

常見問題



Cisco Unified Personal Communicator 8.5 版

常見問題	2
基本	2
設定	3
連線狀態	5
聯絡人	8
聊天	10
撥號	18
電話會議	25
語音信箱	26
網路會議	27
疑難排解	28

常見問題

問：何謂 Cisco Unified Personal Communicator 8.5？

答：Cisco Unified Personal Communicator 是一種多媒體應用程式，可讓您從桌面即時存取整合的音訊通話、企業即時傳訊、視覺型語音信箱、公司目錄、視訊及網路會議。Cisco Unified Personal Communicator 提供了直覺式使用者介面、寬頻音訊及高畫質視訊。

基本

問：我的 Cisco Unified Personal Communicator 版本並未顯示全部功能。我應如何存取這些功能？

答：貴組織會指定您所能使用的功能集，例如，視訊、視覺型語音信箱、網路會議等等。許多功能及其相關設定皆必須先由系統管理員進行設定，您才可進行存取。未設定的功能不會顯示在 Cisco Unified Personal Communicator 中。




問：主視窗上的圖示可存取哪些功能？

答：當您登入之後，會顯示主視窗。視您可用的功能而定，主視窗可能由一個主要部分組成，或細分為兩部分。若主視窗包含兩部分，則其中一部分包含下列圖示，這些圖示可決定另一部分顯示的內容：

- 聯絡人圖示 -- 顯示您的聯絡人清單中的聯絡人。
- 聊天室圖示 -- 顯示您設定或參與的聊天室。
- 最多三個可直接連結至 HTML 網頁的其他圖示，這些網頁可以在主視窗中顯示。這些圖示只能由管理員新增。

若主視窗包含一個主要部分，則您無法建立及參與聊天室，且您的所有聯絡人都會顯示在視窗的主要部分中。

主視窗頂部的圖示可讓您輕鬆地存取多項標準功能。

圖示	說明
	檢視對話記錄 -- 顯示所有聊天、通話及語音信箱。您可以依任意順序檢視或聽取，以及使用多種過濾選項排序事件。您也可在事件上按一下滑鼠右鍵，然後選擇用於回覆未接通對話的通訊方式。
	撥打新通話 -- 可讓您使用鍵台（或電腦鍵盤）撥話。
	新增聯絡人 -- 可讓您搜尋公司目錄及近期的聯絡人，從中找出要新增至聯絡人清單中的姓名。您也可以直接輸入資訊建立新的聯絡人。

問：當我登出 Cisco Unified Personal Communicator 或關閉應用程式時，應用程式是否會記住我對 Cisco Unified Personal Communicator 視窗的預設大小與位置所做的任何變更？

答：是。Cisco Unified Personal Communicator 會記住上次每個視窗的大小及每個視窗在螢幕上的位置，並會再次使用這些設定顯示視窗。

設定

問：如何第一次登入？

答：系統管理員的部署方法決定了您所需要具備的登入資訊。但使用者名稱及密碼為基本配備項目。您可能需要在登入螢幕上輸入適當的伺服器名稱。如需協助，請聯絡系統管理員。

問：我需要輸入其他憑證才可使用 Cisco Unified Personal Communicator 嗎？

答：應用程式預設會對所有 Unified Communication 服務嘗試使用您的登入憑證。對於語音信箱和網路會議服務，您可能需要輸入其他資訊。若語音信箱、網路會議或公司目錄無法使用，請選取說明 ► 顯示伺服器運作狀況。檢查每部伺服器有無出現憑證缺少必要的使用者名稱錯誤。如有顯示此錯誤，請使用帳戶頁面輸入語音信箱和網路會議服務的正确憑證。您無法為公司目錄輸入其他憑證。若不確定使用者名稱及密碼，請聯絡系統管理員。

- 1 在主視窗上按一下檔案 ► 選項 ► 帳戶。
- 2 輸入您的使用者名稱與密碼。
- 3 按一下套用以儲存您的變更後再瀏覽至其他視窗；或按一下確定以儲存您的變更並結束。

問：如何設定私密選項？

答：私密選項可以控制誰可以見到您的狀態及傳送訊息給您。您可以針對下列各項，個別設定一般性原則：

- 公司內的所有人
- 其他所有人

您也可以針對一般性原則設定例外，讓特定人員或網域（如 cisco.com）可以聯絡您或對其進行封鎖。若要設定私密選項：

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 私密。
- 2 針對下列兩個群組選取允許或封鎖：公司內的所有人及其他所有人。
- 3 按一下例外，以新增一般性私密原則以外的人員或網域。例如，若您選取封鎖其他所有人，可以新增不適用於該規則的個別使用者帳戶。

問：如何設定耳機或其他音訊裝置？

答：執行下列作業之後，可能需要設定您的音訊裝置：

- 安裝 Cisco Unified Personal Communicator。

- 開始使用裝有 Cisco Unified Personal Communicator 但其並非目前使用的音訊裝置。

設定耳機或其他音訊裝置：

- 1 將耳機或其他音訊裝置的接頭插入適當的 USB 連接埠。
- 2 等待作業系統辨識音訊裝置。
- 3 選取檔案 ► 選項 ► 音訊。
- 4 檢查並確保已從適當的下拉式清單中選取音訊裝置。如有需要，您也可以設定裝置的音量。

問：如何設定攝影機？

答：將相容攝影機的接頭插入適當的 USB 連接埠。

- 1 等待作業系統辨識攝影機。
- 2 選取檔案 ► 選項 ► 視訊。
- 3 檢查並確保已從攝影機下拉式清單中選取攝影機。
- 4 在調整視訊中選取適當的設定。您可以根據可用的頻寬選取適當的視訊品質等級。

問：使用電腦與使用桌上型電話收發通話有何不同？

答：Cisco Unified Personal Communicator 可以將電腦當作電話使用（包括使用麥克風、喇叭及/或 USB 耳機），也可以控制 Cisco Unified IP 電話的通話收發（音訊將透過桌上型電話接收）。

以桌上型電話控制模式使用時，某些電腦功能會無法使用。以下即是無法從 Cisco Unified Personal Communicator 應用程式使用，必須由桌上型電話控制項執行的功能：

- 將通話轉接至行動電話或您的其他電話。
- 將麥克風設為靜音。
- 調整接收音訊時的音量大小。

問：如何切換使用電腦與桌上型電話收發通話？

答：在主視窗底部，有一個稱為使用電話名稱播放音訊的核取方塊。核取此方塊以透過桌上型電話傳送音訊。取消核取此方塊以透過電腦傳送音訊。

問：當我從電腦切換至桌上型電話的期間，是否仍可撥打電話？

答：否。在您從電腦切換為桌上型電話或從桌上型電話切換為電腦期間，無法使用此電話功能。

問：如何開啓所有音訊通話的視訊及將其設為預設設定？

答：您可以隨時撥打及接收視訊通話，或將其設為預設設定。

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 視訊。

- 2 確認已在攝影機下拉式清單中選取攝影機名稱。
- 3 核取自動顯示我的視訊。
- 4 按一下套用，然後瀏覽至其他視窗。
- 5 按一下確定。

問：如何最佳化視訊品質？

答：您可以根據連線調整攝影機設定，以最佳化視訊的品質。您的網路連線會直接影響視訊品質。例如電腦若是連線至辦公室的網路，頻寬可能較高。若是從無線位置存取系統，頻寬可能較低。若您遇到視訊品質問題（如影像抖動或凍結），減少頻寬消耗可能有助於取得更順暢的視訊體驗，但會降低解析度。

