表中選擇**選項 > 緊急**。

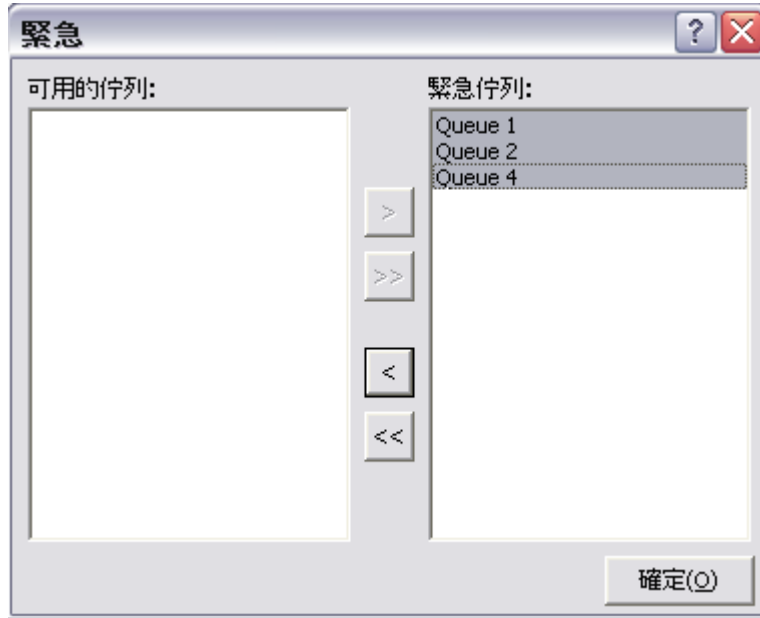
步驟 2 使用  按鈕，將所有佇列從**可用的佇列**移至**緊急佇列**清單，或從清單中選取佇列再按  按鈕。

步驟 3 在「設定緊急模式」訊息方塊中按一下**是**，將所有佇列移至緊急模式。

步驟 4 按**確定**完成程序。

您也可以使用鍵盤快速鍵切換至緊急模式。選取佇列區域並按 **Ctrl-E**。即會顯示下列視窗。按一下 **確定** 繼續。圖 3-6 顯示某佇列已置放於緊急模式的緊急模式畫面範例。

圖 3-6 處於緊急模式的佇列



若要將佇列移出緊急模式，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 在任一選取的佇列上按一下滑鼠右鍵。
 - 步驟 2 從內容相關功能表中選取 **緊急**。
 - 步驟 3 按一下 **確定** 完成程序。
-

傳送電子郵件

當您將通話轉撥至內線，但因逾時而傳回時，您可以向受話人員傳送電子郵件，提供有關該通話的重要資訊。傳送電子郵件的快速鍵是 Ctrl-M。您也可以使用滑鼠右鍵選取聯絡人，然後從**聯絡人**子功能表中選取「傳送電子郵件」。



