



Cisco Unified Personal Communicator 用户指南 7.0 版

（用于 Macintosh 环境）
2008 年 8 月 25 日

美国总部
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-17823-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, 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, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

用于 Macintosh 环境的 *Cisco Unified Personal Communicator 7.0* 版用户指南
© 2006-2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

For third-party licensing information, see *Licensing Information for Cisco Unified Personal Communicator* at http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.



目录

第 1 章

准备使用 Cisco Unified Personal Communicator 1-1

如何设置应用程序 1-2

安装 Cisco Unified Personal Communicator 1-2

安装通讯簿插件 1-3

设置头戴式耳机 1-3

登录 1-4

设置语音邮件 1-4

设置 Web 会议 1-5

如何设置可选首选项 1-6

自动启动和登录 1-6

指定音频和视频设备 1-7

指定振铃器设备和音量 1-8

如何选择电话 1-9

选择双击动作 1-11

菜单栏图标 1-12

将 AppleScript 与 Cisco Unified Personal Communicator 配合使用 1-13

升级 Cisco Unified Personal Communicator 1-13

卸载 Cisco Unified Personal Communicator 1-14

获取更多文档 1-15

Cisco 产品安全概述 1-16

第 2 章

Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私 2-1

- 关于可用性状态 2-1
 - 可用性状态类型 2-2
 - 请勿打扰状态 2-3
 - “不可见” 状态 2-4
 - “外出” 状态 2-4
- 如何指定可用性状态 2-5
 - 设置可用性状态首选项 2-5
 - 手动更改可用性状态 2-6
 - 显示“外出” 消息 2-7
- 如何添加定制的可用性状态消息 2-7
 - 创建定制的可用性状态消息 2-8
 - 修改定制的可用性状态消息 2-8
 - 删除定制的可用性状态消息 2-9
- 阻止联系人 2-9
- 如何与其它公司的员工共享您的可用性状态 2-11
 - 为其它公司的员工选择访问权限 2-11
 - 回复可用性状态请求 2-13
 - 查看和更改为外部联系人确定的个别阻止选项 2-14

第 3 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 进行通话 3-1

- 音频通话 3-1
- 如何发出呼叫 3-2
 - 呼叫控制台中列出的用户 3-2
 - 呼叫任意号码 3-3
 - 拨打其它应用程序中的号码 3-4
 - 从 Macintosh 通讯簿拨号 3-4

应答来电	3-5
如何处理正在进行的通话	3-6
输入按键音响应	3-6
保留通话及取回通话	3-7
呼叫转移	3-7
更改软件电话呼叫音量	3-8
通话名录	3-8
结束通话	3-9

第 4 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中使用视频 4-1

视频通话	4-1
查看视频	4-2
处理正在进行的视频通话	4-4

第 5 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中使用 Web 会议 5-1

Web 会议	5-1
向通话添加 Web 会议和 Web 出席者	5-2
控制 Web 会议窗口启动	5-3
处理正在进行的 Web 会议会话	5-3
与功能齐全的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议的比较	5-4

第 6 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 发起会议呼叫 6-1

呼叫合并	6-1
合并呼叫	6-2

第 7 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 发送消息 7-1

- 发送即时消息 7-1
- 接收即时消息 7-2
- 选择消息选项 7-3
- 保存消息 7-4
 - 自动保存所有消息会话 7-4
 - 保存消息 7-4
- 发送电子邮件 7-5

第 8 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中管理联系人 8-1

- 联系人列表 8-1
- 如何搜索联系人 8-2
 - 搜索联系人 8-2
 - 处理搜索结果 8-3
- 如何将联系人添加到列表 8-3
 - 从公司目录添加联系人 8-3
 - 添加外部联系人以交换即时消息 8-4
 - 添加独立联系人 8-5
- 查看有关联系人的详细信息 8-6
- 修改联系人信息 8-7
- 从列表中删除联系人 8-8
- 处理联系人组 8-9

第 9 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中处理最近通话记录 9-1

- 最近通话记录 9-1
- 使用“最近通话记录”列表 9-2
- 访问语音邮件 9-3

第 10 章

Cisco Unified Personal Communicator 排除故障 10-1

安装步骤不明确	10-2
如何解决在登录和启动时遇到的问题	10-2
错误：登录失败	10-2
应用程序启动缓慢	10-3
台式电话设备不可用	10-3
如何解决电话模式问题	10-4
无法激活电话	10-4
未列出所需的台式电话	10-4
如何解决控制台问题	10-5
屏幕无法完整显示控制台	10-5
菜单项、按钮或选项被禁用	10-5
列宽过窄	10-6
如何解决可用性状态问题	10-6
可用性状态不正确或者丢失	10-6
电话在可用性状态为“请勿打扰”时振铃	10-7
外部联系人查看我的可用性状态	10-7
如何解决呼叫发起问题	10-8
如何解决来电问题	10-8
来电时不发出通知	10-8
电话不响铃	10-8
如何解决呼叫问题	10-9
没有声音，或者音量过低	10-9
单向音频或者音质较差	10-10
通话窗口中的控件不可用	10-12
合并功能被禁用	10-12
移除膝上型计算机时出错	10-12

如何解决视频问题	10-13
视频选项被禁用	10-13
没有摄像头或者没有本地图像	10-14
没有视频预览	10-14
呼叫中没有视频	10-14
没有远程视频图像	10-15
视频拖慢、不清楚或者未显示	10-15
Tandberg 视频电话上不显示视频	10-15
两个窗口中显示的都是本地图像	10-15
如何解决 Web 会议问题	10-16
Web 会议登录请求	10-16
Web 会议不可用	10-16
Web 会议的语言不正确	10-17
Web 会议失去连接	10-17
Web 会议丢失	10-17
Web 会议外观不标准	10-17
如何解决即时消息问题	10-18
未收到即时消息	10-18
即时消息错误的消息	10-18
每个用户一个窗口	10-19
如何解决最近通话记录窗格问题	10-19
缺少已知呼叫	10-19
姓名没有列出	10-19
如何解决语音邮件问题	10-20
如何解决搜索问题	10-20
搜索结果不正确	10-20
应用程序在搜索之后停止响应	10-20

如何获取管理员需要的信息 10-21

 检查呼叫统计数据 10-21

 检查服务器状态 10-21

 捕获日志文件 10-22

 启用详细日志 10-22

术语表



第 1 章

准备使用 Cisco Unified Personal Communicator

- 第 1-2 页上的“如何设置应用程序”
- 第 1-6 页上的“如何设置可选首选项”
- 第 1-12 页上的“菜单栏图标”
- 第 1-13 页上的“将 AppleScript 与 Cisco Unified Personal Communicator 配合使用”
- 第 1-13 页上的“升级 Cisco Unified Personal Communicator”
- 第 1-14 页上的“卸载 Cisco Unified Personal Communicator”
- 第 1-15 页上的“获取更多文档”
- 第 1-16 页上的“Cisco 产品安全概述”

如何设置应用程序

请按顺序完成以下任务：

- [第 1-2 页上的“安装 Cisco Unified Personal Communicator”](#)
- [第 1-3 页上的“安装通讯簿插件”](#)
- [第 1-3 页上的“设置头戴式耳机”](#)
- [第 1-4 页上的“登录”](#)
- [第 1-4 页上的“设置语音邮件”](#)
- [第 1-5 页上的“设置 Web 会议”](#)

安装 Cisco Unified Personal Communicator

如果您的系统管理员未在您的计算机上安装 Cisco Unified Personal Communicator，请安装该应用程序。

开始之前

在开始安装步骤之前，请退出所有打开的应用程序。

如果是从旧版本升级，请按照[第 1-13 页上的“升级 Cisco Unified Personal Communicator”](#)中的说明执行操作。

步骤

-
- 步骤 1** 从您的系统管理员那里获取磁盘映像。
 - 步骤 2** 如果未自动安装，请双击磁盘映像。
 - 步骤 3** 接受许可协议条款。
 - 步骤 4** 将应用程序图标拖放到“应用程序”文件夹图标上。
 - 步骤 5** （可选）将磁盘映像移动到废纸篓。
-

相关主题

安装通讯簿插件

如果安装了此插件，则可以使用 Cisco Unified Personal Communicator 拨打 Macintosh 通讯簿中的号码。

步骤

-
- 步骤 1** 启动 Cisco Unified Personal Communicator。
 - 步骤 2** 选择 **Cisco UPC > 安装通讯簿插件**。
 - 步骤 3** 按照说明执行操作。
-

相关主题

- [第 3-4 页上的“从 Macintosh 通讯簿拨号”](#)
- [第 1-14 页上的“卸载 Cisco Unified Personal Communicator”](#)

设置头戴式耳机

步骤

-
- 步骤 1** 按照头戴式耳机随附的说明执行操作。
 - 步骤 2** 插入头戴式耳机后请稍等片刻再进行其它操作。
-



注

某些设备上的特殊按键（例如用来通过头戴式耳机发起呼叫的按键）并非设计为与 Cisco Unified Personal Communicator 配套使用。

登录

开始之前

- 完成所有设置步骤。
- 如果是远程登录，必须首先通过某种方式（例如通过虚拟专用网络 [VPN]）连接到公司网络。
- 从您的系统管理员那里获取 Cisco Unified Personal Communicator 用户名和密码。
- 从您的系统管理员那里获取登录服务器的名称或 IP 地址。

步骤

步骤 1 启动 Cisco Unified Personal Communicator。

步骤 2 输入您的用户名和密码。

相关主题

- [第 10-2 页上的“如何解决在登录和启动时遇到的问题”](#)
- [第 1-6 页上的“自动启动和登录”](#)

设置语音邮件

开始之前

从您的系统管理员那里获取您为通过该应用程序访问语音邮件而在 Cisco Unified Personal Communicator 中输入的用户名和密码。

步骤

步骤 1 选择 **Cisco UPC > 首选项**。

步骤 2 单击**帐户**。

步骤 3 单击 **Unity 语音邮件**。

- 步骤 4** 输入的登录信息。如果系统管理员为您提供了两个密码，而且您的语音留言应用程序是 Cisco Unity，请使用 Cisco Unity 助理 (Web) 密码。
- 步骤 5** 单击保存。
-

相关主题

- [第 9-3 页上的“访问语音邮件”](#)

设置 Web 会议

开始之前

从您的系统管理员那里获取您为使用 Web 会议而在 Cisco Unified Personal Communicator 中输入的用户名和密码。这可能不同于您的登录证书。

步骤

- 步骤 1** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
- 步骤 2** 单击**帐户**。
- 步骤 3** 单击 **MeetingPlace**。
- 步骤 4** 输入（贵公司使用的）**Cisco Unified MeetingPlace** 或 **Cisco Unified MeetingPlace Express** 的登录信息。
- 步骤 5** 单击保存。
-

相关主题

- [第 5-1 页上的“在 Cisco Unified Personal Communicator 中使用 Web 会议”](#)

如何设置可选首选项

- [第 1-6 页上的“自动启动和登录”](#)
- [第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”](#)
- [第 1-8 页上的“指定振铃器设备和音量”](#)
- [第 1-9 页上的“如何选择电话”](#)
- [第 1-11 页上的“选择双击动作”](#)

自动启动和登录

步骤

要	操作步骤
自动登录	<ol style="list-style-type: none">1. 启动该应用程序。2. 输入您的用户名和密码。3. 选中在钥匙串中记住密码。4. （可选）选中自动以： [用户名] 登录。5. 单击登录。
取消自动登录和自动输入密码	<ol style="list-style-type: none">1. 选择 Cisco UPC > 首选项。2. 单击配置文件。3. 取消选中登录部分中的相应选项。

相关主题

- [第 1-4 页上的“登录”](#)

指定音频和视频设备

选择要在[软件电话](#)呼叫期间使用的扬声器、麦克风和视频设备。

开始之前

按照[第 1-3 页上的“设置头戴式耳机”](#)中的说明设置设备。

步骤

-
- 步骤 1** 插入要选择的音频设备。
 - 步骤 2** 重新启动 Cisco Unified Personal Communicator。
 - 步骤 3** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
 - 步骤 4** 单击音频 / 视频。
 - 步骤 5** 选择适用的设备。
 - 步骤 6** 设置默认的通话音量：
 - **设备音量**是指“系统预置”中的音量设置。此设置会应用于所有音频设备。
 - **默认的呼叫音量**是设备音量的百分比值。此设置只应用于 Cisco Unified Personal Communicator 中的呼叫音量。
-

故障排除提示

- 如果在呼叫期间更改了音频设备的设置，则音频可能会在更改生效时短暂中断。
- 如果在呼叫期间拨下所选设备，只要有可用的系统默认设备，扬声器或麦克风就会更改为相应的系统默认设备。
- 当您拨下唯一的视频设备时，如果您有可用的音频设备，通话将以仅使用音频的形式继续。否则，呼叫将终止。

相关主题

- [第 10-11 页上的“检查送话音量”](#)

指定振铃器设备和音量

您可以选择 Cisco Unified Personal Communicator 是通过计算机中的内置扬声器（如果有）还是通过头戴式耳机或其它音频设备向您发出来电通知。