- 1 將攝影機的接頭插入適當的 USB 連接埠。
- 2 選取檔案 ► 選項 ► 視訊。
- 3 確認攝影機下拉式清單中的攝影機名稱正確無誤。
- 4 在調整視訊中選取適當的設定。根據可用的頻寬使用滑桿選取適當的視訊品質等級。



附註 依預設會選取最佳化您電腦的視訊品質核取方塊。若核取此方塊，視訊品質會根據電腦適用的層級進行設定，且不會超過該層級。若未核取此方塊，則在通話開始時不會對視訊品質有任何限制。雖然這可能會導致視訊的解析度更高，但也可能會嚴重影響電腦效能並影響正在執行的其他應用程式。



連線狀態



問：何謂連線狀態？

答：連線狀態是狀態資訊，可以讓您知道聯絡人是否正在通話、開會或不在座位上。您可以查看聯絡人旁的圖示，或聯絡人姓名旁所列的自訂狀態訊息，迅速地得知聯絡人的狀態。

連線狀態可以讓您根據同事的桌上型電腦、行動電話、網路電話及行事曆的資訊與同事進行連線，藉此減少對話延遲。請注意，即使聯絡人離線，您仍可撥話或傳送即時訊息，聯絡人可在下次登入時收到這些訊息。

下表說明狀態圖示：

圖示	說明
	線上 -- 表示可以聯絡您。
	離開/會議中/電話中 -- 當您在 15 分鐘或可設定期間內沒有任何操作時顯示此狀態，您也可以鎖定電腦時選擇顯示此狀態。此狀態可能表示您不在座位上、正在開會或通話中。您也可以將此狀態手動設定為您的狀態。

圖示	說明
	勿打擾 -- 表示您不希望他人聯絡您。您可以使用 檔案 ► 選項 ► 狀態 設定「勿打擾」選項，禁止他人聯絡您。
	離線 -- 表示您處於離線狀態，您將在下次登入時接收離線訊息。離線時所收到的訊息，會與未接來電及語音留言一併納入未回應事件計數器中。 外出 -- 您若要離線一段期間，可以顯示選用的自訂訊息。若選取此狀態，然後按一下 確定 ，應用程式會將您登出。

問：如何變更我的狀態？

答：您可以手動變更您的狀態，或者該狀態會隨您在通話中、開會或離開座位而自動變更。您也可以使用**檔案** ► **選項** ► **狀態**關閉自動狀態。



附註 您可以建立自訂訊息，增加自己的狀態。

手動變更狀態：

- 1 按一下主視窗頂端您姓名下方的下拉式清單。
- 2 從預設狀態選項清單中進行選擇，或選擇**編輯狀態功能表**以建立自訂狀態。

問：如何建立及刪除自訂狀態訊息？

答：自訂狀態訊息可讓您提供他人有關您連線狀態的其他資訊。您最多可以建立 20 則自訂狀態訊息。

若要建立自訂狀態訊息：

- 1 按一下主視窗中您姓名下方的下拉式清單。
- 2 捲動至清單底端，然後選取**編輯狀態功能表**。**編輯狀態訊息**視窗會隨即顯示。
- 3 輸入要顯示的訊息。您最多可以輸入 140 個字元。
- 4 選擇要與自訂訊息相關聯的狀態圖示。
- 5 按一下**新增**。新訊息會隨即顯示在自訂訊息清單中。
- 6 按一下**關閉**。新自訂狀態會隨即顯示。

若要刪除自訂狀態訊息：

- 1 按一下主視窗之上方區段中您姓名下方的下拉式清單。
- 2 捲動至清單底端，然後選取**編輯狀態功能表**。**編輯狀態訊息**視窗會隨即顯示。
- 3 選取要刪除的訊息。您可以選擇多則訊息。
- 4 在訊息上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**移除**。

問：若將我的狀態設為「勿打擾」，是否還能得知有誰想要聯絡我？

答：是。設定「勿打擾」狀態的方式有兩種，處理聊天的方式視您設定的狀態而定，如下所述：

•顯示「勿打擾」狀態且停用所有警示和邀請（預設）

預設行為是對聯絡人表示您不希望他人聯絡您，並禁止所有來電警示、聲音及聊天邀請。若以此方式將狀態設定為「勿打擾」，您可以按下列方法檢視未接的通訊。

若啟用即時訊息歷程記錄：



主視窗上的未回應事件計數器值會增加，讓您瞭解未接的通訊項目數。Cisco Unified Personal Communicator



系統匣圖示亦會顯示未回應事件指示器。您可以按一下檢視未接的通訊項目。

若停用即時訊息歷程記錄：

未回應的聊天邀請不會納入未回應事件計數器中。在此情況下，當您從「勿打擾」變更您的狀態時，會自動顯示未回應的聊天邀請。



附註 若您在「勿打擾」狀態下登出，則任何未回應的聊天或多方聊天邀請都會遺失，且當您下次登入時不會顯示。

•僅顯示「勿打擾」狀態

您也可以將您的狀態設定為「勿打擾」，但繼續接收來電警示和聊天邀請。為此，請選擇檔案 ► 選項 ► 狀態，然後取消核取不顯示警示、關閉聲音、亦不開啟新聊天窗口。來電警示和聊天邀請會照常顯示。

問：多長的時間之後才會顯示「離開」狀態？

答：預設會在電腦停止活動 15 分鐘之後變更為此狀態。您可以停用自動變更狀態功能，也可使用狀態選項下的離開計時器變更此值。

若要變更離開計時器的值：

- 1 從主視窗中選取檔案 ► 選項。
- 2 選取狀態。預設會啟用離開計時器，選取相應核取方塊。



附註 若取消選取此核取方塊，您的「線上」狀態將不會因為停止活動而變更，但其他事件（如拿起電話或開會中）仍可變更此狀態。

- 3 請使用箭頭或輸入值的方式變更計時器的值。離開計時器可以接受 1 到 90 分鐘之間的值。

問：我能否選擇是否對聯絡人顯示我在電話中或開會中？

答：Cisco Unified Personal Communicator 預設會自動判別每個人的連線狀態。其會偵測人員於何時登入應用程式，或其是否正在通話中。您的系統管理員也可整合 Microsoft Outlook 行事曆，顯示您正在開會。您可以設定選項，選擇是否要顯示電話及會議狀態。

若要設定選項顯示電話及會議狀態：

- 1 從主視窗中選取檔案 ► 選項。
- 2 選取狀態。預設會啓用電話及會議狀態，選取相應核取方塊。

•如有核取此方塊，即會將電話狀態（電話中）一併顯示在連線資訊中。若未核取此方塊，即不會對他人顯示電話狀態。

•如有核取此方塊，當 Microsoft Outlook 行事曆顯示正在開會或忙碌時，會在連線資訊中顯示「開會中」狀態。若未核取此方塊，即不會對他人顯示開會中狀態。

