

## 常見問題



## Cisco IP Communicator 的常見問題解答

[常見問題解答](#) 2

[開始使用](#) 2

[使用者介面導覽](#) 3

[接聽來電](#) 4

[撥打通話](#) 7

[電話會議](#) 10

[留言](#) 12

[音訊裝置與設定](#) 13

[音訊疑難排解](#) 15

Revised: April 28, 2011,

# 常見問題解答

## 開始使用

---

問：何謂 Cisco IP Communicator ？

答：Cisco IP Communicator 是一個桌面應用程式，可以賦予電腦 Cisco Unified IP Phone 的所有功能，讓您能夠從可連上公司網路的任何地點撥打電話、接聽及處理來電。例如，您可以在出差期間連上網路時，使用 IP Communicator 線上接聽來電或查看語音留言。而當您在家工作時，同事仍可撥打公司電話與您聯絡。

Cisco IP Communicator 的功能與傳統電話類似，可以讓您撥打及接聽來電、保留通話、快速撥號、轉接來電等。IP Communicator 亦支援特殊的電話功能（如來電駐留與即時會議），以便於您擴充及自訂通話處理功能。而且，IP Communicator 亦可與 Cisco Unified Video Advantage 搭配使用，可透過視訊功能提升您的通訊效能。

IP Communicator 的操作與所提供的功能，可能會因為貴公司所使用的通話處理代理程式，以及電話系統的設定方式而不同。如需更多資訊，請聯絡支援中心或系統管理員。

問：Cisco IP Communicator 有哪些功能？

答：除了通話處理功能外，Cisco IP Communicator 還包括：

- 音訊調整精靈
- 快速搜尋目錄撥號
- 輕鬆存取「Cisco Unified CM 使用者選項」網頁與電話服務
- 詳盡的線上說明系統
- 變更 IP Communicator 的外觀
- 拖放撥號
- 剪貼撥號
- 快顯來電通知
- 英數字元撥號
- 鍵盤快速鍵
- 與 Cisco Unified Video Advantage 2.0 版的視訊支援

問：我要如何變更 IP Communicator 的設定？

答：您可以在下列位置變更 IP Communicator 設定。

- 大部分的設定多可透過功能表中的**偏好設定**進行存取。按一下視窗控制按鈕列中的功能表圖示，或在介面上的任意處按一下滑鼠右鍵，或按 **Shift + F10**，均可存取功能表。
- 鈴聲與背景影像設定均可透過「設定」按鈕 > 「使用者偏好」進行存取。
- 部分設定可從「使用者選項」網頁線上進行存取。

## 使用者介面導覽



|   |        |   |
|---|--------|---|
| 1 | 電話螢幕   | 可讓您檢視通話狀態與功能表，並可啓動項目。   |
| 2 | 視窗控制按鈕 | 可讓您檢視功能表、隱藏 Cisco IP Communicator、切換面板或結束應用程式。  |
| 3 | 可程式化按鈕 | 可程式化按鈕會視組態不同而讓您存取： <ul style="list-style-type: none"> <li>•電話線路及對講線路（線路按鈕）</li> <li>•快速撥號號碼（快速撥號按鈕，包括忙線域 (BLF) 快速撥號功能）</li> <li>•網路型服務（如「個人通訊錄」按鈕）</li> <li>•電話功能（如「私密」、「保留」或「轉接」按鈕）</li> </ul> |