开始之前

设置并插入您选择的音频设备，并确保其正常工作。

步骤

-
- 步骤 1** 插入音频设备。
 - 步骤 2** 重新启动 Cisco Unified Personal Communicator。
 - 步骤 3** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
 - 步骤 4** 单击音频 / 视频。
 - 步骤 5** 选择振铃器和告警设备。
 - 步骤 6** 设置振铃器和告警音量。
 - **设备音量**是指“系统预置”中的音量设置。此设置会应用于所有音频设备。
 - **振铃器和告警音量**是设备音量的百分比值。此设置只应用于 Cisco Unified Personal Communicator 中的振铃器和告警。
-

故障排除提示

- 如果以任何方式将音频静音，当他人呼叫您时，您就无法听到软件电话振铃。
- 如果所选设备不可用，将通过系统默认音频设备振铃。
- 请确保系统设置的输出音量足以让您听到振铃。
- 您的[台式电话](#)始终会振铃。

如何选择电话

- [第 1-9 页上的“如何选择电话”](#)
- [第 1-9 页上的“关联台式电话”](#)

选择软件电话或台式电话模式

Cisco Unified Personal Communicator 可以与 Cisco Unified IP 电话（例如您办公桌上的电话）配合使用，也可以作为[软件电话](#)单独使用。

如果将[电话模式](#)设置为软件电话，则可以使用[台式电话](#)，但使用台式电话进行的呼叫不会显示在“最近通话记录”列表中。

步骤

- 步骤 1** 将鼠标滚动至靠近主[控制台](#)右上角的按钮上方来识别[电话模式](#)按钮。
- 步骤 2** 单击以选择一个[电话模式](#)选项。



注 要使用视频，请选择“软件电话”。

相关主题

- [第 10-3 页上的“台式电话设备不可用”](#)
- [第 1-9 页上的“关联台式电话”](#)

关联台式电话

默认情况下，您办公桌上的 Cisco Unified IP 电话是与 Cisco Unified Personal Communicator 关联的[台式电话](#)。

如果系统管理员启用了此功能，则可以将 Cisco Unified Personal Communicator 与其它台式电话相关联。例如，您可以临时将会议室中的电话与 Cisco Unified Personal Communicator 相关联，使其用起来就像是您自己办公桌上的电话一样。

步骤

- 步骤 1

转到要与 Cisco Unified Personal Communicator 相关联的电话，然后登录到“EM 服务”（分机移动服务）。有关信息请参阅电话的文档。
如果您知道该电话是指定给您专用的，可跳过此步骤。
- 步骤 2

启动 Cisco Unified Personal Communicator。
- 步骤 3

将鼠标滚动至靠近主控制台右上角的按钮上方来识别电话模式按钮。
- 步骤 4

单击电话模式按钮并选择台式电话。
- 步骤 5

单击列表中的电话进行选择。使用表格中的信息帮助标识列表中的电话：

列号	列名	说明
1	设备状态	一个复选标记用于标识当前关联的台式电话。
2	设备类型	将鼠标指针停留在图标上方来识别电话型号。
3	名称	要通过此字段修改电话标识以供今后使用： 双击名称，然后输入您选择的名称。
4	设备名	在电话底部的 MAC 标签上印制的编号。
5	线路	此电话的可用电话号码（分机）。



注 单击**恢复缺省值**可在进行更改后重新选择您自己办公桌上的电话。跳过本系列步骤中的其余步骤。

- 步骤 6

单击控制所选设备。
- 步骤 7

单击**确定**。
更改将在一会儿之后生效。



注 并非所有电话都适用于此用途。如果您无法使用要选择的电话，请与您的系统管理员联系。

相关主题

- 第 1-9 页上的“选择软件电话或台式电话模式”
- 第 10-4 页上的“未列出所需的台式电话”
- 第 1-15 页上的“获取更多文档”

选择双击动作

如果贵公司提供了多种通话方式，您可以全局设置要在双击联系人时发起的通话类型。默认情况下，双击联系人列表中的姓名会打开一个即时消息窗口。

双击动作选项必须对应于联系人配置文件中的信息。例如，如果您的双击动作首选项是“发送电子邮件”，则联系人配置文件中必须存在一个电子邮件地址。如果配置文件中不存在电子邮件地址，Cisco Unified Personal Communicator 将基于可用的配置文件信息来确定此动作。联系人姓名旁边的图标表明了双击动作。

控制台上的双击动作

- 如果联系人列表中的姓名旁边的图标是一部电话，则即使您的双击动作首选项是“即时消息”，双击之后也会开始呼叫。只有当联系人卡片中具有电话号码时，才会显示电话图标。
- 如果联系人列表中的姓名旁边的图标是一个信封，则双击之后会打开一封电子邮件。只有当您的双击动作首选项被设置为“发送电子邮件”、联系人不在您的公司目录中，而且联系人卡片中具有电子邮件地址时，才会显示信封。
- 如果将双击动作首选项设置为进行音频或视频呼叫，则您可以确定 Cisco Unified Personal Communicator 要拨打的号码：按住 Ctrl 键并单击联系人，然后选择“发出音频呼叫”或“发出视频呼叫”。复选标记表示联系人的号码。双击之后通常会拨打联系人卡片中列出的第一个号码。
- 如果将此首选项设置为视频，双击语音邮件以外的最近通话记录项将会发起视频呼叫，否则总是会发起音频呼叫。
- 双击语音邮件项会播放语音邮件。

步骤

-
- 步骤 1** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
- 步骤 2** 单击**配置文件**。
- 步骤 3** 为**双击动作**选择一个选项。
-

相关主题

- [第 2-2 页上的“可用性状态类型”](#)

菜单栏图标

菜单栏中的 Cisco Unified Personal Communicator 图标会表明您的可用性[状态](#)。Dock 中的图标会表明您是否有新的未接呼叫、语音邮件或即时消息。

您可以从菜单栏:

- 应答来电
- 将当前呼叫静音、取消静音, 或者保留、继续或结束当前呼叫
- 更改可用性状态
- 查看联系人列表中的联系人并与其联系

除应答呼叫外, 您通过菜单栏图标执行的动作不会导致 Cisco Unified Personal Communicator 最大化或在前端显示。

该功能的显示选项位于 **Cisco UPC > 首选项**中。

相关主题

- [第 2-2 页上的“可用性状态类型”](#)

将 AppleScript 与 Cisco Unified Personal Communicator 配合使用

有关支持的脚本命令的信息，请参阅 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序中定义的 AppleScript 字典。

步骤

-
- 步骤 1** 启动 Script Editor.app。
 - 步骤 2** 选择文件 > 打开字典。
 - 步骤 3** 选择 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序。
-

升级 Cisco Unified Personal Communicator

步骤

-
- 步骤 1** 退出 Cisco Unified Personal Communicator。
 - 步骤 2** 按照第 1-14 页上的“卸载 Cisco Unified Personal Communicator”中的说明卸载现有应用程序。
 - 步骤 3** 按照第 1-2 页上的“安装 Cisco Unified Personal Communicator”中的步骤执行操作。
-

卸载 Cisco Unified Personal Communicator

步骤

- 步骤 1 退出 Cisco Unified Personal Communicator。
- 步骤 2 退出“通讯簿”应用程序。
- 步骤 3 将下列各项移动到废纸篓：

此项	在此文件夹中
Cisco Unified Personal Communicator 应用程序	< 您的硬盘 > / 应用程序 /
Cisco UPC_Dialer.bundle	<您的硬盘> / 资源库/Address Book Plug-Ins/ 和 < 您的硬盘 > / 用户 / < 您的用户名 > / 资源库 /Address Book Plug-Ins/
Cisco 文件夹 和 Cisco Unified Personal Communicator 文件夹 (如果有)	< 您的硬盘 > / 用户 / < 您的用户名 > / 资源库 /Caches/
Cisco 文件夹 (如果有)	< 您的硬盘 > / 用户 / < 您的用户名 > / 资源库 /Logs/
Cisco 文件夹 (如果有)	< 您的硬盘 > / 用户 / < 您的用户名 > / 资源库 /Preferences/
com.cisco.Cisco UPC.plist 文件 和 com.cisco.ProblemReportingAssistant.plist (如果有)	< 您的硬盘 > / 用户 / < 您的用户名 > / 资源库 /Preferences/

步骤 4 清空废纸篓。

如果看到一则消息，提示由于拨号器正在使用中而无法完成该操作，请退出“通讯簿”应用程序，然后再清空废纸篓。

获取更多文档

本产品的可用文档如下：

快速入门指南

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

联机帮助

选择**帮助 > Cisco UPC 帮助**。在 Web 会议窗口中单击“帮助”菜单。

更新文档 (PDF)

有关本文档的最新 PDF 英语版本，请访问：

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

除英语外其它语言的文档请访问：

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

辅助使用信息

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

本产品相关产品的可用文档如下：

许可信息

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html

Cisco Unified MeetingPlace Web Conferencing 文档

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Cisco Unified MeetingPlace Express 文档

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Cisco Unified IP 电话（台式电话）文档

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

IP Phone Messenger (IPPM) 和 Cisco Unified Presence 用户选项网页文档:

http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products_user_guide_list.html

Cisco Unified Communications Manager 用户选项网页文档:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

Cisco 产品安全概述

本产品包含加密功能，在进出口、运输和使用等方面受美国和本地国家／地区法律的约束。提供 Cisco 加密产品并不表示拥有第三方进出口、发行或使用加密的权利。进口商、出口商、分销商和用户应遵守美国和本地国家／地区的法律法规。使用本产品，即表示同意遵守适用的法律法规。如果不能遵守美国和本地国家／地区的法律，请立即退回本产品。

若要了解适用于 Cisco 加密产品的美国法律摘要，请访问：

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>。如果需要其它帮助，请发送电子邮件至 export@cisco.com 与我们联系。



第 2 章

Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私

- [第 2-1 页上的“关于可用性状态”](#)
- [第 2-2 页上的“可用性状态类型”](#)
- [第 2-5 页上的“如何指定可用性状态”](#)
- [第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”](#)
- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)
- [第 2-11 页上的“如何与其它公司的员工共享您的可用性状态”](#)

关于可用性状态

利用可用性[状态](#)可以检查您的联系人列表中的用户是否允许他人与其联系。您也可以根据需要通过设置您的首选项或者以手动方式来设置自己的可用性状态。

默认情况下，系统自动确定每个用户的可用性状态。系统可以检测到用户正在使用计算机或电话，Microsoft Outlook 日历也可以适时表明用户正在开会。也可以通过设置首选项来指定系统用来确定可用性状态的要素。

系统只会为贵公司中的联系人或其它公司中允许您查看其可用性状态的联系人显示可用性状态。



注 如果通过 Cisco Unified Personal Communicator 以外的应用程序（例如您的台式电话或 [IP Phone Messenger \(IPPM\)](#)）设置了可用性状态或首选项，这些设置将只应用于 Cisco Unified Personal Communicator，反之亦然。

相关主题

- [第 2-2 页上的“可用性状态类型”](#)
- [第 2-5 页上的“如何指定可用性状态”](#)
- [第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”](#)

可用性状态类型

主**控制台**联系人列表上方的下拉列表会显示您自己的可用性状态。

可用性状态	说明
联机	用户已登录到 Cisco Unified Personal Communicator，并且最近一直使用他 / 她的计算机或电话。或者，用户已将状态设置为“联机”。
（多个）	该用户可能联机。将鼠标滚动至该用户的名称上方可查看其状态。
离开	该用户已将状态设置为“离开”。
请勿打扰	请参阅 第 2-3 页上的“请勿打扰状态” 。
不可见	请参阅 第 2-4 页上的““不可见”状态” 。
外出	请参阅 第 2-4 页上的““外出”状态” 。
离线或未知	该用户尚未登录到 Cisco Unified Personal Communicator、该用户已将您添加到其阻止列表中，或者系统无法确定该用户的状态。
（无）	尚未将该用户设置为通过 Cisco Unified Personal Communicator 与您交换可用性状态和即时消息。

相关主题

- [第 2-1 页上的“Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私”](#)
- [第 10-6 页上的“如何解决可用性状态问题”](#)
- [第 2-11 页上的“如何与其它公司的员工共享您的可用性状态”](#)

请勿打扰状态

此功能可能并不适用于贵公司。

将您的可用性状态设置为“请勿打扰”会阻止他人向您发送即时消息。如果您发起了即时消息会话，则接收方可以作出响应直到您关闭消息窗口为止。

将您的可用性状态设置为“请勿打扰”之后，如果电话模式被设置为软件电话而且有人呼叫您，这些呼叫通常会直接转到语音邮件中，而且不会在您的计算机上提醒您。

但是：

- 您的台式电话会振铃。
- 呼叫可能会被前转到语音邮件以外的号码。
- 来电可能不会显示在“最近通话记录”列表中。

下列因素会影响来电行为：

- 您在 Cisco Unified Communications Manager 用户选项网页中为您使用的每个设备选择的请勿打扰、来电前转和振铃设置。
- 电话是否使用了共享线路（例如，作为管理员的您在与某个管理人员共享一条线路）。

要获得其它信息：

- 请访问 Cisco Unified Communications Manager 用户选项网页。有关信息，请与您的管理员联系。
- 请参阅台式电话附带的文档。