問：為何我的所有聯絡人狀態都顯示為「離線」？

答：您可將 Cisco Unified Presence Server 設定為禁止與 Cisco Unified Personal Communicator 共用連線狀態資訊。若停用此設定，則會對所有聯絡人都顯示「離線」狀態圖示，且連線狀態功能無法如預期般工作。您的狀態可能會對您自己顯示為「線上」。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。

聯絡人

問：如何建立聯絡人？

答：您可以新增內部公司目錄中的聯絡人。您也可以針對公司目錄外部的人員建立聯絡人（如外部聯絡人）。

若要新增公司目錄中的聯絡人：

- 1  按一下主視窗上的 。
- 2 在搜尋欄位中輸入姓名或使用者 ID。



附註 此外也可在搜尋欄位中輸入電話號碼來搜尋聯絡人。


- 3 按一下搜尋以顯示公司目錄中的結果。
- 4 從搜尋結果清單中選取所需的聯絡人。
- 5 按一下新增。您也可以選取要新增聯絡人至其中的群組。



提示 按一下搜尋欄位中的 X 以清除搜尋欄位的內容。

若要為外部聯絡人建立聯絡人：

1

按一下主視窗上的 。

2 按一下**建立新聯絡人**。

3 輸入聯絡人資訊。您至少須輸入：名字、姓氏或暱稱，以及電話號碼或 IM 位址。您必須輸入「IM 位址」，才可交換聊天訊息及狀態。這通常是您聯絡人的電子郵件地址。

4 依需要按一下**新增相片**。Cisco Unified Personal Communicator 支援 JPEG、GIF 及 BMP 格式。此圖片只會在聯絡人清單上顯示，而不會對其他使用者顯示。

5 瀏覽影像。

6 按一下**開啟**。

7 按一下**新增**。



附註 若是從公司目錄新增聯絡人，且公司目錄中具有該聯絡人的電話號碼，則會將此電話號碼自動新增至其聯絡人設定檔。若是從公司外部新增聯絡人（如個人聯絡人），則必須在其聯絡資訊中輸入其電話號碼，才可撥打音訊通話。

問：在聯絡人名片上，通訊按鈕如何工作？

答：這些按鈕可讓您撥打電話、傳送電子郵件、召開會議或與聯絡人聊天。可能會包含多個電話圖示，分別用於儲存聯絡人的每個電話號碼，例如，桌上型電話、行動電話及其他指定的電話。按電話圖示會撥打該電話號碼。您也可以使用音訊或視訊按鈕選取進行音訊通話還是視訊通話。預設通話選擇會反映您的預設視訊設定。如可使用，請按「會議」圖示以建立及啟動會議。

您也可以按一下「編輯聯絡人」圖示以修訂或新增聯絡人的資訊。

問：我可以隱藏我聯絡人清單中的圖片嗎？

答：您可以使用**檢視**功能表設定是否要顯示圖片。您的聯絡人清單若是太長，可以透過關閉圖片顯示來節省空間。這是全域設定。若您選擇不顯示聯絡人清單中的圖片，則任何地方都不會顯示這些圖片。

問：我已將某位聯絡人的姓名重新命名為暱稱，如此之後，搜尋作業是否仍可找到該聯絡人？

答：搜尋作業可以在清單中找到已經重新命名的聯絡人。即使在搜尋欄位中輸入電話號碼或部分姓名，也可以找到聯絡人。

問：如何組織聯絡人？

答：您可以透過建立群組更好地組織聯絡人。您也可以在建或新增聯絡人時指定群組。依預設，聯絡人會依姓名字母的順序顯示。您也可以選擇依狀態加以列示。



附註 群組會依字母順序顯示在聯絡人清單中。

- 1 選取聯絡人 ► 建立新群組。
- 2 在建立群組欄位中輸入名稱。
- 3 按一下**建立**。如此即會將群組名稱新增至聯絡人清單。若要變更名稱，可以在該名稱上按一下滑鼠右鍵。
- 4 將聯絡人拖曳至群組。

在名稱上按一下滑鼠右鍵並選取**移除**可刪除群組。這只會移除群組，而不會刪除您實際的聯絡人，聯絡人會繼續顯示在主聯絡人清單中。

問：我的聯絡人是否可以顯示在多個群組中？

答：聯絡人可以顯示在多個群組中。

- 1 選取聯絡人姓名。
- 2 按一下滑鼠右鍵，然後選取**複製到群組**。
- 3 選取群組名稱。

問：我是否可以將電子郵件傳送給聯絡人清單上的聯絡人？

答：將游標置於聯絡人姓名上。聯絡人名片會隨即顯示。按一下電子郵件圖示以啓動 Microsoft Outlook，同時會在收件者欄位中填入電子郵件地址。此資訊衍生自公司目錄。

聊天

- [聊天](#)
- [透過應用程式聊天](#)
- [多方聊天](#)

聊天

問：如何起始聊天？

答：您可以起始與聯絡人清單中之某人間的聊天，也可以從公司目錄中搜尋聊天對象。

若要起始與聯絡人清單中之人員間的聊天：

- 1 選取姓名，然後連按兩下滑鼠左鍵。


若要起始與聯絡人清單以外之某人間的聊天：

- 1 在主視窗的**搜尋**欄位中輸入姓名或使用者 ID。Cisco Unified Personal Communicator 會先搜尋聯絡人清單及近期的對話。

2 若從近期聯絡人中找不到該姓名，請按一下**搜尋目錄**繼續搜尋公司目錄。

3 在**搜尋結果**中選取聯絡人姓名，然後按兩下滑鼠左鍵，即可開始聊天。

4

若要將進行中的聊天視窗中的聯絡人新增至聯絡人清單以供日後使用，請按一下 。



提示 若要與公司目錄之外的人員聊天，您必須先建立聯絡人，然後將其新增至您的清單。

問：如何關閉當我收到聊天要求時發出的警示聲音？

答：依預設，這些支援聲音的事件已開啓聊天警示聲音。您可以對「**警示選項**」進行變更，以選擇播放聊天警示聲音的時間和方式。您可以全域地設定所有聊天聲音的偏好設定，也可以按事件個別地設定行爲。請注意，這些選項並不會影響您接聽來電時播放的鈴聲。

若要全域地停用聊天事件的聲音：

依預設已開啓所有聊天警示聲音。

- 1 選取**檔案** ► **選項** ► **警示**。
- 2 取消核取**播放所有聊天警示音**。



附註 聊天事件下拉式功能表下的**播放聲音**核取方塊仍保持選取，但呈灰色顯示且處於停用狀態。

若要個別地停用特定聊天事件的聲音：







- 1 選取**檔案** ► **選項** ► **警示**。
- 2 選取聊天事件：**接收第一個聊天**、**接收任何聊天和傳送聊天**。
- 3 取消核取**播放聲音**。
- 4 按一下**套用**。
- 5 對要設定的每個聊天事件重複步驟 2、3 及 4。