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <p>按鈕會亮起以表示狀態：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•穩定的綠燈 - 進行中的通話或雙向對講通話</li> <li>•閃爍的綠燈 - 保留的通話</li> <li>•穩定的琥珀燈 - 正在使用「私密」功能、單向的對講通話，或勿打擾 (DND) 作用中</li> <li>•閃爍的琥珀燈 - 來電或回復通話</li> <li>•穩定的紅燈 - 正在使用遠端線路（共用線路或 BLF 狀態）</li> </ul> <p>您可以將其他線路按鈕轉換為快速撥號按鈕。</p> |
| 4  | 留言按鈕                             | 自動撥號語音留言服務（因服務而異）。（鍵盤快速鍵為 Ctrl+M。）   |
| 5  | 目錄按鈕                             | 開啓或關閉「目錄」功能表，可讓您從通話記錄和公司目錄撥號。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + D。）此外，您也可以使用「快速搜尋」功能 (Alt + K) 搜尋目錄。   |
| 6  | 說明按鈕                             | 啓動「說明」功能表。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + I。）   |
| 7  | 設定按鈕                             | 開啓或關閉「設定」功能表。使用此功能表可變更觸控螢幕及鈴聲設定。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + S。）   |
| 8  | 服務按鈕                             | 開啓或關閉「服務」功能表。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + R。）  |
| 9  | 音量按鈕                             | 控制音訊模式的音量與其他設定。（鍵盤快速鍵為 Page Up/Page Down。）   |
| 10 | 喇叭按鈕                             | 開啓或關閉喇叭。當喇叭開啓時，此按鈕會亮燈。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + P。）   |
| 11 | 靜音按鈕                             | 開啓或關閉「靜音」功能。當功能啓用時，此按鈕會亮燈。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + T。）   |
| 12 | 耳機按鈕                             | 開啓或關閉耳機模式。（鍵盤快速鍵為 Ctrl + H。）   |
| 13 | 導覽按鈕                             | 可讓您捲動功能表及反白選取項目。當與軟鍵搭配使用時，可啓動反白選取的項目。此外，若是在 Cisco IP Communicator 掛上話筒時按一下「導覽」按鈕，將可讓您存取「已撥出電話」記錄中的電話號碼。  |
| 14 | Cisco Unified Video Advantage 按鈕 | 啓動 Cisco Unified Video Advantage。您必須在同一部 PC 上執行 Cisco Unified Video Advantage 2.1.1 版與 Cisco IP Communicator 2.0 版（或更新版本），才可使用此功能。   |
| 15 | 鍵台                               | 可讓您輸入數字與字母，以及選擇功能表項目。（不適用於可選面板。）此外，您也可以使用電腦鍵盤。   |
| 16 | 軟鍵按鈕                             | 每一個按鈕均會啓動一個軟鍵。按一下軟鍵標籤（而非按鈕）也可啓動軟鍵。（鍵盤快速鍵為 F2 到 F6。）  |
| 17 | 語音留言與響鈴指示燈                       | 指出有來電與新的語音留言。  |

## 接聽來電

問：我要如何接聽來電？

答：如果您的工作站有提供下列方法時，您就可以利用這些方法接聽來電：

- 使用 USB 話筒接聽
- 使用耳機接聽
- 以喇叭接聽
- 按下快速鍵
- 從接通的通話切換為接聽新來電
- 將來電傳送至語音留言系統
- 使用自動接聽
- 接聽優先通話 (限 Skinny Client Control Protocol (瘦小用戶端控制協定，SCCP) 電話)
- 接聽行動電話或其他遠端目的地上的來電

問：我要如何自動接聽來電？

答：當「自動接聽」功能啓用時，您的電話會在幾聲響鈴之後自動接聽來電。您的系統管理員會設定「自動接聽」使用的是喇叭或耳機。如果您需要接聽大量來電，可以使用「自動接聽」。



---

附註 如果「勿打擾」功能為使用中狀態，則「自動接聽」將會停用。

---

問：我要如何使用快速鍵接聽來電？

答：按一下「使用者偏好設定」畫面中的「啓用答案快速鍵」核取方塊，即可啓用此選擇性功能。您的系統管理員將會決定要使用哪個快速鍵。

問：我要如何接聽等待中的來電？

答：按接聽。

問：我要如何使用我的電話接聽打給其他人的來電？

答：按一下可用線路按鈕與**代接**。如此即會將該通話轉接至您的線路上。

問：我要如何保留通話？

答：按**保留**將通話保留。要繼續通話，請將通話反白選取，然後按**繼續**。

當您保留通話時，通話資訊區域右邊會出現「保留」圖示，而對應線路的按鈕則會閃爍綠燈。當您保留共用線路的通話時，線路按鈕會閃爍綠燈，同時電話會顯示「本機保留」圖示。當其他電話保留通話時，線路按鈕會閃爍紅燈，同時電話會顯示「遠端保留」圖示。