相关主题

- [第 2-1 页上的“关于可用性状态”](#)
- [第 2-6 页上的“手动更改可用性状态”](#)

“不可见” 状态

此功能可能并不适用于贵公司。

将您的可用性状态设置为“不可见”会在您登录时阻止他人看到您的在线状态信息。对于已将您添加到其联系人列表的所有用户，您使用的网名将显示为离线。

“不可见”状态不会影响您使用对外的 Cisco Unified Personal Communicator 功能。

该状态不是固定不变的，您必须为每个会话重置这种状态。

“外出” 状态

此功能可能并不适用于贵公司。

将您的可用性状态设置为“外出”会在您登录时阻止他人看到您的在线状态信息。对于已将您添加到其联系人列表的所有用户，您使用的网名将显示为离线。您可以设置一条要在设置这种状态之后显示的消息。

“外出”状态不会影响您使用对外的 Cisco Unified Personal Communicator 功能。该状态是固定不变的，设置之后，必须手动进行更改。



注

将您的可用性状态设置为“外出”之后，依然可以接收即时消息。这是由您的联系人发送消息的方式决定的。“外出”状态受到的限制要少于“请勿打扰”状态。

相关主题

- [第 2-7 页上的“显示“外出”消息”](#)

如何指定可用性状态

- [第 2-5 页上的“如何指定可用性状态”](#)
- [第 2-6 页上的“手动更改可用性状态”](#)
- [第 2-7 页上的“显示“外出”消息”](#)

设置可用性状态首选项

您可以随时通过手动方式为活动会话更改您的可用性状态。您可以根据 Outlook 日历（或者您用来同 Microsoft Exchange 交互的任何工具中的日历，例如 Outlook Web Access 中的日历）中的约会显示可用性。如果您添加了其它日历，则仅评估默认（主）日历。

如果选择根据日历显示可用性，即使在您未登录到 Cisco Unified Personal Communicator 时，系统也会使用日历确定您的可用性状态。

如果取消选中了所有复选框，然后在显示我的状态为正在接听电话选项中选择从不，则除非您在会话期间手动更改了状态，否则您的状态始终会显示为“联机”。

步骤

-
- 步骤 1** 选择 Cisco UPC > 首选项。
 - 步骤 2** 单击状态。
 - 步骤 3** 选择选项。
-

相关主题

- [第 2-1 页上的“Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私”](#)
- [第 2-6 页上的“手动更改可用性状态”](#)
- [第 2-7 页上的“显示“外出”消息”](#)
- [第 10-6 页上的“如何解决可用性状态问题”](#)
- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)

手动更改可用性状态

除非手动选择要显示的可用性状态，否则可用性状态会自动变化。在您另行更改前或注销 Cisco Unified Personal Communicator 前会一直显示所选状态。

在您选择其它的可用性状态之前，即使您从 Cisco Unified Personal Communicator 注销，“请勿打扰”状态也会一直有效。

步骤

要	操作步骤
指定当前的可用性状态	<ol style="list-style-type: none">单击您在联系人列表上方看到的可用性状态。选择一个选项。
取消手动选择，让系统自动反映您的活动。	<ol style="list-style-type: none">单击您的当前状态。选择“联机”。 <p>确保首选项的设置反映出您希望系统在确定您的可用性状态时评估的活动。</p>

相关主题

- 第 2-5 页上的“设置可用性状态首选项”
- 第 2-2 页上的“可用性状态类型”
- 第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”
- 第 10-6 页上的“如何解决可用性状态问题”

显示“外出”消息

“外出”消息在您注销之后仍会继续显示。下次登录时，Cisco Unified Personal Communicator 会询问您是否关闭“外出”消息。

步骤

-
- 步骤 1** 请选择 Cisco UPC > 首选项。
 - 步骤 2** 单击状态。
 - 步骤 3** 选中立即显示我的状态为“离线”并显示如下消息。
 - 步骤 4** 输入要显示的消息。
 - 步骤 5** 关闭“状态首选项”窗口。
-

相关主题

- [第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”](#)

如何添加定制的可用性状态消息

为了向其他用户提供有关可用性状态的其它信息，您可以创建定制的状态消息。这些消息将添加到可用性状态选项列表中。您无法为“请勿打扰”状态添加定制消息。

- [第 2-8 页上的“创建定制的可用性状态消息”](#)
- [第 2-8 页上的“修改定制的可用性状态消息”](#)
- [第 2-9 页上的“删除定制的可用性状态消息”](#)

创建定制的可用性状态消息

步骤

-
- 步骤 1** 单击靠近[控制台](#)顶部的“可用性”弹出菜单，然后选择[编辑状态菜单](#)。
- 步骤 2** 单击要添加的消息类别（“联机”或“离开”）下方的[添加消息图标](#)。
- 步骤 3** 输入定制状态消息。
- 步骤 4** 按 **Return** 键。
- 步骤 5** 单击**完成**。
- 定制消息将显示在可用性[状态](#)选项列表中。
-

相关主题

- [第 2-6 页上的“手动更改可用性状态”](#)
- [第 2-7 页上的“显示“外出”消息”](#)

修改定制的可用性状态消息

步骤

-
- 步骤 1** 单击靠近[控制台](#)顶部的可用性[状态](#)弹出菜单，然后选择[编辑状态菜单](#)。
- 步骤 2** 双击要更改的消息。
- 步骤 3** 输入新消息。
- 步骤 4** 按 **Return** 键。
- 步骤 5** 单击**完成**。
-

相关主题

- [第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”](#)

删除定制的可用性状态消息

步骤

-
- 步骤 1** 单击靠近**控制台**顶部的“可用性”弹出菜单，然后选择**编辑状态菜单**。
 - 步骤 2** 单击要删除的消息。
 - 步骤 3** 单击消息下方的**删除消息**图标。
 - 步骤 4** 单击**完成**。
-

相关主题

- [第 2-7 页上的“如何添加定制的可用性状态消息”](#)

阻止联系人

此功能可能并不适用于贵公司。

如果使用相关的应用程序（例如 Cisco Unified Presence 用户选项网页）阻止了用户，这些更改将应用于 Cisco Unified Personal Communicator，反之亦然。

被阻止的联系人：

- 会发现您的可用性**状态**显示为“离线”。
- 可以呼叫您。
- 无法向您发起即时消息会话。
- 可以对您发出的即时消息作出响应直到您关闭会话窗口为止。
- 不会被告知已被您阻止。

步骤

要	操作步骤
阻止联系人	<ol style="list-style-type: none">1. 单击联系人列表中的姓名。2. 单击联系人 > 阻止联系人。 <p>您也可以阻止即时消息会话内的联系人。</p>
搜索 LDAP 目录和联系人列表，以查找要阻止的联系人。	<ol style="list-style-type: none">1. 单击 Cisco UPC > 首选项。2. 单击隐私。3. 单击添加到阻止列表图标。 “隐私首选项”窗口将会显示。4. 在搜索字段中输入一个姓名。5. 按 Return 键。6. 选择要添加到阻止列表中的姓名。7. 单击阻止。
查看您阻止的所有联系人的列表。	<ol style="list-style-type: none">1. 单击 Cisco UPC > 首选项。2. 单击隐私。3. 单击阻止列表。
取消阻止列表中的联系人。	<ol style="list-style-type: none">1. 单击某个姓名。2. 单击联系人 > 取消阻止联系人。

故障排除提示

相关主题

- [第 8-2 页上的“搜索联系人”](#)
- [第 2-11 页上的“如何与其它公司的员工共享您的可用性状态”](#)

如何与其它公司的员工共享您的可用性状态

只有当您的管理员允许 Cisco Unified Personal Communicator 在贵公司和其它公司之间交换可用性状态和即时消息时，如下功能方才可用。

- 第 2-11 页上的“为其它公司的员工选择访问权限”
- 第 2-13 页上的“回复可用性状态请求”
- 第 2-14 页上的“查看和更改为外部联系人确定的个别阻止选项”

为其它公司的员工选择访问权限

您的管理员可以允许其它公司或组织通过 Cisco Unified Personal Communicator 共享可用性状态和即时消息。但您可以选择为外部员工授予使用该功能所需的权限级别。

默认情况下，每个员工必须请求获得您的许可，才能查看您的可用性状态。除非他们正在使用 Microsoft Office Communicator，否则需要获得您的许可才能向您发送即时消息。

步骤

- 步骤 1 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
- 步骤 2 单击**隐私**。
- 步骤 3 单击**管理域**。
- 步骤 4 单击某个域名称。



提示

将指针滚动到公司名称的上方可以查看所有文字。

步骤 5

单击	以便
批准	自动允许该公司的所有员工查看您的可用性状态。
询问	要求该公司的所有员工必须请求获得您的许可，才能查看您的可用性状态。
阻止	禁止该公司的所有员工查看您的可用性状态、向您发送即时消息或请求获得您的许可以执行这两种操作。 该公司的所有员工会发现您的状态总是显示为“离线”。

步骤 6 对每个公司重复此过程。

步骤 7 单击**确定**。

故障排除提示

阻止一个公司并不会阻止该公司中已获准查看您的可用性状态并向您发送即时消息的员工。您必须逐个阻止这些员工。

相关主题

- 第 2-14 页上的“查看和更改为外部联系人确定的个别阻止选项”

回复可用性状态请求

如果要求其它公司的员工必须请求获得您的许可才能查看您的可用性状态，则您必须逐个响应每个请求。

步骤

如果收到了要求共享您的可用性状态的请求，您可以：

单击	以便
接受	允许请求者查看您的可用性状态。
添加到阻止列表	<p>将请求者添加到阻止列表，并阻止请求者再次向您发送请求。请求者将看不到您的可用性状态，也无法向您发送即时消息。</p> <p>注 您可以接收到请求者最初发来的请求共享您的可用性状态的即时消息。</p> <p>请求者会发现您的状态总是显示为“离线”，而且不知道您已阻止其查看您的可用性状态。</p>
忽略	<p>摒弃请求，不予理会。请求者将无法查看您的可用性状态。</p> <p>此请求会在稍后或您下次登录时显示。</p>

故障排除提示

- 如果单击了**当接受此人的邀请时将其添加到我的联系人列表**并单击了“阻止”或“忽略”，将不会应用该选项。
- 如果在离线时收到了请求，您会在登录时看到一个请求列表。要响应请求，请单击一个姓名，然后单击一个选项，或者单击**全选**，然后选择一个选项。

相关主题

- [第 2-11 页上的“为其它公司的员工选择访问权限”](#)
- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)
- [第 2-14 页上的“查看和更改为外部联系人确定的个别阻止选项”](#)

查看和更改为外部联系人确定的个别阻止选项

这些步骤只适用于您响应过的个人。

步骤

要	操作步骤
查看其它公司中的哪些人获准查看您的可用性状态。 如果允许某个公司的所有员工无需请求获得您的许可即可查看您的可用性状态，这些员工将不会出现在该列表中。	<ol style="list-style-type: none">1. 选择 Cisco UPC > 首选项。2. 单击隐私。3. 单击外部联系人。 <p>如果没有任何外部联系人，您将看不到该选项。</p>
阻止您以前批准的用户查看您的可用性状态。	<ol style="list-style-type: none">1. 选择 Cisco UPC > 首选项。2. 单击隐私。3. 单击外部联系人。4. 单击列表中的姓名。5. 单击阻止。 <p>该用户会发现您的状态总是显示为“离线”，而且不知道您已阻止其查看您的可用性状态。</p>
允许其它公司中被逐个阻止的用户查看您的可用性状态	<ol style="list-style-type: none">1. 选择 Cisco UPC > 首选项。2. 单击隐私。3. 单击已阻止的用户的姓名。4. 单击从阻止列表中删除图标。 <p>该用户会立即移到您的“外部联系人”列表中，并能够查看您的可用性状态。</p>

故障排除提示

如果允许其它公司的所有员工无需首先请求获得您的许可即可查看您的可用性状态，这些员工将不会出现在本主题中的任何列表中。

相关主题

- [第 2-13 页上的“回复可用性状态请求”](#)
- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)
- [第 2-11 页上的“为其它公司的员工选择访问权限”](#)

如何与其它公司的员工共享您的可用性状态



第 3 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 进行通话

- [第 3-1 页上的“音频通话”](#)
- [第 3-2 页上的“如何发出呼叫”](#)
- [第 3-5 页上的“应答来电”](#)
- [第 3-6 页上的“如何处理正在进行的通话”](#)

音频通话

您可以同时拥有：

- 一个活动通话。
- 多个保留的通话。（贵公司可能只允许一个活动呼叫和一个保留呼叫。）
- 涉及多个用户的一个通话（会议呼叫）。

iTunes 会在呼叫过程中自动暂停。

相关主题

- [第 6-1 页上的“使用 Cisco Unified Personal Communicator 发起会议呼叫”](#)
- [第 7-1 页上的“使用 Cisco Unified Personal Communicator 发送消息”](#)

如何发出呼叫

选择下列方法之一启动音频通话：

- [第 3-2 页上的“呼叫控制台中列出的用户”](#)
- [第 3-3 页上的“呼叫任意号码”](#)
- [第 3-4 页上的“拨打其它应用程序中的号码”](#)
- [第 3-4 页上的“从 Macintosh 通讯簿拨号”](#)