附註 您也可以使用在**視窗工作列**中**閃爍**核取方塊停用工作列中的閃爍。

問：「進行中的聊天」視窗上的圖示可以存取哪些功能？

答：進行中之聊天視窗上的圖示可以讓您在對話中新增音訊、視訊及網路會議。

圖示	說明
	撥號 -- 起始音訊通話。若正與多位人員聊天，此選項會起始電話會議。
	撥打視訊通話 -- 起始視訊通話。若正與多位人員聊天，此選項會起始視訊通話會議。
	開始會議 -- 啟動瀏覽器以進行網路會議。其他參與者之進行中的聊天視窗內會顯示連結。
	檢視對話記錄 -- 顯示聊天、通話及語音留言。您可以依任意順序檢視或聽取，以及使用多種過濾選項排序事件。 附註 若 Cisco Unified Personal Communicator 設定為禁止記錄即時訊息記錄，則不會顯示聊天記錄。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。
	新增參與者 -- 可讓您搜尋公司目錄，將不在您聯絡人清單上的人員新增至您的聊天中。 提示 您也可以將聯絡人清單中的姓名拖曳到進行中的聊天視窗上以將其新增至您的聊天。
	格式化文字 -- 可讓您選取字型、輸入大小及色彩。
	標示為緊急 -- 顯示訊息時會一併顯示您的姓名及一個紅色的驚嘆號。
	插入表情符號 -- 從笑臉圖示表中進行選擇。
	新增聯絡人至聯絡人清單 -- 將聯絡人新增至聯絡人清單。僅在進行一對一聊天且聯絡人尚未列在聯絡人清單中時，才會顯示此圖示。



問：何謂即時訊息歷程記錄？

答：Cisco Unified Personal Communicator 可以儲存即時訊息作業階段的本機副本。開始與聯絡人聊天時，聊天視窗中會顯示與相同聯絡人的先前聊天作業階段的文字。您也可以透過對話記錄視窗中聊天標籤檢視先前聊天的文字。此功能是可設定的，可由管理員啟用或停用。若停用即時訊息歷程記錄，您無法檢視先前聊天作業階段的文字。

問：如何得知我有未回應的聊天要求？

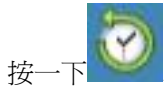
答：若啟用即時訊息歷程記錄：



在主視窗上及進行中的聊天視窗中， 會顯示未回應事件計數器。若您有未回應的聊天要求，將會在圖示上顯示紅色的數字，例如，。此值即是未回應對話的總數（包括未回應的聊天、來電及語音留言）。將游標置於數字上方，即會分別列出未回應事件的清單，例如：5 個未回應的聊天、2 則語音留言、2 通未接來電。

對話記錄視窗會列出所有未回應的聊天。

1



按一下

2 按一下對話記錄視窗中的聊天標籤。

3 如有必要，可以依時段（如昨天）或性質（如未接或緊急）過濾記錄。

4 在未回應的聊天上按一下滑鼠右鍵，可以傳送即時訊息進行回覆。




提示

在未回應的聊天上按一下滑鼠右鍵，您可以起始聊天，撥打音訊或視訊通話，或開始與該聯絡人召開網路會議。您也可以檢視聯絡人名片，並按一下聯絡人名片上顯示的圖示來存取所有偏好的通訊方式。

若禁止即時訊息歷程記錄：



圖示不包括未回應事件計數中的未回應的聊天。按一下後，對話記錄視窗中不會顯示聊天標籤。若您在處於「離線」或「勿打擾」狀態（已核取選項不顯示警示、關閉聲音、亦不開啟新聊天）時有未回應的聊天要求，當您下次登入或從「勿打擾」變更狀態時顯示未回應聊天的聊天視窗。但是，若您在「勿打擾」狀態下登出，則任何未回應的聊天或多方聊天邀請都會遺失，且當您下次登入時不會顯示。

問：如何才能封鎖他人與我聊天？

答：私密選項可以控制誰可以傳送訊息給您。您可以設定一般性原則來封鎖一組使用者（如貴公司之外的任何人），您也可以指示特定人員。若要封鎖某一個人：

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 私密。
- 2 按一下例外。
- 3 輸入要封鎖人員的 IM 位址。
- 4 按一下新增。
- 5 按一下確定。

問：當聯絡人顯示為離線時，我能否傳送即時訊息？

答：是。視收件者可用的功能而定，會出現下列狀況：

- 若收件者設定為顯示連線狀態，而收件者處於離線狀態，則收件者在下次登入時會收到訊息。
- 若收件者未設定為顯示連線狀態，則始終顯示離線狀態，此時會立即傳送聊天。

若啓用即時訊息歷程記錄，離線時所收到的訊息會與未接來電及語音留言一併納入未回應事件計數器中。

問：我可以開啓聊天視窗並鍵入訊息，但我嘗試傳送聊天時則顯示錯誤。為何出現此情況？

答：您的系統管理員可能已將 Cisco Unified Presence 設定為停用所有用戶端應用程式的聊天功能。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。

問：我是否可以變更聊天的格式？是否提供表情符號？

答：您可以在對話視窗中選擇各種字型、色彩及表情符號，將其套用至聊天對話。您也可以統一設定所有聊天訊息（包括連入或連出的訊息）的整體格式選項。

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 聊天。
- 2 按一下設定字型選擇訊息的字型。您可以選取大小、色彩及字體。
- 3 在瀏覽至其他視窗前先按一下套用。
- 4 按一下確定以結束。

問：如何自訂聊天視窗的配置？

答：您可以指定進行中之對話視窗的標籤方向，也可以個別地啟動視窗。

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 聊天。
- 2 在標題聊天視窗配置下選取標籤的位置。預設會將標籤顯示在對話視窗的左方。
- 3 選擇是否要選取在個別的視窗中開啟聊天。



提示 若您有多個聊天在進行中，您可以將聊天拖出到個別視窗。按一下並拖曳標籤到桌面上的位置。在標籤上按一下滑鼠右鍵並選取重新連接標籤，以將標籤移回到單一對話視窗。



- 4 在瀏覽至其他視窗前先按一下套用。
- 5 按一下確定以結束。

問：如何檢視先前的聊天內容？

答：若啟用即時訊息歷程記錄：

所有即時訊息皆會儲存在本機上，並在您開啓與同一位人員的聊天時顯示。當您捲動聊天視窗時，最多可以見到與聯絡人之間的最後 99 則 IM。

若要檢視最後 99 則訊息之前的聊天記錄：


- 1  從主視窗或聊天視窗中按一下 。您如有未回應的對話，將會在圖示上顯示數字，例如。工具提示會顯示未接通訊項目的類型。
- 2 按一下對話記錄視窗中的聊天標籤。未回應的聊天及先前的聊天會隨即顯示。
- 3 如有必要，可以依時段（如昨天）或性質（如未接或緊急）過濾聊天記錄。
- 4 若要繼續聊天，請在訊息上按一下滑鼠右鍵，以存取各項功能（包括傳送即時訊息）。

若禁止即時訊息歷程記錄：

您無法檢視先前聊天中的即時訊息。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。

問：如何將進行中之聊天視窗中的聯絡人新增至我的聯絡人清單？

答：

若正在與您聊天的人員未列出在聯絡人清單中，您可以按一下進行中之聊天視窗中的  以將該人員新增至您的聯絡人清單。此功能僅適用於一對一聊天的。

透過應用程式聊天

問：我可以透過哪些應用程式與聯絡人開始聊天？

答：您可以透過 Microsoft Outlook、Word、Excel、Powerpoint 及 Sharepoint 與聯絡人開始聊天。如需支援此功能的應用程式的版本清單，請參閱《Cisco Unified Personal Communicator 版本說明》。