附註

Cisco Unified Attendant Console 的「聯絡人詳細資料」中必須有電子郵件地址，運作才會正常。

通話狀態

您可檢視**目錄**之任何裝置的通話狀態。**狀態**視窗可讓操作員先檢視聯絡人狀態，再轉接來電或讓聯絡人連線到會議通話。

若要檢視裝置狀態，請執行下列步驟：

- 步驟 1 在**目錄**中以滑鼠右鍵按一下聯絡人。
 - 步驟 2 從功能表選擇**狀態 > 通話**。
- 即會顯示所選聯絡人的通話狀態。例如：

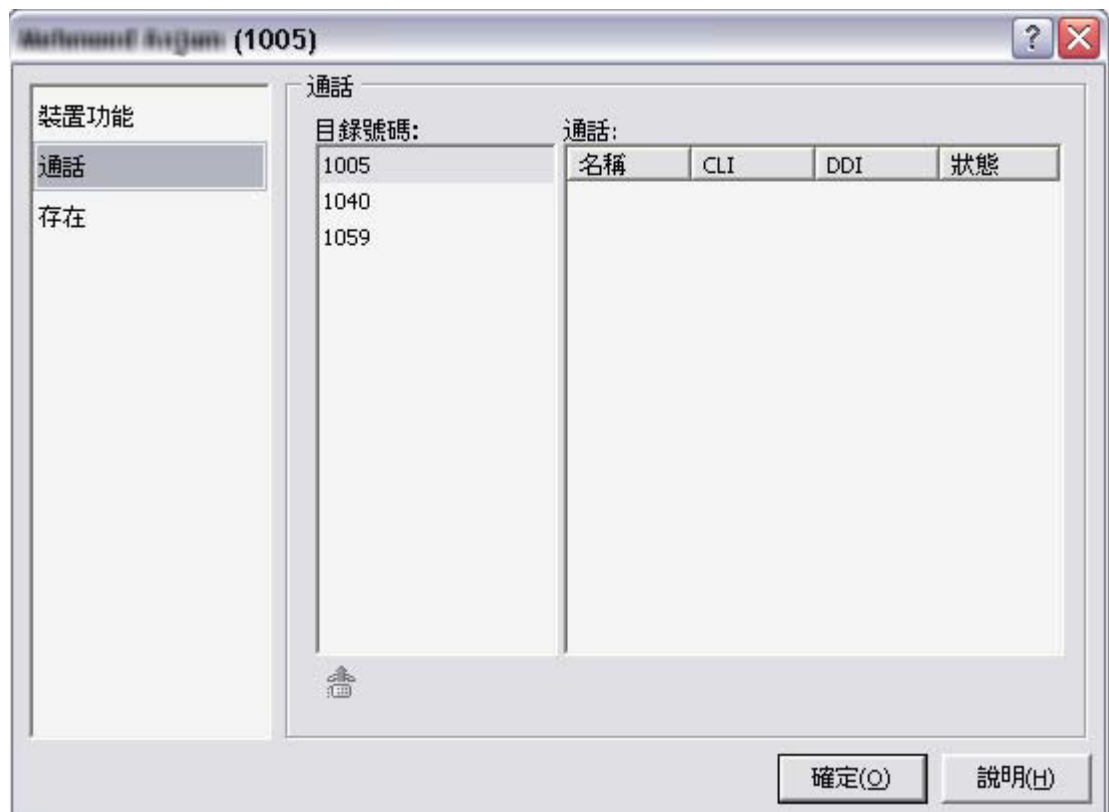



表 3-6 說明各個「通話」欄。

表 3-6 「通話狀態」視窗欄位

欄位	範例	說明
名稱	John Smith	聯絡人的姓名
CLI	2000	這是去電位置的號碼
DDI	1001	這是受話位置的號碼
狀態	通話中	通話的目前狀態

按一下  接聽按鈕也可接聽任何來電。

聯絡人內容

每目目錄聯絡人皆有附加的相關資訊。部分資訊會顯示在目錄區域中。若要查看特定聯絡人的更多資訊，請按鍵盤上的 **F12** 鍵，以顯示「聯絡人詳細資料」表單。

開啟聯絡人時，即會顯示已附加至聯絡人的資訊，但某些欄位會呈灰色。此資訊無法變更。所有其他欄位皆可視需要進行編輯。您可變更詳細資料，再按一下**確定**按鈕儲存變更。請注意，可編輯的欄位是未透過 LDAP 同步對應的欄位。

傳送電子郵件給聯絡人


聯絡人的電子郵件地址若已加入至**聯絡人詳細資料**，Cisco Unified Attendant Console 即可由此視窗傳送電子郵件給該聯絡人。這會開啟您機器上設定的郵件用戶端。您可以按一下  撰寫電子郵件。圖 3-7 顯示「聯絡人詳細資料」視窗。

圖 3-7 「聯絡人詳細資料」標籤



聯絡人詳細資料

明細

聯絡人詳細資料

標題:

初始:

名字: Mehmood

中間名:

姓氏: Anjum

電子郵件: mehmood.anjum@nattunigroup.com

電子郵件2: mehmood.anjum@nattunigroup.com

電子郵件3:

地址行 1:

使用號碼

在**聯絡人詳細資料**視窗的**聯絡人號碼**標籤中，您可選取聯絡人的外線電話號碼，方法是按一下個別號碼，然後按一下**使用號碼**按鈕自動撥號。

圖 3-8 「聯絡人號碼」標籤

若要使用滑鼠編輯聯絡人內容，請執行下列步驟：

- 步驟 1 從目錄選取聯絡人。
- 步驟 2 在聯絡人上按一下滑鼠右鍵，以檢視內容相關功能表。
- 步驟 3 選擇內容。
- 步驟 4 在**聯絡人詳細資料**視窗中修改詳細資料。
- 步驟 5 按一下**確定**。