警告

遇到紧急事件时，使用软件电话技术拨打 911 紧急呼叫可能无法提供最及时或最精确的定位数据。呼叫可能会被误定向到错误的紧急响应中心，或者紧急响应中心无法正确确定您的位置。在遇到紧急事件时使用软件电话，您应自行承担风险。Cisco 对此导致的错误或耽搁概不负责。

呼叫控制台中列出的用户

步骤

- 步骤 1** 按住 Ctrl 键并单击某个姓名或号码，然后选择发出音频呼叫。
- 步骤 2** 选择要拨打的号码。



提示

您可以设置首选项，以便在双击姓名或号码时发起呼叫。

相关主题

- [第 8-2 页上的“如何搜索联系人”](#)
- [第 10-8 页上的“如何解决呼叫发起问题”](#)
- [第 1-11 页上的“选择双击动作”](#)
- [第 4-2 页上的“查看视频”](#)

呼叫任意号码

您可以直接从联系人列表中呼叫用户，也可以使用搜索功能来呼叫，还可以通过如下步骤从拨号器中进行呼叫。

步骤

步骤 1 单击控制台中的**切换新呼叫拨号器**图标。

步骤 2 输入电话号码。

请完全按照从**台式电话**拨号的方式输入号码。例如，您可能需要在号码前加拨 9 才能呼叫公司外部人员。

您可以输入数字、字母和以下字符：- + () . # * "。

步骤 3 单击拨号器中的**拨号**图标。

故障排除提示

- 要重拨上次呼叫的号码，请选择**文件 > 重拨**。
- 要隐藏拨号器，请执行以下操作：单击**切换新呼叫拨号器**图标。

相关主题

- [第 8-2 页上的“如何搜索联系人”](#)
- [第 3-6 页上的“输入按键音响应”](#)

拨打其它应用程序中的号码

您可以拨打在其它应用程序（例如电子邮件或文档）中显示为文本的号码。

步骤

- 步骤 1** 突出显示要拨打的号码。
 - 步骤 2** 从应用程序菜单中选择**服务 > 使用 Cisco UPC 拨号**。
-

从 Macintosh 通讯簿拨号

步骤

- 步骤 1** 确保 Cisco Unified Personal Communicator 正在运行或已设置为自动登录。
 - 步骤 2** 打开您的 Macintosh 通讯簿。
 - 步骤 3** 选择一个姓名。
 - 步骤 4** 按住 Ctrl 键并单击号码旁边的标签进行拨号。
 - 步骤 5** 选择使用 Cisco UPC 拨号。
-

相关主题

- [第 1-3 页上的“安装通讯簿插件”](#)

应答来电

当某人向您发出呼叫时，如果 Cisco Unified Personal Communicator 正在您的计算机上运行，一个弹出通知将显示在您的计算机屏幕上，其中含有可供选择的选项。

步骤

要	操作步骤
仅以音频应答呼叫	要使用 软件电话 应答呼叫，请执行以下操作： <ul style="list-style-type: none">单击使用音频应答图标。 或者 要使用 台式电话 应答呼叫，请执行以下操作： <ul style="list-style-type: none">按正常方式使用 Cisco Unified IP 电话接听来电。
使用音频和视频应答呼叫	单击 使用视频应答 图标。 如果呼叫方发起的呼叫并非视频呼叫，则呼叫将只保留音频。 如果您没有设置视频，则您会看到呼叫方，但对方却看不到您的图像。请参阅第 4-2 页上的“ 查看视频 ”。
将呼叫发送到语音邮件	单击 发送到语音邮件 图标。 呼叫方不会知道您已选择转移呼叫。
正在进行通话时应答新呼叫	<ul style="list-style-type: none">应答呼叫。 <p>现有的所有呼叫都将自动被置于保留状态，除非您处于软件电话模式，并使用软件电话应答一个呼叫，而使用台式电话应答另一个呼叫。在此情况下，两种呼叫将同时处于活动状态。</p> <ul style="list-style-type: none">将呼叫发送到语音邮件。

相关主题

- [第 1-8 页上的“指定振铃器设备和音量”](#)
- [第 3-7 页上的“保留通话及取回通话”](#)
- [第 4-2 页上的“查看视频”](#)
- [第 10-8 页上的“如何解决来电问题”](#)

如何处理正在进行的通话

- [第 3-6 页上的“输入按键音响应”](#)
- [第 3-7 页上的“保留通话及取回通话”](#)
- [第 3-7 页上的“呼叫转移”](#)
- [第 3-8 页上的“更改软件电话呼叫音量”](#)
- [第 3-8 页上的“通话名录”](#)
- [第 3-9 页上的“结束通话”](#)

输入按键音响应

在使用[软件电话](#)进行通话时，如果听到语音提示要求选择选项或输入数字（例如密码），请使用此步骤。

步骤

步骤 1 选择**通话 > 切换会话键盘**。

步骤 2 单击各个数字并按 Enter 键。



提示

您也可以使用复制代替键入，最多可以复制 64 个字母和数字，然后选择**编辑 > 粘贴为按键式输入**。

保留通话及取回通话

步骤

要	操作步骤	备注
保留通话	<ol style="list-style-type: none">1. 将要保留的呼叫置为活动的 通话窗口。2. 单击保留 / 继续图标。	多个 Web 会议窗口可以保持活动状态。
取回保留的呼叫	单击 保留 / 继续 图标。	取回保留的通话时，任何其它活动的通话将自动置于保留状态。

相关主题

- [第 6-2 页上的“合并呼叫”](#)

呼叫转移

所用的步骤与使用合并呼叫以转移呼叫的步骤相同。创建一个会议呼叫，其中包括您自己、要转移的呼叫方以及要接收被转移的呼叫的用户。所有出席者都加入通话之后，您即可挂断，而其他出席者可以继续通话。

相关主题

- [第 6-2 页上的“合并呼叫”](#)

更改软件电话呼叫音量



注

如果[电话模式](#)已设置为台式电话，请参阅电话附带的文档。

当电话模式设置为[软件电话](#)时，请使用下列步骤。

步骤

要	操作步骤
设成静音，使出席者无法听到您	在活动的 通话窗口 中，单击 静音音频 图标。 要取消音频静音，请再次单击该图标。
更改听到的音量	拖动活动的 通话窗口 中的音量滑块。
更改您的音量以使其他出席者听得更清楚	将麦克风移近或移离您的口部。

相关主题

- [第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”](#)
- [第 10-9 页上的“没有声音，或者音量过低”](#)
- [第 10-10 页上的“单向音频或者音质较差”](#)

通话名录

该名录列出通话中的音频和视频参与者。如果您的目录或联系人列表中列出了出席者，则会显示其姓名，否则会显示电话号码。按住 **Ctrl** 键并单击列表中的用户并执行操作。

单击[通话窗口](#)中的**切换出席者名录**图标可以查看通话中的出席者列表。

结束通话

步骤

要	操作步骤	备注
结束通话	<div><div>1. 如果呼叫被保留，请取回呼叫。</div><div>如果在事先没有取回呼叫的情况下终止呼叫，则挂机之后，对方仍会处于保留状态。</div><div>2. 在通话窗口中单击挂机图标。</div></div>	如果在进行会议呼叫时挂断，则会议中的其他出席者可以继续通话。
为关闭通话窗口设置首选项	<div><div>1. 选择 Cisco UPC > 首选项并单击配置文件，然后选择以下选项：<div><div>– 断开时关闭通话窗口</div><div>– 关闭活动通话窗口前发出警告</div></div></div><div>2. 关闭“配置文件首选项”窗口。</div></div>	关闭活动的 通话窗口 将终止此呼叫。

相关主题

- 第 3-7 页上的“保留通话及取回通话”
- 第 6-1 页上的“使用 Cisco Unified Personal Communicator 发起会议呼叫”



第 4 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中使用视频

- [第 4-1 页上的“视频通话”](#)
- [第 4-2 页上的“查看视频”](#)
- [第 4-4 页上的“处理正在进行的视频通话”](#)

视频通话

以下信息适用于视频通话：

- 即使没有摄像头，您也可以查看来电视频。
- 如果您使用视频而对方未安装摄像头，则即使您无法看到对方，对方也能看到您的图像。
- 呼叫方和被呼叫方可以自主决定使用视频还是只使用音频。

与以下任何用户通话时，您都可以看到视频图像：

- 已设置为使用视频的 Cisco Unified Personal Communicator 用户
- Cisco Unified Video Advantage 2.0 用户
- 使用型号为 7985 的 Cisco Unified IP 电话的用户
- 使用与 Cisco IPVC 或 Cisco Unified Videoconferencing 产品连接的视频端点设备的用户
- Cisco Unified MeetingPlace 或 MeetingPlace Express 视频会议的出席者。


查看视频

开始之前

要传输您的视频图像，请执行以下操作：

- 必须设置为使用视频。
- 在 Cisco Unified Personal Communicator “首选项” 中指定摄像头。
- 为了获得最佳的视频品质，请使用有线连接而不要采用无线连接。
- 电话模式必须设置为软件电话。
- 当前不能有 iChat 之类的其它应用程序在使用摄像头。

步骤

要	操作步骤
查看视频图像	选择窗口 > 视频预览。
开始视频通话	<p>按住 Ctrl 键并单击某个姓名，然后选择发出视频呼叫。</p> <p>如果对方应答呼叫时未启动视频，则会以仅音频的呼叫方式连接呼叫。</p> <div>提示 您可以设置首选项，以便在双击除语音邮件以外的姓名或最近通话记录项时总是发起视频呼叫。</div>
向音频通话添加视频	<p>1. 确保您已准备好使用视频。</p> <p>2. 确保电话窗口已激活，然后选择通话 > 向呼叫添加视频。</p> <p>如果您进行的是会议呼叫，则要添加视频的每个用户都必须执行此操作。</p>

要	操作步骤
在功能齐全的标准 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express 会议中使用视频	<ol style="list-style-type: none">1. 从会议拨号。2. 指定您正在向视频端点设备拨号。3. 当 Cisco Unified Personal Communicator 振铃时，单击使用视频应答图标。 <p>详情请参阅您的会议应用程序的联机帮助。</p> <p>注 此步骤不同于您通过 Cisco Unified Personal Communicator 中的通话窗口添加的 Web 会议。</p>

相关主题

- [第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”](#)
- [第 4-1 页上的“视频通话”](#)
- [第 10-13 页上的“如何解决视频问题”](#)
- [第 10-8 页上的“如何解决呼叫发起问题”](#)

处理正在进行的视频通话

默认情况下，您的图像将以画中画的形式出现在显示对方图像的大窗口内。
通话窗口中跳动的视频图标表示正在传输您的视频图像。

步骤

要	操作步骤
使其他出席者看到您的静止（暂停）视频图像或取消静止视频图像	确保通话窗口已激活，然后选择 通话 > 暂停视频 。 您看到的自己的视图不会静止。
移动您自己的图像	单击并拖动画中画。它会与某个角或者较大图像的中心对齐。
在单独的窗口中查看您的图像	按住 Ctrl 键并单击图像，然后选择 分离预览 。
将您的独立图像移回画中画窗口	关闭独立的图像窗口。
重新调整视频图像的大小	要重新调整您自己的图像大小，请执行以下操作： 按住 Ctrl 键并单击您的图像，然后选择所需大小。 要重新调整来电图像的视频窗口大小，请执行以下操作： 拖动通话窗口的右下角。 该窗口存在最大和最小大小限制，重新调整大小时不能超过这些尺寸限制。
从通话中删除视频，仅以音频继续。此操作会影响到所有对话出席者。	确保 通话窗口 已激活，然后选择 通话 > 从呼叫删除视频 。



第 5 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中使用 Web 会议

- 第 5-1 页上的“Web 会议”
- 第 5-2 页上的“向通话添加 Web 会议和 Web 出席者”
- 第 5-3 页上的“控制 Web 会议窗口启动”
- 第 5-3 页上的“处理正在进行的 Web 会议会话”
- 第 5-4 页上的“与功能齐全的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议的比较”

Web 会议

如果贵公司提供 Web 会议功能，则可以将其添加到通话中。

使用 Web 会议功能可以显示您计算机上的文档和应用程序，以供其他出席者查看。在您共享的内容上存在着一个白板（透明图层），所有出席者都可以在该图层上描划或书写，而原始内容则保持完好无损。

如果您熟悉 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议或 Cisco Unified MeetingPlace Web 会议，请参阅第 5-4 页上的“与功能齐全的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议的比较”。

向通话添加 Web 会议和 Web 出席者

使用 Cisco Unified Personal Communicator 的通话出席者会自动被邀请加入 Web 会议。

步骤

- 步骤 1** 确保您已设置为使用 Web 会议。请参阅[第 1-5 页上的“设置 Web 会议”](#)。
- 步骤 2** 在[通话窗口](#)已激活的情况下，选择**通话 > 开始 Web 会议**。
- 步骤 3** 当系统提示时，输入您用于 Cisco Unified MeetingPlace 或 MeetingPlace Express 应用程序的用户名和密码。
- 步骤 4** 如果某些通话出席者没有使用 Cisco Unified Personal Communicator，或者其他出席者加入了通话但看不到 Web 会议，请执行以下操作：
 - a. 单击活动通话窗口中的**电子邮件邀请**按钮。
 - b. 添加需要加入 Web 会议的出席者的电子邮件地址。
 - c. 发送电子邮件。
 - d. 让收件人单击您发送的电子邮件中的链接。
 - e. 关闭**邀请出席者**窗口。