問：如何透過應用程式開始聊天？

答：開始聊天的方法視您所執行的應用程式及其版本而異，如下表所述：

應用程式	若要開始聊天：
Outlook 2007	請採取下列一項動作： <ul style="list-style-type: none">• 從「功能區訊息」標籤中，選取 IM > 以即時訊息回覆或以即時訊息回覆全部。• 在聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取以即時訊息回覆或以即時訊息回覆全部。
SharePoint 2007	將滑鼠移至聯絡人姓名旁邊的連線狀態指示器上並按一下以顯示「人員」功能表，然後選取以即時訊息回覆或以即時訊息回覆全部。
Outlook 2010	請採取下列一項動作： <ul style="list-style-type: none">• 從「功能區首頁」標籤或「功能區訊息」標籤，選取 IM > 以 IM 回覆或以 IM 回覆全部。• 將滑鼠移至聯絡人上以顯示聯絡人名片，然後按一下  。
Word 2010	<ol style="list-style-type: none">1 選取聯絡人姓名並按一下滑鼠右鍵。2 選取其他動作 > 選項，然後在自動校正對話方塊中核取即時訊息聯絡人。 附註 此步驟僅需執行一次。3 選取其他動作 > 即時訊息聯絡人聯絡人 > 聯絡人 > 聯絡人卡片。

	<p>4</p> <p>按一下聯絡人名片中的  以開始聊天。</p> <p>您也可以使用下述適用於 Excel 2010 和 PowerPoint 2010 的步驟。</p>
Excel 2010 和 PowerPoint 2010	<p>1 選取檔案 ► 資訊。</p> <p>2 在視窗右側相關人員窗格中，將滑鼠移至聯絡人姓名上以顯示聯絡人名片。</p> <p>3</p> <p>按一下聯絡人名片中的  以開始聊天。</p>
SharePoint 2010	<p>按一下聯絡人以顯示聯絡人名片，然後按一下聯絡人名片中的  以開始聊天。</p>

問：為何我無法透過應用程式開始與聯絡人聊天？

答：若您 Cisco Unified Personal Communicator 的組態中可以使用該功能，您可以透過某些應用程式開始聊天。請諮詢管理員，確認此功能是否可用。

問：為何從 Word 2010 的「其他動作」功能表中看不到任何即時傳訊選項？

答：在聯絡人姓名上按一下滑鼠右鍵，然後選取其他動作。在自動校正對話方塊中，核取即時訊息連絡人選項並按一下確定。

問：我是否可以透過 IM 位址開始聊天？

答：是，若您按一下 **im:user@domain.com** 格式的 IM 位址（顯示在網頁瀏覽器或其他應用程式中），Cisco Unified Personal Communicator 會開啓聊天視窗以與該人員起始聊天。

您也可以透過 Windows 的「執行」指令輸入下列指令來開始聊天：**im:user@domain.com**

多方聊天

問：何謂多方聊天？

答：聊天功能可支援一對一聊天及多方聊天。若人數達到三位或以上，即可進行多方聊天。只要有至少一方留在聊天視窗中，此聊天即會繼續留存於 Cisco Unified Personal Communicator 中。當所有參與者皆離開時，多方聊天即會結束。未回應的多方聊天邀請會以未回應事件形式顯示於「對話記錄」中。

問：如何起始多方聊天？

答：起始多方聊天最快的方式，是同時選取多名聯絡人，在其上按一下滑鼠右鍵並選取開始多方聊天。



附註 您也可以按一下聯絡人清單中的某群組名稱並選取**聊天**，藉此邀請群組中的所有人進行多方聊天。

若要透過 Outlook 開始多方聊天，您可以選取多個聯絡人並按一下滑鼠右鍵，然後選取以 **IM 回覆全部**。

問：如何將某人新增至多方聊天？

答：您可以將聯絡人清單中的某姓名拖曳至進行中的聊天視窗。也可以按一下**新增參與者**圖示，搜尋公司目錄中的姓名。

問：如何從多方聊天移除參與者？

答：在進行中的聊天視窗中，選取要移除的聯絡人並按一下滑鼠右鍵，然後選取**移除**。

問：何謂聊天室？

答：聊天室是用於容納多方聊天的永久性位置。聊天室的留存無需仰賴您或其他使用者的參與。當有人加入聊天室時，所有聊天室的歷程活動均已保存並可供使用。如此一來，所有對話、檔案連結及其他資訊皆可永久保留。按一下 Cisco Unified Personal Communicator 視窗中的**聊天室**圖示時，會顯示聊天室。

問：如何建立聊天室？

答：聊天室一經建立，當您按一下 Cisco Unified Personal Communicator 視窗中的**聊天室**圖示時即會顯示。您無法編輯聊天室名稱。

- 1 選取**檔案** ► **新增聊天室**。
- 2 輸入**聊天室名稱**及選擇是否要輸入**主旨**。聊天室一經建立即無法再編輯其名稱。
- 3 決定參與者能否邀請他人加入聊天，或您要保留邀請的控制權。
- 4 按一下**新增參與者**圖示搜尋公司目錄，以新增不在聯絡人清單中的人員。您可以發出聊天室的加入邀請。



附註 聊天室建立者或其他人員（若聊天室的設定允許該活動）必須明確地邀請參與者。

- 5 按一下**邀請**。聊天室視窗即會顯示，且通知會傳送至所有參與者。按一下主視窗中的**聊天室**圖示時，會列出聊天室名稱。

問：我可以加入外部聯絡人所起始的多方聊天或聊天室嗎？

答：其他網域中的外部聯絡人可以邀請您參與多方聊天或加入聊天室。但請注意，位於公司網域外部的聊天室可能會有不同的功能及私密設定。您所分享的各項資訊皆會予以公開。

問：刪除與移除聊天室有何不同？

答：只有擁有者才可刪除聊天室，但參與者可以從其聯絡人清單中移除聊天室。參與者移除聊天室之後，聊天室對於其他參與者來說繼續存在，但移除聊天室的參與者必須獲得建立者的邀請，才能再次加入聊天室。擁有者刪除聊天室後，對於所有參與者來說聊天室已完全刪除。

問：若已關閉我建立的聊天室，如何才能再次使用？

答：聊天室一經建立，當您按一下主視窗中的**聊天室**圖示時即會顯示。按兩下該名稱即可加入聊天室。

若已從聯絡人清單中移除聊天室，您必須獲得聊天室建立者的邀請，才能再次存取聊天室及重新加入對話。

問：我可以刪除聊天室中的參與者嗎？

答：擁有者可以刪除現有的聊天室參與者，方法是選取參與者清單中的某姓名並在其上按一下滑鼠右鍵，然後選擇從**聊天室**移除。系統會向刪除的參與者傳送通知。

撥號

- [撥打和接聽](#)
- [轉接](#)
- [管理](#)

撥打和接聽

問：如何才能撥話？

答：撥話有多種方式。最直接的方式是按一下聯絡人姓名旁邊的電話圖示，即可快速撥打偏好的號碼。

若要撥話給清單中的聯絡人：

- 1 在聯絡人姓名上按一下滑鼠右鍵，然後選取**撥號**，或選取**撥打視訊通話**以進行視訊通話。



附註 若是從公司目錄中新增聯絡人，則會將電話號碼自動新增至其設定檔。若是從公司外部新增聯絡人（如個人聯絡人），則必須在其聯絡資訊中輸入其電話號碼，此項功能才會運作。