問：我要如何駐留來電？

答：在通話期間按一下**駐留**（可能須先按一下**其他軟鍵**）。如此可提示 IP Communicator 儲存通話。記下電話螢幕上所顯示的來電駐留號碼，然後掛斷電話。

問：我要如何擷取已駐留的來電？

答：在網路中的任一 Cisco IP Communicator 或 IP Phone 上輸入來電駐留號碼，以接通來電。

問：我要如何將來電設為靜音？

答：按**靜音**。

問：我要如何切換通話？

答：要在同一條線路上的接通電話間切換，請反白選取想要切換的通話，然後按**繼續**。作用中通話會轉為保留，而選取的通話會繼續。

要在不同線路上的接通電話間切換，請按下所要切換的目標線路中的綠燈閃爍線路按鈕。線路上若只有一通保留電話，即會自動繼續該通話。如有多通保留的通話，請反白選取適當的通話，然後按「**繼續**」。

按**接聽**可從接通的通話切換為接聽來電。任何作用中通話會轉為保留，而選取的通話會繼續。

問：我要如何將通話轉換至其他號碼？

答：1 從作用中的通話按**轉接**。  
2 輸入目標號碼。  
3 如果您想和轉接的受話者先交談，請等候他們接聽電話。否則請再按**轉接**一次以完成轉接，或按**結束取消**。



---

附註 如果您的電話有啓用掛上電話的轉接功能，掛上電話即可完成轉接。

---

問：我要如何將來電傳接至語音留言系統？

答：按**轉移**。

問：我要如何轉接兩通電話讓雙方彼此連線，而不需要留在線上？

答：1 捲動至線路上的任一通話並予以反白。  
2 按**選取**。  
3 捲動以反白選取第二通電話，然後按**選取**。  
4 對反白選取的任一通通話，按**直接轉**（直接轉接）。兩通電話會彼此連線，然後將您排除在通話外。



---

附註 若要留在線上與通話方保持通話，請改用加入。

---

問：我要如何轉撥來電？

答：您可以使用來電轉撥功能，將來電從您的電話轉接至其他號碼。

您可使用的來電轉撥功能由系統管理員決定：

- 無條件來電轉撥（全轉）；套用至您所接到的所有來電。
- 有條件來電轉撥（無人接聽時轉撥來電、忙線時轉撥來電、無訊號時轉撥來電）。

問：我要如何關閉來電通知？

答：您可以使用勿打擾 (DND) 功能，僅關閉電話鈴聲或關閉來電的所有聽覺化與視覺化的通知。系統管理員可為您的電話啟用 DND 功能。

按下 **DND** 切換 DND 功能的開啓與關閉。當 DND 為使用中狀態，電話上會顯示「勿打擾使用中」，DND 圖示會亮起，同時鈴聲將會關閉。

問：我要如何結束來電？

答：掛斷電話或按結束。

## 撥打通話

---

問：我如何使用 IP Communicator 撥打通話？

答：若要使用 USB 話筒撥打通話，請拿起話筒並輸入號碼。

若要使用喇叭撥打通話，請按下喇叭然後輸入號碼。

若要使用耳機撥打通話，請按下耳機然後輸入號碼。或者，如果耳機按鈕有亮燈，請按下新通話然後輸入號碼。

您可以在掛上話筒，而且沒有撥號音的情況下（已撥號碼）撥打電話。要使用已撥號碼，請輸入一個號碼，然後將 USB 話筒拿起，輕觸觸控螢幕上的號碼，或是按下撥號、喇叭或耳機。

當您使用已撥號碼時，您的電話會透過顯示「已撥出電話」記錄中相符的電話號碼（如果有的話）嘗試預測您要撥打的號碼。此功能稱為「自動撥號」。若要撥打「自動撥號」顯示的號碼，請按下號碼或捲動至該號碼然後拿起電話。

問：我要如何重撥某個號碼？

答：按下重撥可撥出您所撥打的最後一個號碼，或按下導覽按鈕（電話閒置時）以查看您的「已撥出電話」。

問：我如何使用我的電腦作為喇叭？

答：確認喇叭按鈕已亮燈，表示 Cisco IP Communicator 是以喇叭模式執行。不同於其他模式的是，喇叭模式具有抑制回音的功能。按一下喇叭按鈕，或輸入鍵盤快速鍵 **Ctrl + P**，即可開啓或關閉喇叭模式。