Web 会议窗口会在您的屏幕上以及使用 Cisco Unified Personal Communicator 的所有通话出席者的屏幕上打开。这可能会花费一些时间。

故障排除提示

如果显示了该窗口，请单击是关闭辅助窗口。

相关主题

- [第 5-3 页上的“处理正在进行的 Web 会议会话”](#)
- [第 10-16 页上的“如何解决 Web 会议问题”](#)

控制 Web 会议窗口启动

当其他出席者每次都在不提示您的情况下将 Web 会议添加到呼叫中时，Web 会议窗口会自动在您的计算机上打开。

步骤

- 步骤 1

选择 Cisco UPC > 首选项。
- 步骤 2

单击配置文件。
- 步骤 3

选中自动启动收到的 Web 会议。

处理正在进行的 Web 会议会话

步骤

要	操作步骤
获取 Web 会议帮助	在会议期间： <ul style="list-style-type: none">从 Web 会议窗口顶部菜单栏的帮助菜单中选择适当的选项。
允许其他用户参加 Web 会议	请参阅第 5-2 页上的“ 向通话添加 Web 会议和 Web 出席者 ”。
如果已关闭浏览器窗口，则需要重新打开正在进行的会话的 Web 会议窗口。	单击活动 通话窗口 中的 重新加入会议 按钮。 注 请勿使用第 5-2 页上的“ 向通话添加 Web 会议和 Web 出席者 ”中所述的方法再次添加 Web 会议。如果这样做，出席者可能会处于不同的 Web 会议会话中。

要	操作步骤
结束 Web 会议会话	<p>单击活动通话窗口中的结束会议按钮。</p> <p>只有原来执行了添加 Web 会议操作的用户才能执行此操作。</p> <p>注 如果只结束电话通话，则 Web 会议会话仍将继续。</p>

相关主题

- 第 10-16 页上的“如何解决 Web 会议问题”

与功能齐全的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议的比较

	
注	这部分的信息只适用于熟悉 Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace Web 会议的用户。

Web 会议被添加到 Cisco Unified Personal Communicator 通话中之后，就具有了从 Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace Web 会议中发起的 Web 会议的部分功能。

添加到 Cisco Unified Personal Communicator 通话的 Web 会议始终具有以下特性：

- 仅提供共享功能、注解功能、白板功能、连接管理功能和屏幕管理功能。出席者列表、拨号和聊天功能需要通过 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序访问。
- 出席会议时无需 Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace 密码或**配置文件**，但可能需要配置文件才能添加 Web 会议。
- 用户只能通过 Cisco Unified Personal Communicator 通话或通话 URL 来加入这些 Web 会议，而无法通过 Cisco Unified MeetingPlace Express、Cisco Unified MeetingPlace 网页或者 Cisco Unified IP 电话上的服务来查找或加入这些 Web 会议。
- 包括 Web 会议发起人在内的所有会议出席者至少都具有发言者权限。

- 这些会议没有会议通知。
- Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace 配置文件设置不适用于通过 Cisco Unified Personal Communicator 添加的 Web 会议。但如果贵公司将您发起的会议费用计入您的配置文件中指定的计费代码，则会应用此设置。
- 无需提前安排会议。
- Web 会议的语言始终是会议发起人使用的语言。Web 会议功能的可用语言集与 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序中的其余部分不同。如果发起人的语言不可用，将显示英语。

如果您需要完整的 Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace Web 会议功能，并拥有其中一个应用程序的配置文件，请考虑直接从 Web 会议应用程序开始会议，而不要从 Cisco Unified Personal Communicator 开始会议。

有关详细信息，请参阅 Cisco Unified MeetingPlace Express 或 Cisco Unified MeetingPlace Web 会议的联机帮助，或者参阅第 1-15 页上的“获取更多文档”中列出的相关产品文档。



第 6 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 发起会议呼叫

可以通过合并通话来创建会议呼叫。

- [第 6-1 页上的“呼叫合并”](#)
- [第 6-2 页上的“合并呼叫”](#)

呼叫合并

使用合并呼叫功能可以将多个通话合并为一个会议呼叫。您可以：

- 合并两个通话，每个通话都有除您以外的另一位用户。
- 合并和另一位用户的通话与一个会议呼叫。
- 依次将多个通话合并到一个会议呼叫中。

合并呼叫时，请考虑以下注意事项：

- 只有在同时进行多个呼叫时，才能使用“合并”按钮，而且该按钮只能在活动通话（非处于保留状态的通话）的[通话窗口](#)中使用。
- 在合并包含 Web 会议的呼叫时，请不要在 Web 会议的通话窗口中合并呼叫。
- 如果在合并两个呼叫之后挂机，则其他出席者可以继续会议呼叫。这取决于贵公司的部署。

- 只有最初将多个呼叫合并为会议呼叫的用户才能将其他出席者合并到该呼叫中。因此，如果您退出了会议呼叫，则无法重新进入该会议呼叫。（此限制可能并不适用于贵公司。）
- 可以合并包含视频的呼叫。
- 会议呼叫出席者的最大数量不尽相同。有关信息，请与您的管理员联系。

合并呼叫

开始之前

至少必须有一个活动呼叫和一个保留的呼叫。

步骤

-
- 步骤 1** 选择要保留的通话并将其置于保留状态。例如，如果一个通话包含 Web 会议或多个出席者，则将该通话置于保留状态。
 - 步骤 2** 单击要合并到保留呼叫中的呼叫的通话窗口。
 - 步骤 3** 在活动[通话窗口](#)中，单击**合并**图标。
 - 步骤 4** 选择要合并到的呼叫。
 - 步骤 5** 如果会议呼叫包含相关联的 Web 会议，但新的出席者没有看到此会议，请邀请新的出席者加入。
 - 步骤 6** 按照需要重复此步骤，添加其他出席者。
-

相关主题

- [第 6-1 页上的“呼叫合并”](#)
- [第 3-7 页上的“保留通话及取回通话”](#)
- [第 5-2 页上的“向通话添加 Web 会议和 Web 出席者”](#)
- [第 10-12 页上的“合并功能被禁用”](#)



第 7 章

使用 Cisco Unified Personal Communicator 发送消息

- 第 7-1 页上的“发送即时消息”
- 第 7-2 页上的“接收即时消息”
- 第 7-3 页上的“选择消息选项”
- 第 7-4 页上的“保存消息”
- 第 7-5 页上的“发送电子邮件”

发送即时消息



注

此功能可能并不适用于贵公司。

步骤

- 步骤 1** 单击列表中的名称。
 - 步骤 2** 单击**发送即时消息**图标。
 - 步骤 3** 输入您的消息。
 - 步骤 4** 按 **Return** 键。
-

故障排除提示

- Cisco Unified Personal Communicator 的配置决定了您可以向公司目录或联系人列表中的哪些人发送即时消息。
- 如果消息的接收方已被设置为使用 [IP Phone Messenger \(IPPM\)](#) 但尚未登录到 Cisco Unified Personal Communicator, 则消息可能会转到接收方的 Cisco Unified IP 电话。否则您将无法向可用性状态为“离线”的联系人发送即时消息。
- 您可以设置首选项, 以便在双击联系人列表中的姓名时发送即时消息。该用户必须能够通过 Cisco Unified Personal Communicator 接收即时消息。
- 要关闭选项卡, 请单击选项卡中的可用性状态指示灯。
- 贵公司可能允许您通过 Cisco Unified Personal Communicator 与其它某些公司中的员工交换即时消息。要发起即时消息会话, 您必须首先将接收方添加到联系人列表中。接收方可能需要批准您的请求, 您才能够查看他们的可用性状态。

相关主题

- [第 7-2 页上的“接收即时消息”](#)
- [第 1-11 页上的“选择双击动作”](#)
- [第 10-18 页上的“如何解决即时消息问题”](#)
- [第 7-3 页上的“选择消息选项”](#)

接收即时消息

- 您可以阻止指定的用户向您发起即时消息会话。然而, 如果向此类用户发起即时消息会话, 该用户可以作出响应直到您关闭该会话的消息窗口为止。
- 默认情况下, 您的首选项被设置为在单个窗口的不同选项卡中显示所有即时消息会话。
- 当即时消息会话正在进行时, 如果其他用户向您发送了消息, 新的消息将显示在同一个消息窗口中现有选项卡后面的新选项卡中。单击新的选项卡即可查看这条消息。
- 如果贵公司允许您通过 Cisco Unified Personal Communicator 与其它公司的某个员工交换即时消息, 则您首先需要批准该员工的请求, 该员工才能查看您的可用性状态。

相关主题

- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)
- [第 10-18 页上的“如何解决即时消息问题”](#)
- [第 2-11 页上的“如何与其它公司的员工共享您的可用性状态”](#)

选择消息选项

步骤

步骤 1 选择 **Cisco UPC > 首选项**。

步骤 2 单击**即时消息**。

步骤 3 选择选项。

故障排除提示

- 您可以自定义或折叠消息窗口顶部的工具栏。按住 **Ctrl** 键并单击工具栏区域，然后选择一个选项。
- 如果您从某些来源（例如网页）复制并粘贴了 HTML 内容，而且希望消息接收方能够单击、查看或复制嵌入其中的 URL，请选中**发送消息时显示嵌入的链接**。
- 如果要在单独的窗口而非同一窗口的不同标签中显示不同用户的会话，请取消选中**在标签中创建新消息**。
- 要在以后在同一台计算机上与各个用户进行的会话中包含最近与这些用户交换的即时消息（最多 99 条）文本，请选中**在新的聊天中显示最近的消息**。如果使用了其它的计算机，则必须重置该选项。

保存消息

- 第 7-4 页上的“自动保存所有消息会话”
- 第 7-4 页上的“保存消息”

自动保存所有消息会话

步骤

-
- 步骤 1** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
 - 步骤 2** 单击**即时消息**。
 - 步骤 3** 选中**自动将聊天文本记录到文件夹位置**。
 - 步骤 4** （可选）指定新的文件夹位置。
-

故障排除提示

- 此首选项只适用于您在这台计算机上的会话。
- 用来保存聊天文本的默认位置是 Documents 文件夹中的 **Cisco UPC-ChatTranscripts** 文件夹。

保存消息

步骤

-
- 步骤 1** 确保要保存的会话是活动窗口或者消息窗口中前端显示的选项卡。
 - 步骤 2** 选择**文件 > 即时消息另存为**。
-

发送电子邮件

可以向未登录 Cisco Unified Personal Communicator 的用户发送电子邮件。您可以选择多个联系人，并向每个人发送一封电子邮件。

步骤

- 步骤 1** 按住 Ctrl 键并单击姓名。
- 步骤 2** 选择发送电子邮件。
-

故障排除提示

如果联系人列表中的某个联系人的卡片上具有电子邮件地址，则可以设置首选项，以便在双击该联系人的姓名时打开一封新的电子邮件。

相关主题

- [第 1-11 页上的“选择双击动作”](#)



第 8 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中管理联系人

- 第 8-1 页上的“联系人列表”
- 第 8-2 页上的“如何搜索联系人”
- 第 8-3 页上的“如何将联系人添加到列表”
- 第 8-6 页上的“查看有关联系人的详细信息”
- 第 8-7 页上的“修改联系人信息”
- 第 8-8 页上的“从列表中删除联系人”
- 第 8-9 页上的“处理联系人组”

联系人列表

从任何计算机登录到 Cisco Unified Personal Communicator 时，您都能够看到您的联系人列表。只有您能够看到您的联系人列表中的联系人。计算机或网络上的其它应用程序无法访问您联系人列表中的信息。

如果将联系人从公司目录添加到 Cisco Unified Communications 应用程序（例如 Cisco Unified IP 电话上的 [IP Phone Messenger \(IPPM\)](#) 服务）的联系人列表中，他们将会出现在您的 Cisco Unified Personal Communicator 联系人列表中，反之亦然。

您最多可以添加 200 个联系人。

要识别联系人列表中的图标，请将鼠标滚动到各个图标的上方。

您可以将联系人信息从 Cisco Unified Personal Communicator 拖到其它位置，例如：

- 您的通讯簿
- 另一个应用程序的文本区域
- 文件夹或您的桌面（此操作会创建一个 VCard）

相关主题

- [第 8-1 页上的“在 Cisco Unified Personal Communicator 中管理联系人”](#)

如何搜索联系人

- [第 8-2 页上的“搜索联系人”](#)
- [第 8-3 页上的“处理搜索结果”](#)

搜索联系人

您可以搜索公司目录。

步骤

步骤 1 在搜索字段中输入搜索条件。

步骤 2 输入全名、名字、姓氏、用户 ID 或电话号码的前几个字符或所有字符。

您的配置将决定搜索是否区分大小写。您输入的字母数字字符会显示在搜索结果的开头。例如，搜索“den”时，搜索结果将包括“Denice”和“Denzel”，但不包括“Arden”或“Hayden”。