若要使用鍵盤編輯聯絡人內容，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按 **Alt-數字鍵** 以選取目錄。數字代表標籤編號，例如，**Alt-1** 可開啟第 1 個標籤（完整目錄），而 **Alt-3** 可開啟第 3 個標籤，以此類推。
- 步驟 2 使用**向上鍵**及**向下鍵**選取聯絡人。
- 步驟 3 按 **F12** 開啟**聯絡人內容**視窗。
- 步驟 4 修改聯絡人的詳細資料。
- 步驟 5 按一下**確定**。

新增聯絡人缺席留言及聯絡人資訊

您也可以透過備註標籤，新增缺席留言與一般聯絡人資訊。

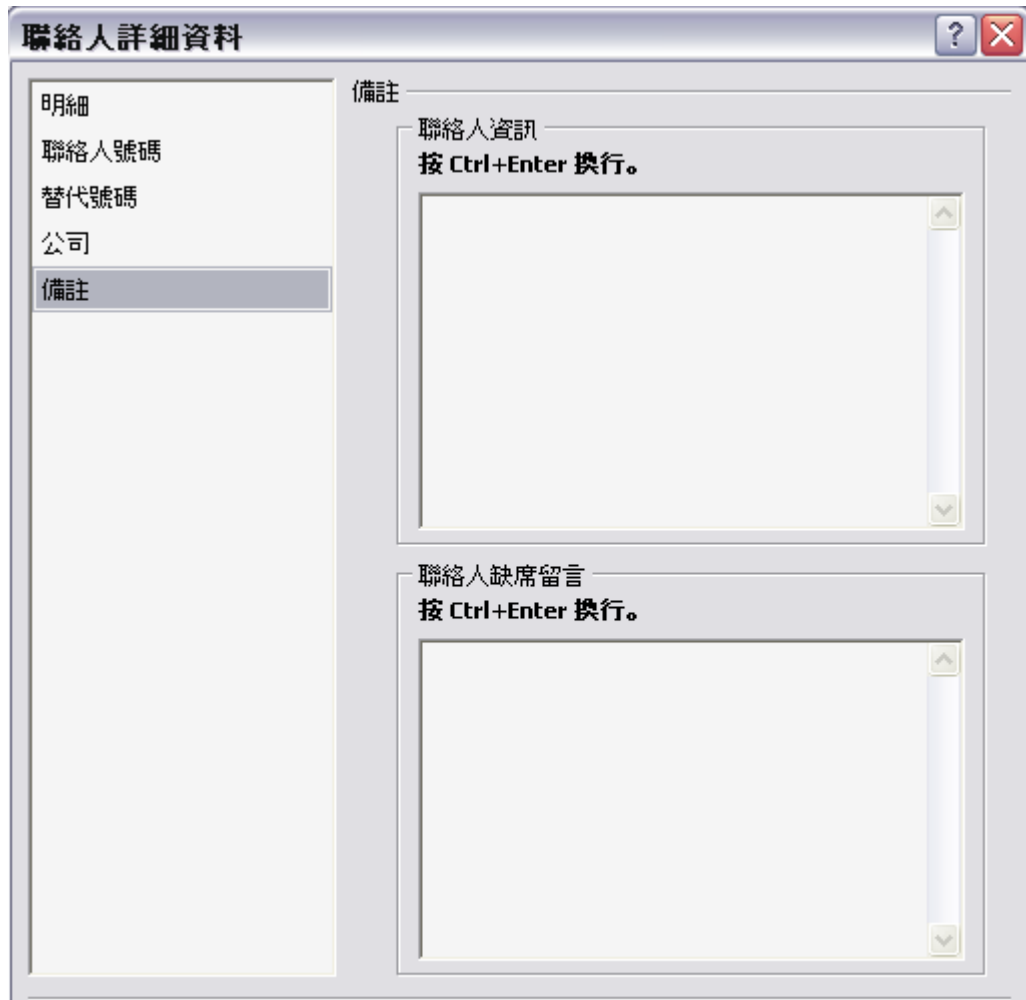
- **聯絡人資訊** - 新增目錄中任一聯絡人的資訊。此資訊會以工具提示的方式，隨聯絡人顯示。
- **缺席留言** - 新增目錄區域中任何裝置的缺席留言。