若要撥打特定的號碼：




- 1 在**搜尋**欄位中輸入號碼。
- 2 按一下**撥號**，也可以按鍵盤上的 Enter 鍵。

若要在公司目錄中搜尋聯絡人並撥話：

- 1 在**搜尋**欄位中輸入姓名。目錄**搜尋**視窗會隨即顯示。
- 2 按一下電話圖示即可撥話。

問：「進行中的對話」視窗上的圖示要如何使用？

答：「進行中的對話」視窗上的圖示可以用於存取撥號功能。

圖示	說明
	結束通話 ：結束進行中的通話。您也可以關閉對話視窗來結束進行中的通話。若要結束保留的通話，必須先繼續該通話，然後才能予以結束。
	保留通話/繼續通話 ：保留進行中的通話或繼續進行中的通話。
	音量 ：調整進行中之通話的音量。
	靜音 ：開啓進行中之通話的靜音模式。
	停止視訊 ：在您再次開始傳送視訊之前，會停止將視訊傳送給其他通話參與者。
	鍵台 ：開啓用於輸入數字的鍵台。此鍵台可針對某進行中的通話，用於輸入 PIN 碼、密碼或進行語音功能表導覽等作業，但其不可用於撥話。您必須使用主視窗的鍵台才可撥話。
	「保留通話」功能表 ：保留進行中的通話，並提供列有各種通話功能（如「轉接」、「駐留」、「開始會議」及「召開會議」）的下拉式功能表。

問：如何將公司目錄中的某人加入進行中的通話？

答：1



在進行中的對話視窗上，按一下

- 2 選取**召開會議** ► **聯絡人**。新增參與者視窗會隨即顯示。
- 3 輸入聯絡人姓名或電話號碼。
- 4 按一下**搜尋**。
- 5 選取搜尋結果中的姓名，然後使用箭頭將姓名移至選取的參與者欄。
- 6 按一下**新增**。



附註 您也可以從聯絡人清單中拖放聯絡人，將聯絡人新增至進行中的通話。

問：當我撥話給聯絡人時，會使用何組號碼？

答：若聯絡人在公司目錄中有多組號碼，Cisco Unified Personal Communicator 會嘗試撥打聯絡人偏好的號碼。若未設定偏好的號碼，應用程式會依下列順序撥打所指定的下一組號碼：

- 1 公司
- 2 行動電話
- 3 其他
- 4 住家

問：如何接聽來電？

答：收到來電時，桌面上會顯示一個通知視窗，您可從中按一下下列一個選項：

- 使用視訊及音訊接聽。
- 只使用音訊接聽。
- 將來電轉移至語音留言服務。

問：如何保留通話？

答：



按一下 (位于進行中的對話視窗)。



附註 您無法結束保留的通話。您必須先繼續該通話，然後才能結束它。

問：如何透過應用程式撥話？




答：您可以透過支援的應用程式撥號或撥話給聯絡人。撥話方法視應用程式及應用程式的版本而異。



附註 僅 32 位元版本的應用程式支援所述的撥號步驟。

應用程式	撥號	撥話給聯絡人
Outlook 2003	無法使用。	選取聯絡人並按一下滑鼠右鍵，然後選取其他動作 ► 撥號號碼或撥話並編輯號碼。

應用程式	撥號	撥話給聯絡人
Word 2003、Excel 2003、PowerPoint 2003、SharePoint 2003	選取號碼並按一下滑鼠右鍵，然後選取撥號號碼或撥話並編輯號碼。	無法使用。
Outlook 2007	無法使用。	<p>請採取下列一項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在「功能區訊息」標籤的「Click To Call」組中選取撥號聯絡人或撥話並編輯。 • 在「功能區訊息」標籤的「回應」組中選取撥號 ► 撥號聯絡人。 • 在電子郵件標頭的聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取撥號聯絡人 ► 撥號聯絡人。 <p>提示 若要撥話給電子郵件訊息的任一收件者，請在「功能區訊息」標籤的「Click To Call」組中選取收件者 ► 聯絡人 ► 號碼。系統會列出「收件者」和「副本」欄位中的所有收件者。</p>
Word 2007、Excel 2007、PowerPoint 2007	<p>請採取下列一項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選取號碼，然後在「功能區首頁」標籤的「Click To Call」組中按一下撥號號碼或撥話並編輯號碼。 • (僅限於 Word 和 Excel) 選取號碼，然後按一下滑鼠右鍵並選取撥號號碼或撥話並編輯號碼。 	無法使用。
SharePoint 2007	選取號碼並按一下滑鼠右鍵，然後選取撥號號碼或撥話並編輯號碼。	將滑鼠移至聯絡人姓名旁邊的連線狀態指示器上並按一下以顯示「人員」功能表，然後選取撥號聯絡人或撥話並編輯聯絡人。
Outlook 2010	無法使用。	<p>請採取下列一項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在「功能區首頁」標籤的「回應」組中選取更多 ► 撥號 ► 撥號聯絡人。 • 在「功能區訊息」標籤的「回應」組中選取撥號 ► 撥號聯絡人。 • 按一下聯絡人姓名旁邊的連線狀態指示器以顯示聯絡人名片，然後按一下  並選取您要撥打的聯絡人的電話號碼。

應用程式	撥號	撥話給聯絡人
Word 2010、Excel 2010、PowerPoint 2010	<p>請採取下列一項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選取號碼，然後在「功能區首頁」標籤的「Click To Call」組中按一下撥號號碼或撥話並編輯號碼。 • (僅限於 Word 和 Excel) 選取號碼，然後按一下滑鼠右鍵並選取撥號號碼或撥話並編輯號碼。 	<p>請採取下列一項動作：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選取檔案 ► 資訊，然後在相關人員窗格中，將滑鼠移至聯絡人姓名上以顯示聯絡人名片，然後按一下 。 • (僅限於 Word) 選取聯絡人，接著按一下滑鼠右鍵並選取其他動作 ► 即時訊息連絡人連絡人 ► 連絡人卡片，然後按一下 。 <p>附註 對於上述動作，您必須先選取其他動作 ► 選項，然後在自動校正對話方塊中核取即時訊息連絡人。此操作僅需執行一次。</p>
SharePoint 2010	(以網頁瀏覽器為基礎的版本) 選取號碼，然後按一下滑鼠右鍵並選取撥號號碼或撥話並編輯號碼。	按一下聯絡人姓名以顯示聯絡人名片，然後按一下  。
Microsoft Internet Explorer 和 Mozilla Firefox	選取號碼並按一下滑鼠右鍵，然後選取撥號或撥話並編輯。	無法使用。

問：如何透過應用程式撥打視訊通話？

答：您可以透過某些應用程式對某個號碼或聯絡人撥打視訊通話。請參閱上一個主題中的表格並選取撥話並編輯選項。在 Cisco Click to Call 對話方塊中，核取在通話中傳送視訊，然後選取確定。