步骤 3 按 **Enter** 键。

相关主题

- [第 8-3 页上的“处理搜索结果”](#)
- [第 10-20 页上的“如何解决搜索问题”](#)

处理搜索结果

步骤

要	操作步骤
对结果列表排序	单击“搜索”窗格中的列标题。 再次单击可以反转排列顺序。
清除结果列表	删除您在“搜索”字段中输入的文本。

如何将联系人添加到列表

- [第 8-3 页上的“从公司目录添加联系人”](#)
- [第 8-4 页上的“添加外部联系人以交换即时消息”](#)
- [第 8-5 页上的“添加独立联系人”](#)

从公司目录添加联系人

步骤

- 步骤 1

搜索要添加的用户。
- 步骤 2

将其姓名拖到所需的组中。
- 如果尚未创建任何组，则“常规”组是唯一可用的组。

相关主题

- [第 8-1 页上的“联系人列表”](#)
- [第 8-2 页上的“如何搜索联系人”](#)
- [第 8-9 页上的“处理联系人组”](#)

添加外部联系人以交换即时消息

如果贵公司可以使用此功能，则您可以添加其它公司的联系人，以便查看他们的可用性[状态](#)并通过 Cisco Unified Personal Communicator 发起即时消息。

开始之前

获取要添加的联系人用户 ID。

步骤

步骤 1 选择**联系人 > 新建联系人**。

步骤 2 单击**创建新联系人**。

步骤 3 输入联系人信息，包括**域**（通常是公司名称）和**用户 ID**。

如果没有在“即时消息”部分中看到公司名称，则可以将该用户作为独立联系人添加，但这样将无法通过 Cisco Unified Personal Communicator 与其交换可用性状态或即时消息。

如果输入了错误的用户 ID，您并不会收到错误消息，这样做的目的是为了保护隐私。

步骤 4 单击**添加**。

故障排除提示

您通过这种方法添加的联系人会自动看到您的可用性状态。

相关主题

- [第 10-6 页上的“可用性状态不正确或者丢失”](#)
- [第 2-11 页上的“为其它公司的员工选择访问权限”](#)
- [第 8-5 页上的“添加独立联系人”](#)

添加独立联系人

此功能可能并不适用于贵公司。

独立联系人是指既不存在于公司目录中，也并非外部联系人（即其它公司中您可以通过 Cisco Unified Personal Communicator 与其交换即时消息的员工）的联系人。

您也可以通过从“最近通话记录”列表中拖动一个或多个姓名来添加联系人。

步骤

步骤 1 选择**联系人 > 新建联系人**。

步骤 2 单击**创建新联系人**。

步骤 3 单击占位符文本，以将其替换为新信息。

建议您输入完整的电话号码，包括 + 符号、国家 / 地区代码和区号，即使对当地的联系人也是如此。

步骤 4 单击 + 按钮可以添加其它电话号码。

相关主题

- [第 8-7 页上的“修改联系人信息”](#)

查看有关联系人的详细信息

步骤

相关主题

查看内容	操作步骤
列表中每个联系人的姓名和可用性状态。	选择视图 > 最小联系人视图。
基本信息	将鼠标指针悬停在控制台中的姓名的上方。
详细信息	按住 Ctrl 键并单击列表中的姓名 > 获取信息。 在“最近通话记录”窗格中，只能看到指定条目的联系人详细信息。按住 Ctrl 键并单击选择获取联系人信息。

- 第 2-1 页上的“Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私”
- 第 8-7 页上的“修改联系人信息”

修改联系人信息

您可以更改联系人列表中的条目。只有您能够看到这些更改。如果信息是由您的公司目录填写的，则您只能修改图片及显示姓名并添加两个电话号码。

步骤

要	操作步骤
添加或更改自定义的电话号码或其它信息。	<p>此功能可能并不适用于贵公司。</p> <p>如果添加了电话号码，建议您输入完整的电话号码，包括 + 符号、国家 / 地区代码和区号，即使对当地的联系人也是如此。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 按住 Ctrl 键并单击一个联系人，然后选择获取信息。2. 单击编辑。3. 单击占位符或要更改的现有文本。4. 对文本进行更改。5. 单击标签并进行更改。6. （可选）单击 + 按钮可以添加新的号码或电子邮件地址。7. （可选）单击 - 按钮可以删除号码或电子邮件地址。8. 单击保存。
更改图片	<p>此功能可能并不适用于贵公司。</p> <p>图像可以是任何标准文件类型的图像，大小和形状应与现有的图像大致相同。</p> <p>将新图片拖放到联系人卡片上。</p>
添加一个显示姓名，例如昵称	<p>按住 Ctrl 键并单击列表中的联系人，然后选择编辑联系人。</p>

要	操作步骤
删除显示姓名	<ol style="list-style-type: none">1. 按住 Ctrl 键并单击列表中的联系人，然后选择编辑联系人。2. 单击清除。
修改外部联系人的即时消息信息	添加要与其交换即时消息的新外部联系人，然后删除原始联系人。

相关主题

- [第 8-4 页上的“添加外部联系人以交换即时消息”](#)

从列表中删除联系人



注

如果某个联系人多次显示在[控制台](#)中，您必须分别删除每个实例。

步骤

- 步骤 1

按住 Ctrl 键并单击条目。
- 步骤 2

选择**删除联系人**。

相关主题

- [第 8-9 页上的“处理联系人组”](#)
- [第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”](#)
- [第 8-3 页上的“处理搜索结果”](#)

处理联系人组

可以创建不同的组来组织联系人。

步骤

要	操作步骤	备注
创建组	选择 联系人 > 新建组	—
在组的开头列出姓名	<div><div>1. 按住 Ctrl 键并单击姓名，然后选择编辑联系人。</div><div>2. 输入以下划线作为开头的显示姓名， 例如 _Joe Smith。</div></div>	—
将联系人移动或复制到组	<div><div>1. 如果组尚不存在，请创建该组。</div><div>2. 按住 Ctrl 键并单击联系人，然后选择将联系人移动到或将联系人复制到，然后选择一个组。</div></div>	可以将一个联系人添加到多个组中。
重命名组	选择 联系人 > 重命名组 > [选择要重命名的组] 。	您可能无法重命名“常规”组，具体情况取决于贵公司所使用的系统。
隐藏或显示组中的联系人	单击组名称可以折叠或展开列表。	—
反转所有组中的姓名的排列顺序	单击联系人列表顶部的 姓名 栏。	—
删除组	按住 Ctrl 键并单击组名称，然后选择 删除组 。	<div>删除组时，同时会删除该组中的联系人。</div> <div>如果联系人属于多个组，则仅删除一个实例。</div> <div>最后一个组无法删除。</div>

相关主题

- 第 8-3 页上的“如何将联系人添加到列表”
- 第 8-8 页上的“从列表中删除联系人”



第 9 章

在 Cisco Unified Personal Communicator 中处理最近通话记录

- 第 9-1 页上的“最近通话记录”
- 第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”
- 第 9-3 页上的“访问语音邮件”

最近通话记录

“最近通话记录”窗格会列出已接收的所有语音邮件，而且最多可以列出 50 个已接呼叫、已拨呼叫或未接呼叫。

使用[台式电话](#)发出或应答的呼叫只有在 Cisco Unified Personal Communicator 运行时才会出现在“最近通话记录”列表中。只有当[电话模式](#)设置为台式电话时才会显示发出的呼叫，但系统总是会显示语音邮件。新的语音邮件将在录音后一分钟内出现在列表中。

如果从其它的计算机登录，则只有您在登录到该计算机之后发出和接收的呼叫才会出现在该计算机上的“最近通话记录”列表中，但系统总是会显示语音邮件。

您可以按通话类型过滤列表，也可以选择查看列表中的所有内容。图标和滚动的文本也表明了通话类型。其它的直观指示标志也可以帮助您确定每个通话的状态：

- 未读语音邮件项以**粗体**文本形式显示。未读通话记录的图标也可显示为彩色。
- 已删除但尚未清除的项以带有删除线的文本形式显示在已删项列表中。



注 如果使用的是“软件电话”模式，但您在台式电话上应答了某个呼叫，该呼叫将作为未接呼叫显示在“最近通话记录”列表中。

相关主题

- [第 10-19 页上的“如何解决最近通话记录窗格问题”](#)

使用“最近通话记录”列表

步骤

要	操作步骤
识别项目的通话类型	滚动到“最近通话记录”窗格第一列中的图标以显示文本。
查看新的未接呼叫或语音邮件的计数	<p>“最近通话记录”窗格顶部的图标会显示一个数字。</p> <p>每当您打开一个“未读”项时，无论您是否听取该语音邮件，计数都会调整。如果某个类型没有未读项，则不会显示计数。</p> <p>可能贵公司的这些指示项并不显示数字。如果您看到图标，则表明图标所指示的类型至少有一个新的项。</p>
按通话类型过滤	<ol style="list-style-type: none">1. 单击最近通话记录 > 显示。2. 选择一个选项。
对列表进行排序	<p>单击任一列标题，按该标题排序。</p> <p>再次单击可以反转排列顺序。</p>
查看项目的详细信息	按住 Ctrl 键并单击“最近通话记录”列表中的项目，然后选择 获取信息 。
将语音邮件项标记为已读或未读	按住 Ctrl 键并单击语音邮件项，然后选择 将项目标记为未读 。

要	操作步骤
删除项	按住 Ctrl 键并单击某个项，然后选择 删除项 。
取消删除项	<div>1. 选择最近通话记录 > 显示 > 已删除。</div> <div>2. 按住 Ctrl 键并单击标记为删除的项目，然后选择取消删除项。</div> <div>您无法取消删除已清除的项目。</div>
将标记为删除的项目清除	按住 Ctrl 键并在“最近通话记录”列表中单击，然后选择 最近通话记录 > 清除已删项 。

相关主题

- 第 9-3 页上的“访问语音邮件”
- 第 10-19 页上的“如何解决最近通话记录窗格问题”

访问语音邮件

如果贵公司启用了此功能，您就可以在 Cisco Unified Personal Communicator 中接收和听取语音邮件。



注

您应定期清除已删除的语音邮件，以免在启动 Cisco Unified Personal Communicator 或访问语音邮件时长时间等待。请参阅第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”中对永久删除最近通话记录项的说明。

步骤

要	操作步骤
查看语音邮件列表	选择最近通话记录 > 显示 > 语音邮件。
听取语音邮件 <ul style="list-style-type: none">快退（到开头）快退播放播放暂停快进播放查找（快退到邮件中的某一点）更改播放音量	<ol style="list-style-type: none">双击“最近通话记录”列表中的语音邮件项。单击适当的按钮或滑动适当的滑块。 较大的滑块为“查找”滑块。 标记表明了快进的语音邮件的起始位置。
取回已删语音邮件 （不管是通过电话还是 Cisco Unified Personal Communicator 删除。）	请参阅对取消删除最近通话记录项的说明。 清除了已删除的语音邮件之后，无法再将其取回。

相关主题

- 第 1-4 页上的“设置语音邮件”
- 第 9-1 页上的“最近通话记录”
- 第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”
- 第 10-20 页上的“如何解决语音邮件问题”



第 10 章

Cisco Unified Personal Communicator 排除故障

- 第 10-2 页上的“安装步骤不明确”
- 第 10-2 页上的“如何解决在登录和启动时遇到的问题”
- 第 10-4 页上的“如何解决电话模式问题”
- 第 10-5 页上的“如何解决控制台问题”
- 第 10-6 页上的“如何解决可用性状态问题”
- 第 10-8 页上的“如何解决呼叫发起问题”
- 第 10-8 页上的“如何解决来电问题”
- 第 10-9 页上的“如何解决呼叫问题”
- 第 10-13 页上的“如何解决视频问题”
- 第 10-16 页上的“如何解决 Web 会议问题”
- 第 10-18 页上的“如何解决即时消息问题”
- 第 10-19 页上的“如何解决最近通话记录窗格问题”
- 第 10-20 页上的“如何解决语音邮件问题”
- 第 10-20 页上的“如何解决搜索问题”
- 第 10-21 页上的“如何获取管理员需要的信息”

安装步骤不明确

问题 当我双击磁盘映像时，没有发现安装应用程序的提示。

解决方案 请确保 Finder 的显示方式已设置为“图像显示”。选择 **Finder > 预置并取消选中以分栏显示方式打开新窗口**，然后重新安装映像。

如何解决在登录和启动时遇到的问题

- [第 10-2 页上的“错误：登录失败”](#)
- [第 10-3 页上的“应用程序启动缓慢”](#)
- [第 10-3 页上的“台式电话设备不可用”](#)

错误：登录失败

问题 登录时出错：登录失败。确保用户名和密码正确。

解决方案

- 确保您已正确输入用户名、密码和登录服务器信息。
- 请确保密码正确而且未在系统上其它位置进行过更改。为此，请访问 Cisco Unified Communications Manager 用户选项网页。如果不知道如何操作，请与管理员联系。

相关主题

- [第 1-4 页上的“登录”](#)
- [第 1-15 页上的“获取更多文档”](#)