附註

此資訊會以工具提示的方式，隨聯絡人顯示。

圖 3-9 「聯絡人詳細資料」的「備註」標籤



Microsoft 線上顯示狀態

Cisco Unified Attendant Console 可檢視已經新增至 Microsoft Office Communicator 本機副本內的聯絡人其 Microsoft 線上顯示資訊。由於該資訊反映了聯絡人對其可聯絡性所設定的狀態，您便能藉此有效率地管理通話。

聯絡人若已設定狀態，其線上顯示狀態圖示即會出現在目錄區域中。各種不同的圖示列於表 3-7。

表 3-7 Microsoft 線上顯示狀態圖示。

圖示	狀態	說明
	離開	線上顯示狀態 - 離開 \ 馬上回來。
	忙線	線上顯示狀態 - 忙線。
	忙線（緊急情況時方可打擾）	線上顯示狀態 - 忙線。此狀態與「忙線」狀態相似，但需視系統設定決定是否接受打擾。
	勿打擾	線上顯示狀態 - 勿打擾（連線狀態為勿打擾）
	暫停	線上顯示狀態 - 暫停。當帳戶暫停使用一段時間，Communicator 會自動觸發此狀態。預設值為 5 分鐘。
	忙線（暫停）	線上顯示狀態 - 忙線（暫停）。當帳戶從「忙線」狀態轉為「暫停」一段時間後，Communicator 會自動觸發此狀態。預設值為 5 分鐘。
	顯示為離線	線上顯示狀態 - 離線
	線上	線上顯示狀態 - 線上（連線狀態為線上）
	不明	線上顯示狀態 - 不明（連線狀態為不明）

若要檢視線上顯示狀態，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 從「目錄」選取聯絡人。
- 步驟 2** 讓滑鼠游標在線上顯示狀態圖形上停留。
- 步驟 3** 就會顯示 [線上顯示狀態] 詳細資料。

若將滑鼠停留在聯絡人圖示上，還會出現快顯並提供任何與狀態相關的其他可用資訊（如放假時即會顯示收假日期）。

Cisco Unified Presence 狀態

Cisco Unified Attendant Console 可檢視所有聯絡人的 CUP (Cisco Unified Presence) 資訊。IP 電話使用者如今能夠設定其本身的狀態，以反映於 Attendant Console 目錄區域。這讓您得以輕易瞭解特定聯絡人是否有空，進而有效管理通話。圖 3-10 示範「內部目錄」區域所顯示的 CUP 資訊。

圖 3-10 CUP 資訊



聯絡人若已設定狀態，其線上顯示狀態圖示即會出現在目錄區域中。各種不同的圖示列於表 3-8。

表 3-8 CUP 線上顯示狀態圖示

圖示	狀態	說明
	離開	線上顯示狀態 - 離開 \ 馬上回來。
	忙線	線上顯示狀態 - 忙線。
	勿打擾	線上顯示狀態 - 勿打擾 (DND)。
	離線	線上顯示狀態為離線。
	線上	線上顯示狀態為線上 (可用)。
	不明	線上顯示狀態為不明。

若要檢視線上顯示狀態，請執行下列步驟：

- 步驟 1 從「目錄」選取聯絡人。
- 步驟 2 讓滑鼠游標在線上顯示狀態圖形上停留。即會顯示「線上顯示狀態」詳細資料。

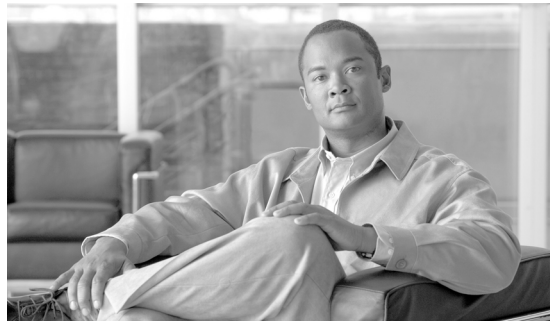
若將滑鼠停留在聯絡人圖示上，還會出現快顯並提供任何與狀態相關的其他可用資訊 (如放假時即會顯示收假日期)。