若使用其他任何通話選項撥號或撥話給聯絡人，Cisco Unified Personal Communicator 會根據檔案 ► 選項 ► 視訊中指定的使用者偏好設定來判斷通話是否為視訊通話。

問：為何我無法透過應用程式撥號或撥話給聯絡人？

答：若您 Cisco Unified Personal Communicator 的組態中可以使用 Click-to-call 功能，您可以透過某些應用程式撥打電話。請諮詢管理員，確認您的版本是否可以使用此功能。

問：我可以透過 Windows 的「執行」指令行撥打電話嗎？

答：是，您可以透過 Windows 的「執行」指令輸入下列指令來撥打電話：**tel:number**。Cisco Click to Call 對話方塊會隨即顯示。按一下撥號撥打電話。

轉接

問：如何才能將通話轉接給他人？

答: 1



選取進行中的對話視窗中

旁邊的向下鍵。

- 2 選取轉接至 ► 聯絡人，然後使用轉接來電對話方塊搜尋聯絡人。您也可以手動輸入號碼。
- 3 選取聯絡人，然後按一下轉接。



提示 您也可以從聯絡人清單中選取聯絡人並按一下滑鼠右鍵，然後選取進行中的通話。您只能使用此方法轉接進行中的通話。

問: 應如何指定行動電話或其他電話接收轉接的通話？

答: 您只可將通話轉接至其他設定為遠端目的地的電話。例如，您可以將行動電話指定為遠端目的地。當您的電話接到來電時，會自動撥話給指定為遠端目的地的電話。

遠端目的地必須在 Cisco Unified Communications Manager 中設定。若要將通話轉接至遠端目的地，必須將 Cisco Unified Personal Communicator 設定為使用電腦收發通話。您也可以使用桌上型電話的控制項，利用桌上型電話模式將通話轉接至遠端目的地。

此外還必須正確地設定 Cisco Unified Communications Manager。您如有將通話轉接給遠端目的地的需求，請聯絡系統管理員。

問: 如何將通話轉接至我的行動電話或我的其他電話？

答: 您只可將通話轉接至 Cisco Unified Communications Manager 中設定為遠端目的地的其他電話。若是使用桌上型電話模式，必須使用 Cisco Unified IP Phone 的控制項。

1



選取進行中的對話視窗中

旁邊的向下鍵。

- 2 選取轉接至 ► 遠端目的地。

問: 如何才能駐留通話？

答: 駐留通話會將通話設為保留，同時系統會提供一個號碼，讓您可以透過從其他電話撥打此號碼以繼續通話。

1



選取進行中的對話視窗中

旁邊的向下鍵。

- 2 從功能表中選取駐留通話。

問: 如何擷取駐留的通話？

答: 駐留通話會將通話設為保留，同時系統會提供一個號碼，讓您可以透過從其他電話撥打此號碼以繼續通話。駐留通話時，號碼會顯示在對話視窗中。請記下該號碼。

當將 Cisco Unified Personal Communicator 設定為使用桌上型電話收發通話時，若您在桌上型電話上駐留通話，則擷取號碼將會顯示在桌上型電話螢幕上。在要繼續該通話的電話上撥打該組號碼。

問：如何才能轉撥通話？

答：您可以設定 Cisco Unified Personal Communicator 將通話轉撥給下列任一個目的地：

- 您的語音留言服務。
- 您在公司目錄中的其他電話號碼。
- 公司目錄中的其他聯絡人。
- 您指定的電話號碼。

若要轉撥通話：

1 選取檔案 ► 選項 ► 撥號。

2 在來電轉撥標題下，選取下列其中一組電話作為通話轉撥的目的地：

- 我的語音信箱 -- 將通話轉撥給語音留言服務。
- 我的另一組電話號碼 -- 將通話轉撥給您在公司目錄中所儲存的另一組電話號碼。從清單方塊中選取該電話號碼。
- 其他聯絡人或號碼 -- 將通話轉撥給其他聯絡人，或轉撥給您指定的電話號碼。


管理

問：如何查看未接來電？

答：對話記錄視窗會列出您未接和已接的來電。系統管理員可以設定「對話記錄」中儲存的來電數目，也可以完全停用來電記錄。如需更多資訊，請聯絡系統管理員。



附註 在您未登入應用程式時的未接來電不會顯示在「對話記錄」中。

1  按一下

您如有未回應的對話，將會在圖示上顯示數字。您可以將滑鼠移至圖示上，查看有無未回應的來電或語音留言。工具提示會顯示未回應對話的類型。

2 按一下對話記錄視窗中的通話標籤。如有必要，可以依時段（如昨天）或性質（如未接或緊急）過濾記錄。

3 若要回到未接來電，請在留言上按一下滑鼠右鍵，以存取各項功能（包括撥號或撥打視訊通話）。

問：進行中的通話視窗是否必須始終顯示在其他應用程式的頂層？

答：預設設定會將所有音訊或視訊通話的對話視窗置於其他應用程式的頂層。若要取消選取此選項，請選取檢視 ► 通話顯示於最上層。

問：我有多種電話類型，是否有方法選取所需的電話？

答：Cisco IP 電話的型號會顯示在主視窗上的核取方塊旁邊。此型號以藍色顯示。按一下此號碼以顯示選取電話裝置對話方塊。您可以選擇與您的使用者 ID 關聯的任何電話。

電話會議

問：如何才能召開電話會議？

答：從聯絡人清單中選取要加入電話會議的聯絡人，然後執行下列一項作業：

- 音訊通話：在聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取開始電話會議。
- 音訊及視訊通話：在聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取開始視訊電話會議。

進行中的電話會議視窗會隨即顯示，其中會顯示您選取的聯絡人。對於每個聯絡人，請執行下列作業：

- 1 按一下撥號按鈕旁邊的下拉式清單以選取號碼。聯絡人的所有號碼會隨即顯示。選取要撥打的號碼後，其旁邊會顯示標記。
- 2 按一下撥號按鈕撥打電話。
- 3 按一下加入按鈕將聯絡人加入電話會議。

您必須對每個要加入電話會議的聯絡人執行這些動作。

問：如何才能新增人員至進行中的電話會議？

答：當您在電話或電話會議中時，可以新增其他聯絡人，與目前的參與者一起參加電話會議。

- 1 選取召開會議 ► 聯絡人。新增參與者視窗會隨即顯示。
- 2 輸入聯絡人姓名或電話號碼。
- 3 按一下搜尋。
- 4 選取搜尋結果中的姓名，然後使用箭頭將姓名移至選取的參與者欄。
- 5 按一下新增。




附註 您也可以從聯絡人清單中拖放人員，將其新增至進行中的通話。

語音信箱

問：如何才能得知我有新的語音留言？

答：




在主視窗上，圖示包含未回應事件計數器。您如有未回應的對話，將會在該圖示上顯示紅色的數字。此值即是未回應對話的總數，包括未接來電、未回應的聊天及語音留言。將游標置於數字上方，即會分別列出未回應事件的清單，例如：5 個未回應的聊天、2 則語音留言、2 通未接來電。此未回應事件計數器亦會顯示於系統匣的 Cisco Unified Personal Communicator 圖示上。