应用程序启动缓慢

问题 Cisco Unified Personal Communicator 的启动速度非常慢。

解决方案

- 清除所有已标记为删除的最近通话记录项。如果您有大量语音邮件，这一点尤为重要。
- 从联系人列表中删除所有不再需要的联系人。联系人列表越短，加载的速度越快。

相关主题

- [第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”](#)
- [第 8-8 页上的“从列表中删除联系人”](#)

台式电话设备不可用

问题 我启动 Cisco Unified Personal Communicator 时显示“无可用于台式电话”窗口。

解决方案 之前与 Cisco Unified Personal Communicator 关联的电话目前不可用。

- 如果您附近没有已知可用于 Cisco Unified Personal Communicator 的台式电话，请单击**使用软件电话**。
- 要选择要用于 Cisco Unified Personal Communicator 的其它台式电话，请单击**选择新设备**。

相关主题

- [第 1-9 页上的“选择软件电话或台式电话模式”](#)

如何解决电话模式问题

- [第 10-4 页上的“无法激活电话”](#)
- [第 10-4 页上的“未列出所需的台式电话”](#)

无法激活电话

问题 我选择一个电话时，[电话模式](#)转为**禁用**，从而无法发出或接收呼叫。

解决方案 请尝试以下操作：

- 选择另一个电话选项。
- 如果您尝试选择[台式电话](#)，请确保您的计算机已连接至该电话所在的网络。

相关主题

- [第 10-3 页上的“台式电话设备不可用”](#)

未列出所需的台式电话

问题 我尝试选择我桌面上的台式电话之外的某个[台式电话](#)时，该电话并未列出。

解决方案

- 首先登录电话上的“分机移动”(EM)服务。有关信息请参阅电话的文档。
- 并非所有电话都设置为可供您使用；如果无法使用希望选择的电话，请与系统管理员联系。

相关主题

- [第 1-15 页上的“获取更多文档”](#)

如何解决控制台问题

- [第 10-5 页上的“屏幕无法完整显示控制台”](#)
- [第 10-5 页上的“菜单项、按钮或选项被禁用”](#)
- [第 10-6 页上的“列宽过窄”](#)

屏幕无法完整显示控制台

问题 [控制台](#)窗口过大，无法容纳于我的屏幕。

解决方案 推荐使用的最低分辨率为 1024x768。

要更改屏幕分辨率，请执行以下操作：

选择 Apple 菜单 > **系统预置**，然后单击**显示**。

有关详细信息，请参阅操作系统的“帮助”。

菜单项、按钮或选项被禁用

问题 我希望使用的菜单项、按钮或其它选项以灰色显示。

解决方案 可能的原因有：

- 您需要首先单击一个联系人或通话记录，然后才能单击该按钮。
- 您当前所选的联系人或通话记录不适用该选项。例如，您无法向“最近通话记录”列表中的电话号码项发送即时消息。
- 该选项不适用于当前情况。例如，如果您选择了一个已标记为“未读”的项目，则“将项目标记为未读”将不可用。

相关主题

- [第 10-8 页上的“如何解决呼叫发起问题”](#)

列宽过窄

问题 控制台中的列过窄，导致无法显示所有信息。

解决方案 请尝试以下操作：

- 将鼠标指针停留在列表中某一项的上方可以查看详细信息。
- 调整列的大小。
- 拖动控制台的右下角，放大整个控制台。

相关主题

- [第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”](#)

如何解决可用性状态问题

- [第 10-6 页上的“可用性状态不正确或者丢失”](#)
- [第 10-7 页上的“电话在可用性状态为“请勿打扰”时振铃”](#)
- [第 10-7 页上的“外部联系人查看我的可用性状态”](#)

可用性状态不正确或者丢失

问题 没有向我或他人正确显示可用性状态指示灯。

解决方案

- 贵公司可能并未将公司目录中的所有用户设置为显示可用性状态。
- 检查您的阻止列表。
- 如果您曾更改过 Cisco Unified Presence 用户选项网页中的“隐私”设置，请检查此类设置。

确保您未修改过默认的可用性状态设置，也未创建过任何有可能阻止您或他人查看您自身状态的自定义策略。最简单的解决办法是将您的 Presence 设置恢复为 Cisco Unified Presence 用户选项网页中的默认设置。

- 请与系统管理员联系，确认您的防火墙设置正确无误。如果需要，请参阅操作系统的联机帮助或文档。

- 确保您仍与网络连接，而且可以使用依赖网络的其它应用程序，如电子邮件。
- 如果您的管理员允许 Cisco Unified Personal Communicator 与联系人所在的公司交换可用性状态，而且联系人始终显示为“离线”，则您输入的“用户 ID”可能不正确。请验证用户 ID 并使用正确的信息创建一个新联系人，然后删除原始联系人卡片。

相关主题

- [第 1-15 页上的“获取更多文档”](#)
- [第 2-9 页上的“阻止联系人”](#)
- [第 8-4 页上的“添加外部联系人以交换即时消息”](#)

电话在可用性状态为“请勿打扰”时振铃

问题 我的可用性状态已设置为“请勿打扰”，但我的电话还是会提醒我。

解决方案 有很多因素会影响设置“请勿打扰”状态之后的确切结果。

相关主题

- [第 2-3 页上的“请勿打扰状态”](#)

外部联系人查看我的可用性状态

问题 我希望查看另一个公司中能够查看我的可用性状态的员工列表。我检查了我的“外部联系人”列表，但其中没有显示该公司的任何员工。

解决方案 如果允许某个公司或域的所有员工自动看到您的可用性状态，这些员工将不会显示在您的“外部联系人”列表中。

如何解决呼叫发起问题

问题 我尝试启动音频或视频呼叫，或者发送电子邮件，但相应的按钮和菜单项以灰色显示。

解决方案 可能的原因有：

- 您必须首先在[控制台](#)中单击某个联系人或通话。
- 系统中或“最近通话记录”条目中没有所选联系人的必要信息。例如，没有电话号码或电子邮件地址。

如何解决来电问题

- [第 10-8 页上的“来电时不发出通知”](#)
- [第 10-8 页上的“电话不响铃”](#)

来电时不发出通知

问题 某人呼叫我的时候，屏幕上没有显示通知。

解决方案 只有在 Cisco Unified Personal Communicator 运行时才会出现通知。请确保每次您打开计算机时都启动该应用程序。

电话不响铃

问题 某人呼叫我时，虽然显示了通知，但我听不到振铃声。

解决方案

如果处于[台式电话](#)模式下，则只有台式电话会振铃。请检查电话的振铃器音量。

如果处于[软件电话](#)模式下：

- 倘若已在“首选项”中选择将头戴式耳机作为振铃设备并已插入头戴式耳机，则除非戴上耳机，否则将听不到铃声。
- 确保“电话模式”已设置为“软件电话”。

- 确保在“首选项”中已将振铃器音量设置得足够高。
- 确保计算机和关联的声音设备没有静音或在操作系统的声音预置中设置为较低音量。

相关主题

- [第 1-8 页上的“指定振铃器设备和音量”](#)
- [第 10-9 页上的“没有声音，或者音量过低”](#)

如何解决呼叫问题

- [第 10-9 页上的“没有声音，或者音量过低”](#)
- [第 10-10 页上的“单向音频或者音质较差”](#)
- [第 10-12 页上的“通话窗口中的控件不可用”](#)
- [第 10-12 页上的“合并功能被禁用”](#)
- [第 10-12 页上的“移除膝上型计算机时出错”](#)

没有声音，或者音量过低

问题 我正在使用[软件电话](#)进行呼叫，但我听不到任何声音。[通话窗口](#)却显示为我已连接。

解决方案 请尝试以下操作：

- 确保头戴式耳机和摄像头已牢固地插入 USB 端口。
- 请查看通话窗口，确保音量没有设置过低且通话不是处于保留状态。
- 确保“电话模式”已设置为“软件电话”。
- 确保计算机没有静音或设置为较低音量。要进行测试，请检查您能否听到计算机通常发出的一些声音，如按不正确按钮时的蜂鸣声，或者收到邮件时的提示音。
- 如果头戴式耳机或其它音频设备有静音或减弱来电声音的按钮，请确保未激活该按钮。

- 确保头戴式耳机或其它音频设备上的任何音量旋钮或滑块未设置为较低音量。
- 确保已正确指定用于 Cisco Unified Personal Communicator 的扬声器设备。
- 尝试其它可用的头戴式耳机或扬声器设备。
- 如果可行，请尝试计算机内置的扬声器。
- 确认已选择您正在使用的声音输出设备（如头戴式耳机）而且未将其静音。选择**系统预置 > 声音**，然后单击**输出**并检查所做选择。如果您进行更改，可能需要重新启动计算机。
- 选择 **Cisco UPC > 首选项**，然后单击**音频 / 视频**。确认**默认输出音量**未设置得过低。此设置决定了您在每次呼叫听到的初始音量。它是系统预置中声音设置的一个百分比。
- 如果您通过虚拟专用网络 (VPN) 进行连接：在 VPN 应用程序窗口中，单击**帮助**菜单。**Stateful Firewall（状态防火墙）**选项不应带有复选标记。否则，请选择**Stateful Firewall（状态防火墙）**以清除该复选标记。

相关主题

- [第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”](#)

单向音频或者音质较差

问题 其他参与者听不到我说话，或者音质较差。

解决方案 请尝试以下操作：

- 查看[通话窗口](#)并确保音频没有被静音。
- 如果要尝试使用软件电话，请确保“电话模式”已设置为“软件电话”。
- 如果有头戴式耳机，请以其代替计算机的内置麦克风。
- 确保头戴式耳机或麦克风的“静音”按钮没有激活。
- 确保麦克风靠近您的口部。试验并确定理想的距离。
- 确保头戴式耳机和摄像头已牢固地插入 USB 端口。
- 确保在 Cisco Unified Personal Communicator 首选项中正确指定了麦克风。

- 如果您使用的是带有摄像头和头戴式耳机的[软件电话](#)，请确保已将头戴式耳机而不是摄像头指定为“首选项”中的扬声器设备。
- 检查“预置”中的送话音量。此设置是“系统预置”中相应设置的一个百分比。
- 选择**系统预置 > 声音**，然后单击**输入**。提高**输入音量**。（如果将其设置得过高，则您的声音有可能会失真。）如果进行了更改，则可能需要重新启动计算机。

相关主题

- [第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”](#)
- [第 3-8 页上的“更改软件电话呼叫音量”](#)
- [第 10-11 页上的“检查送话音量”](#)

检查送话音量

问题 当您使用软件电话时，人们听不到您讲话。

解决方案 检查您的送话音量：

- 步骤 1** 确保麦克风设备已插入并工作正常。
- 步骤 2** 选择 **Cisco UPC > 首选项**。
- 步骤 3** 单击**音频 / 视频**。
- 步骤 4** 按正常通话那样对着麦克风说话。
- 步骤 5** 如果音量指示器表明他人难以听清您的声音，请将**麦克风**滑块向右滑动。

相关主题

- [第 10-10 页上的“单向音频或者音质较差”](#)

通话窗口中的控件不可用

问题 我的**通话窗口**中没有按钮和控件，或者它们以灰色显示。

解决方案

- 呼叫可能已被保留。
- 如果**电话模式**已设置为“台式电话”，则必须使用**台式电话**中的控件将电话静音或更改音量。
- 如果要使用视频，则必须进行视频设置。

相关主题

- [第 3-7 页上的“保留通话及取回通话”](#)
- [第 4-2 页上的“查看视频”](#)

合并功能被禁用

问题 我尝试合并两个呼叫，但“合并”按钮以灰色显示。

解决方案 请注意以下提示：

- 您无法合并两个会议呼叫。至少有一个呼叫除了您之外只含有一个参与方。
- 确保没有任何呼叫处于保留状态。合并按钮只在活动呼叫窗口中处于活动状态。如果某个呼叫处于保留状态，合并按钮将变为灰色。

相关主题

- [第 6-2 页上的“合并呼叫”](#)

移除膝上型计算机时出错

问题 我在尝试移除计算机时收到了一条错误消息。

解决方案 可能有一个语音邮件窗口未关闭，或者您当前正处于软件电话呼叫中。必须首先关闭所有语音邮件窗口并结束所有软件电话呼叫，才能安全地移除您的计算机。

如何解决视频问题

- [第 10-13 页上的“视频选项被禁用”](#)
- [第 10-14 页上的“没有摄像头或者没有本地图像”](#)
- [第 10-14 页上的“没有视频预览”](#)
- [第 10-14 页上的“呼叫中没有视频”](#)
- [第 10-15 页上的“没有远程视频图像”](#)
- [第 10-15 页上的“视频拖慢、不清楚或者未显示”](#)
- [第 10-15 页上的“Tandberg 视频电话上不显示视频”](#)
- [第 10-15 页上的“两个窗口中显示的都是本地图像”](#)

视频选项被禁用

问题 开始视频通话、向我的通话添加视频，应答呼叫并启用视频或查看我自己的视频图像等选项以灰色显示。

解决方案

- 确保已插入摄像头。插入后可能需要重新启动 Cisco Unified Personal Communicator。
- 只有当**电话模式**设置为**软件电话**时，才可以使用视频。您需要结束所有当前通话并使用软件电话发起新的呼叫。