附錄 A

詞彙

缺席留言	內線使用者不希望受打擾或離座時的簡短留言。
忙線指示燈欄位	接線員獲指定的內線內線號碼集合。接線員可透過 Cisco Unified Attendant Console 監控其狀態。
來電始發地	表示通話為內線或外線來電 (INT 或 EXT)。
來電駐留裝置	可暫時保留通話，並從任何其他通話中心內線接聽的虛擬裝置。
來電佇列	實體電話能夠在一條線路上，堆疊數通等候接聽之來電的功能。
通話狀態	顯示通話目前的情況。可能是「響鈴中」、「已保留」、「已連線」或「忙線中」。
來電類型	顯示通話為入埠、出埠或轉接 (IN/OUT/TFR)。
CLI 號碼	定義為來電者號碼的「來電識別」。
內線	通話中心的實體電話。
完整目錄	完整目錄會列出與接線員相關的所有聯絡人。
欄位標題	Cisco Unified Attendant Console 中不同區段的標題。
個人目錄群組	您可以將完整目錄群組自訂為規模較小且更容易管理的「個人目錄群組」。如果接線員擁有權限，可以針對特定條件建立目錄，並將此目錄提供給「目錄」欄位中的所有群組。
回復的通話	因聯絡人未接聽而進入通話處理區域的通話。
切換	將通話狀態從「已保留」變更為「作用中」，反之亦然。



檢 索

A

Attendant Console

- 一般 2-1
- 內部目錄 2-9
- 次要排序 2-13
- 來電駐留 2-7
- 來電轉接 2-6
- 音調 2-8
- 過濾搜尋 2-14
- 欄位標題 2-11
- 顯示 2-3

C

- Cisco Unified Communications Manager i-1

F

- FAC 及 CMC 設定 3-12

4 劃

介面

- 工具列 1-14
- 功能表列 1-8
- 外部目錄 1-11
- 目錄 1-9
- 佇列 1-8
- 作用中的通話 1-16
- 快速撥號 1-18
- 來電駐留 1-17
- 所有佇列 1-9
- 通話處理 1-15

5 劃

- 外部目錄 1-11
- 立即轉接 2-6

6 劃

- 回復的通話控制 3-17
- 在欄位中工作 1-21
- 安裝 Cisco Unified Attendant Console 1-1
- 自動待接 2-6

7 劃

- 刪除快速撥號號碼 1-19
- 快速入門
 - 介面 1-7
 - 設為不在線上 1-6
 - 登入 1-4
- 更新快速撥號號碼 1-19

8 劃

使用 Attendant Console

- 切換通話 3-17
- 來電駐留 3-14
- 保留通話 3-13
- 重新建立通話 3-16, 3-22
- 接聽來電 3-1
- 清除通話 3-19
- 傳送電子郵件 3-21
- 會議通話 3-16
- 撥打電話 3-12
- 擷取保留的通話 3-14
- 擷取駐留的來電 3-15
- 轉接來電 3-8
- 使用緊急模式 3-19
- 供行動不便使用者使用的協助工具 1-1
- 進階選項 2-16

9 劃

重新建立通話 [2-6, 3-21](#)

11 劃

從忙線指示燈欄位 (BLF) 移除聯絡人 [1-22](#)

12 劃

尋找聯絡人 [1-21](#)

替代號碼 [2-11](#)

進階選項 [2-16](#)

13 劃

新增快速撥號 [1-18](#)

15 劃

撥打內部來電 [3-12](#)

撥打外部通話 [3-12](#)

撥打外部通話 [1-21](#)

撥號中

自動撥號 [2-6](#)

語音信箱首碼 [2-6](#)

16 劃

編輯聯絡人內容 [3-24](#)

靜音 [2-7](#)

17 劃

聯絡人內容

缺席留言 [3-25](#)

聯絡人資訊 [3-25](#)

18 劃

轉接來電 [3-21](#)

內線詢問轉接 [3-10](#)

外線立即轉接 [3-8, 3-10](#)

直接 [2-16](#)

23 劃

顯示 [2-3](#)