若您無法使用語音信箱，請聯絡系統管理員。某些功能必須搭配特定的 Cisco Unified Personal Communicator 設定才能使用。

問：如何聽取語音留言？

答：



按一下以存取語音留言。選取語音留言標籤，以檢視視覺型語音信箱。您可以下列任一種方式聽取語音留言：

- **視覺型語音信箱**：此選項會開啓一個視窗，以類似於電子郵件的方式列出您的語音留言：新留言以粗體字顯示；緊急留言標示驚嘆號 (!) 等等。您可以使用視覺型語音信箱視窗播放、暫停、倒轉、向前快轉及刪除留言。
- **音訊語音信箱**：按一下撥話至語音信箱撥話給音訊語音留言服務。然後遵循語音提示聽取留言，或與留言進行互動。

問：在視覺型語音信箱中還可執行哪些作業？

答：視覺型語音信箱是以視覺方式呈現語音留言。對話記錄視窗會以類似於電子郵件的方式，列出您的語音留言：新留言以粗體字顯示；緊急留言標示驚嘆號 (!) 等等。您可以執行下列工作：

- **將留言標示為新留言**：在留言上按一下滑鼠右鍵，然後選取標示為未讀。
- **找出尚未聽取的留言或新留言**：未聽取的留言會以粗體字顯示。
- **只顯示特定的留言**：從顯示下拉式清單中選取所需的選項。例如，若只要顯示今天的留言，請選取今天。
- **調整音量**：使用視窗右上方的音量控制項，調整語音留言的播放音量。
- **撥話至音訊語音信箱**：按一下撥話至語音信箱撥話給音訊語音留言服務。然後遵循語音提示聽取留言，或與留言進行互動。
- **回覆語音信箱**：在留言上按一下滑鼠右鍵，即可以撥話、撥打視訊通話或傳送即時訊息的方式立即回覆留言。

問：如何刪除視覺型語音信箱的留言？

答：刪除留言並不會永久刪除，這些留言只會移至存放已經刪除之留言的資料夾。當留言移至此資料夾時，仍可還原至語音留言清單。您也可以永久地刪除所有已經刪除的留言。

- **刪除留言**：在留言上按一下滑鼠右鍵，然後選取刪除。

•還原刪除的留言：從顯示下拉式清單中，選取刪除的留言。在要還原的留言上按一下滑鼠右鍵，然後從快顯功能表中選取還原記錄。

•永久地刪除留言：從顯示下拉式清單中，選取刪除的留言。在留言上按一下滑鼠右鍵，然後從快顯功能表中選取永久地刪除記錄。

根據 Cisco Unified Personal Communicator 設定方式的不同，您不一定能夠還原刪除的留言，或是永久地刪除留言。

問：語音留言標籤若是空的，該怎麼辦？

答：這可能表示 Cisco Unified Personal Communicator 不具正確的 Cisco Unity 憑證。應用程式預設會對所有的 Unified Communication 服務使用您的使用者名稱及密碼。其間如有任何服務失敗，請使用帳戶頁面輸入這些服務的正確憑證。

- 1 選取檔案 ► 選項 ► 帳戶。
- 2 在語音信箱標題下，輸入 Cisco Unity 使用者名稱及密碼。
- 3 選取確定。

網路會議

問：網路會議與電話會議有何不同？

答：•網路會議可以讓您與他人進行通話，並與其他人員共用文件。同時還可以在瀏覽器中顯示所有人皆能看見的共用空間，讓您與參與者一起共用文件、應用程式及其桌面。網路會議也可包含您與其他參與者的視訊。
•電話會議是讓您與兩位以上的人員進行對話的音訊通話。其無法顯示共用空間，但也可以包含視訊。

問：如何召開網路會議？

答：您可與聯絡人清單上的人員一起召開網路會議，也可將網路會議新增至音訊通話或進行中的聊天。

- 1 從聯絡人清單中選取一位以上的聯絡人。
- 2 按一下滑鼠右鍵，然後選取開始會議。您的瀏覽器會隨即啓動，並以您為主持人召開會議。
- 3 對於您的聯絡人，會在其聊天視窗中顯示一條連結。此連結可連至用於加入虛擬會議室的瀏覽器。

問：如何加入網路會議？

答：當您受邀加入網路會議時，會在 Cisco Unified Personal Communicator 中收到即時訊息。該即時訊息內包含加入會議的 URL 及密碼（如有需要）。

若要加入會議，請按一下您在聊天視窗中所收到的 URL，以啓動預設瀏覽器。如果會議是由您起始，系統會自動開始會議，並將您加入網路會議中。

問：如何將聯絡人加入網路會議？

答：若要在會議正在進行時將聯絡人加入網路會議：

- 1 在聯絡人上按一下滑鼠右鍵。
- 2 選取**邀請加入會議進行中**，然後選取會議。

若聯絡人已離線，則無法使用邀請聯絡人加入會議的選項。若使用 **Ctrl** 鍵選取多個聯絡人，且一個或多個聯絡人已離線，則會顯示一則對話方塊，通知您離線聯絡人不會收到此邀請。按一下**是**以將邀請傳送給線上聯絡人。

此功能僅適用於使用 Cisco WebEx 排程網路會議的情況。

疑難排解

問：我的系統管理員要求我提供通話統計資料，何處可找到這項資料？

答：當您使用電腦撥打電話時，可以檢視進行之通話收送音訊及視訊話務狀況的相關統計資料。

- 1 選取**說明** ► **顯示通話統計資料**。
- 2 按一下**標籤**，以取得音訊及視訊相關統計資料。

問：我有一項功能無法使用，該怎麼做？

答：您可以先從檢查連線狀態著手。您可以檢視 Cisco UC 系統中各伺服器的狀態。例如，若您無法存取語音留言，可以檢查語音信箱伺服器的狀態。

- 1 選取**說明** ► **顯示伺服器運作狀況**。
- 2 按一下**伺服器狀態標籤**。您可以收合及展開伺服器種類。

問：何謂問題報告？應如何建立？

答：只要發生 Cisco Unified Personal Communicator 問題，即可建立問題報告。您可以輸入問題的描述，如此自動產生的報告即會將其併入在報告中。

報告中包含電腦上的記錄，會儲存在桌面上。您可以將該檔案傳送給系統管理員，協助其分析所發生的問題。

建立問題報告之前，您可能需要變更記錄層級。系統管理員若要求您先啓用詳細記錄功能，然後再建立問題報告，請洽詢系統管理員。「說明」功能表亦提供**啟用詳細記錄**功能。

- 1 選取**說明** ► **建立問題報告**。
- 2 按一下此核取方塊，表示您同意隱私權合約。
- 3 選擇是否要在**問題說明欄位**中輸入詳細的資訊。
- 4 按一下**建立報告**。桌面上將會儲存一份報告的複本。



附註

即使您未登入 Cisco Unified Personal Communicator，您仍然可以建立問題報告。可從應用程式外部存取此工具，方式是選取開始 ► 所有程式 ► **Cisco Unified Personal Communicator 8** ► 建立問題報告。



美洲總部
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

亞太總部
Cisco Systems(USA) Pte. Ltd.
Singapore

歐洲總部
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco 在全球各地設有 200 個以上的辦事處。這些辦事處的地址、電話號碼及傳真號碼均詳列於下列 Cisco 網站上：www.cisco.com/go/offices。