相关主题

- [第 1-9 页上的“选择软件电话或台式电话模式”](#)
- [第 10-14 页上的“没有摄像头或者没有本地图像”](#)

没有摄像头或者没有本地图像

问题 计算无法正确识别摄像头，或者我看不到自己的视频图像。

解决方案 请尝试以下操作：

- 确保已满足第 4-2 页上的“查看视频”中的条件。
- 拔出摄像头并将其重新插入。
- 将摄像头插入另一端口。
- 确保已在“音频 / 视频首选项”中选择了您的摄像头。
- 如果 Cisco Unified Personal Communicator 正在运行，请退出该程序，然后再重新启动。
- 查看是否可在其它应用程序中使用您的摄像头。如果不能，请参阅摄像头随附的故障排除信息。
- 如果使用的是 iSight 摄像头，请确保已旋开镜头开关。

相关主题

- 第 1-7 页上的“指定音频和视频设备”

没有视频预览

问题 我看不到视频预览，而且无法发起或接收呼叫。该应用程序似乎已停止响应。

解决方案 直接将您的摄像头插入到计算机上的 USB 端口中，或者尝试使用 USB 2.0 分配器。您的摄像头可能与 USB 1.1 版分配器或不带电源适配器的分配器不兼容。

呼叫中没有视频

问题 我使用视频发起呼叫，或使用视频应答呼叫，但该呼叫仅包含音频。

解决方案 只有使用视频发起和应答呼叫时，连接的呼叫才会具有视频。您可以在仅包含音频的呼叫接通后再向其添加视频。

相关主题

- 第 4-2 页上的“查看视频”

没有远程视频图像

问题 我使用视频应答呼叫，或将视频添加到通话，但没有显示对方的视频图像。

解决方案 对方可能没有摄像头，或者已拒绝将视频添加到通话中。

相关主题

- [第 10-15 页上的“两个窗口中显示的都是本地图像”](#)

视频拖慢、不清楚或者未显示

问题 视频拖慢、不清楚或者未显示。

解决方案 请尝试以下操作：

- 如果计算机当前通过电池供电，请插入交流适配器。
- 确保未激活不必要的详细日志功能。
- 如果是通过慢速连接远程访问网络，最好只使用音频。

相关主题

- [第 10-22 页上的“启用详细日志”](#)

Tandberg 视频电话上不显示视频

问题 我无法向音频呼叫添加视频。对方使用的是 Tandberg 视频电话。

解决方案 请以视频呼叫方式发起呼叫，或请 Tandberg 电话的用户发起呼叫。这是 Tandberg 电话的标准操作。

两个窗口中显示的都是本地图像

问题 我向会议呼叫添加了视频，但只能看到自己的两个图像。

解决方案 每位出席者都必须向会议呼叫添加视频。当另一位出席者添加视频后，您就会看到对方的图像。

如何解决 Web 会议问题

- [第 10-16 页上的“Web 会议登录请求”](#)
- [第 10-16 页上的“Web 会议不可用”](#)
- [第 10-17 页上的“Web 会议的语言不正确”](#)
- [第 10-17 页上的“Web 会议失去连接”](#)
- [第 10-17 页上的“Web 会议丢失”](#)
- [第 10-17 页上的“Web 会议外观不标准”](#)

Web 会议登录请求

问题 当我添加 Web 会议时，看到要求我提供用户名和密码的提示。应使用哪组登录证书？

解决方案 请输入您的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express 用户名和密码。

Web 会议不可用

问题 我无法添加 Web 会议。或者在单击按钮启动 Web 会议时看到错误消息。

解决方案 可以尝试的解决方法有：

- 您可能没有正确指定 Cisco MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express 帐户信息。如果不知道您的用户名和密码，请咨询您的系统管理员。
- 请尝试直接登录到 Cisco MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express。如果可以成功登录，请输入 Cisco Unified Personal Communicator 中 MeetingPlace 的“帐户首选项”中设置的用户名和密码。
- 您可能需要拥有 Cisco MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express 的 [配置文件](#)（帐户）。请与您的系统管理员联系。

相关主题

- [第 1-5 页上的“设置 Web 会议”](#)

Web 会议的语言不正确

问题 Web 会议的界面没有使用我设置的语言。

解决方案 Web 会议功能的可用语言集与 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序中的其余部分不同。如果您的语言不可用，将显示英语。

Web 会议失去连接

问题 我失去与 web 会议的连接。

解决方案 在[通话窗口](#)中单击重新加入会议按钮。

Web 会议丢失

问题 通话中的某些出席者看不到 web 会议窗口。

解决方案 可能的原因有：

- 没有使用 Cisco Unified Personal Communicator 的出席者将不会自动看到 Web 会议窗口。
- Cisco MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express 系统的设置限制了能容纳的出席者数量。请与您的系统管理员联系。

相关主题

- [第 5-2 页上的“向通话添加 Web 会议和 Web 出席者”](#)

Web 会议外观不标准

问题 Web 会议与我所熟悉的标准 Web 会议不同。

解决方案 通过 Cisco Unified Personal Communicator 访问的 Web 会议与标准的 Web 会议不同。标准 Web 会议中的某些功能由 Cisco Unified Personal Communicator 应用程序代为处理。

相关主题

- [第 5-4 页上的“与功能齐全的 Cisco Unified MeetingPlace 或 Cisco Unified MeetingPlace Express Web 会议的比较”](#)

如何解决即时消息问题

- [第 10-18 页上的“未收到即时消息”](#)
- [第 10-18 页上的“即时消息错误的消息”](#)
- [第 10-19 页上的“每个用户一个窗口”](#)

未收到即时消息

问题 我发送了即时消息而且没有显示任何错误提示，但接收方从未收到过，或者别人向我发送了即时消息而我没有收到。

解决方案 如果接收方在发送方发送即时消息时未登录 Cisco Unified Personal Communicator，并且接收方已设置为使用 IP Phone Messaging (IPPM)，则消息可能发送到了该目的地而非 Cisco Unified Personal Communicator。要查看消息，请参阅 IPPM 的文档。

相关主题

- [第 1-15 页上的“获取更多文档”](#)
- [第 10-18 页上的“即时消息错误的消息”](#)

即时消息错误的消息

问题 我在尝试发送消息时看到以下通知：

- “消息无法发送，因此 [用户] 并未收到您的消息。”
- “[用户] 离线，当前无法接收消息。”
- 您向 [用户] 发送的消息无法发送。

解决方案 如果看到这条消息，建议您稍后重试，或者使用其它方法联系此用户。如果尝试向“最近通话记录”或搜索结果窗格中列出的离线用户或尚未为 Cisco Unified Personal Communicator 启用的用户发送即时消息，您也会看到一条错误消息。

相关主题

- [第 10-18 页上的“未收到即时消息”](#)

每个用户一个窗口

问题 新消息与旧消息显示在同一个窗口中。

解决方案 任何时候您都只能打开一个与特定 Cisco Unified Personal Communicator 用户的即时消息窗口。

如何解决最近通话记录窗格问题

- [第 10-19 页上的“缺少已知呼叫”](#)
- [第 10-19 页上的“姓名没有列出”](#)

缺少已知呼叫

问题 最近通话记录中没有列出已知发生的呼叫。

解决方案 如果您在 Cisco Unified Personal Communicator 没有运行时发出和接收呼叫，则这些呼叫不会显示在“最近通话记录”中。使用[台式电话](#)在 Cisco Unified Personal Communicator 以[软件电话](#)模式运行时发出的呼叫也不会显示在该列表中。

姓名没有列出

问题 公司中的某个人给我打过电话，但“最近通话记录”窗格中显示的是他的电话号码，而不是他的姓名。

解决方案 此人使用的号码可能是系统无法识别的号码（例如家庭电话），或者公司目录包含过时的信息。

如何解决语音邮件问题

问题 语音邮件下载缓慢。

解决方案 如果有大量旧的语音邮件尚未永久删除，请从最近通话记录列表中清除这些项。

相关主题

- [第 9-2 页上的“使用“最近通话记录”列表”](#)

如何解决搜索问题

- [第 10-20 页上的“搜索结果不正确”](#)
- [第 10-20 页上的“应用程序在搜索之后停止响应”](#)

搜索结果不正确

问题 搜索结果似乎不正确。

解决方案 系统会搜索多个不同的属性，而根据管理员配置这些属性的方式，可能会搜索到您不想要的结果。

应用程序在搜索之后停止响应

问题 应用程序在执行“搜索”操作后似乎没有反应。

解决方案 请稍等片刻以待系统完成“搜索”操作。

如何获取管理员需要的信息

如果您遇到问题，系统管理员可能会要求您执行以下一项或多项操作：

- [第 10-21 页上的“检查呼叫统计数据”](#)
- [第 10-21 页上的“检查服务器状态”](#)
- [第 10-22 页上的“捕获日志文件”](#)
- [第 10-22 页上的“启用详细日志”](#)

检查呼叫统计数据

问题 我在呼叫过程中遇到了问题。我的管理员在排除故障时要求我提供呼叫统计数据。

解决方案

呼叫统计数据适用于当前呼叫。

-
- 步骤 1** 确保有问题的呼叫的[通话窗口](#)是活动窗口。
 - 步骤 2** 确保该呼叫未保留。
 - 步骤 3** 选择**帮助 > 显示呼叫统计数据**。
 - 步骤 4** 单击音频或视频。
-

检查服务器状态

问题 我的 Cisco Unified Personal Communicator 遇到了问题。我的管理员在排除故障时要求我查看服务器的状态。

解决方案

-
- 步骤 1** 选择**帮助 > 显示系统诊断**。
 - 步骤 2** 按照管理员的指示选择左边的选项。
-

捕获日志文件

问题 Cisco Unified Personal Communicator 停止响应或者表现异常。我的管理员在排除故障时要求我提供日志文件。

解决方案 使用问题报告工具捕捉日志文件：

免责声明

问题报告助理将从您的计算机收集日志，这些日志可能包含联系人信息、即时消息内容、电话号码以及可以用来识别您个人或他人身份的其它信息。在诊断过程中会用到这些信息来确定您报告的技术问题的根源。我们可能会跨国界传输并在诊断过程中暂时存储这些日志。一经使用问题报告助理，即表明您同意向 Cisco 提供日志，以使 Cisco 解决与 Cisco Unified Personal Communicator 有关的任何技术问题。

步骤 1 选择**帮助 > 启动问题报告助理**。

步骤 2 按提示操作。

除非系统管理员另行说明，否则请接受默认设置。

步骤 3 找到生成的报告文件，然后通过电子邮件发送给系统管理员。

故障排除提示

要取消问题报告助手并关闭该窗口，请选择**问题报告助手 > 退出**。

相关主题

- [第 10-22 页上的“启用详细日志”](#)

启用详细日志

问题 我在使用 Cisco Unified Personal Communicator 时遇到了问题，我的管理员要求我启用详细日志功能。

解决方案 选择**帮助 > 启用详细日志**。

使用相同的步骤可以关闭详细日志。

除非更改您的设置，否则即使重新启动，系统也会一直保留这一设置。

详细日志功能会降低性能，因此一旦您不再需要此功能，请将其关闭。



术语表

B

拨号器

用作供您拨打电话号码的电话键盘的小窗口。

D

电话模式

表明 Cisco Unified Personal Communicator 是作为软件电话运行还是与 Cisco Unified IP 电话（台式电话）相关联。

I

IP Phone Messenger (IPPM)

作为一项服务在 Cisco Unified IP 电话上运行的应用程序。此服务独立于 Cisco Unified Personal Communicator，但在可用性状态、即时消息和联系人管理等方面与其交互。

K

控制台

Cisco Unified Personal Communicator 中的主窗口。它包括“联系人”、“最近通话记录”和“搜索”窗格以及可用性[状态](#)、按钮、菜单和其它控制选项。

L

离线 用户尚未登录到 Cisco Unified Personal Communicator、用户已将您添加到其阻止列表中，或者系统无法确定用户的状态。

P

配置文件 存储在 Cisco Unified Personal Communicator 系统中的有关您的信息，例如您所设置的首选项。

对于 Web 会议，配置文件是指您在 Cisco Unified MeetingPlace Express 中的用户帐户。

R

软件电话 发挥电话功能的软件，Cisco Unified Personal Communicator 含有一个软件电话。

T

台式电话 贵公司网络中的 Cisco Unified IP 电话。通常是您桌面上的电话。

通话窗口 在通话期间显示的窗口。活动窗口代表当前正在进行的通话。

W

Web 会议 一项 Cisco Unified Personal Communicator 功能，可以将您计算机上的文档和应用程序显示给通话出席者。

Y

域 域代表公司的名称，也就是电子邮件地址中位于 @ 符号后面的内容。

Z

状态 Cisco Unified Personal Communicator 用户的可用性状态，例如“联机”或“离开”。其他 Cisco Unified Personal Communicator 用户和某些相关产品可以看到这一状态。使用此信息可以确定联系某个用户的最佳时机和方式。

有关详细信息，请参阅第 2-1 页上的“[Cisco Unified Personal Communicator 中的可用性状态和隐私](#)”。