喇叭模式預設為作用中。這表示有多項用以撥打或接聽電話的動作（如使用快速撥號按鈕或軟鍵），均會自動觸發喇叭模式。

若是將類比耳機插在電腦上，將無法在喇叭模式下透過電腦的喇叭聽取音訊。

問：我要如何於通話期間切換為喇叭？

答：按一下喇叭按鈕或鍵盤快速鍵 **Ctrl + P**。如果您在切換前使用的是 USB 話筒，請將電話掛上。

問：我要如何使用電腦喇叭作為通話的鈴聲？

答：確定已將音效卡指定至鈴聲模式，並未將電腦喇叭設為靜音。您若是將類比耳機插在電腦上，必須透過耳機才可聽見鈴聲。

問：我要如何在喇叭模式中使用自動接聽？

答：按一下喇叭按鈕，即可撥打、接聽及結束電話、開啓及關閉線路，以及從其他音訊裝置切換為喇叭模式。由於喇叭模式預設為作用中，因此您無需像在耳機模式中一樣保持對應的按鈕亮燈。

問：我要如何在通話進行時在相同線路上撥打其他電話？

答：1 按保留。  
2 按新通話。  
3 輸入號碼。

問：我要如何在通話進行時在其他線路上撥打其他電話？

答：1 按下新線路的線路按鈕。如此會將第一個通話自動轉為保留。  
2 輸入號碼。

問：我要如何快速撥打某個號碼？

答：

- 在拿起話筒前或後按一下快速撥號按鈕。
- 在掛上話筒時，輸入快速撥號索引號碼（鍵台上的 1-99），然後按一下縮撥（如果您在「使用者選項」中有設定「簡化撥號」的話）。
- 反白選取個人通訊錄 (PAB) 中的某個項目，按下選取然後按下快捷撥號。您必須已經為 PAB 設定快捷撥號。

問：我要如何從通話記錄撥號？

答：選擇未接來電、已接來電或已撥出電話，然後輕觸觸控螢幕上的清單。



問：我要如何從公司目錄撥號？

- 答：1 選擇公司目錄（其名稱可能不同）。  
2 輸入名稱然後按搜尋。  
3 反白選擇清單，並拿起電話。

要使用 Cisco WebDialer 從個人電腦的公司目錄撥號：

- 1 開啓網路瀏覽器，然後連線至具備 WebDialer 功能的公司目錄。
- 2 按一下所要撥打的號碼。

問：我要如何從個人通訊錄 (PAB) 撥號？

答：選擇要登入的 > 個人目錄。選擇「個人通訊錄」然後搜尋清單。

問：我可以在我的行動電話上使用 IP Communicator 嗎？

答：執行下列步驟，即可使用「行動化語音存取」從行動電話撥打號碼：

- 1 透過系統管理員取得您的「行動化語音存取」號碼和 PIN 碼。
- 2 撥打您的「行動化語音存取」指定號碼。
- 3 輸入您的行動電話號碼，並於要求時輸入 PIN 碼。
- 4 按 1 可撥打電話給企業 IP 電話。
- 5 撥打您的桌上型電話號碼以外的桌上型電話號碼。

問：我要如何撥打對講通話？

答：如果已經預先設定對講目標，請按下對講目標線路，然後在聽見對講警示音之後開始說話。

至於其他目標，請按下對講線路。輸入對講目標號碼或按下目標的快速撥號號碼。在聽見對講警示音之後即可開始說話。

問：我要如何接聽對講通話？

答：當您聽到對講警示音時，可以下列一種方式處理來電：

- 以單向音訊方式聽取留言。
- 按進行中對講線路以便與來電者交談。
- 反白選取對講通話，然後按結束通話。

問：我要如何撥打視訊通話？

答：若要撥打視訊通話，必須符合下列條件：

- 系統上必須安裝 Cisco Unified Video Advantage。
- 您的系統必須支援 Skinny Call Control Protocol (瘦小用戶端控制協定，SCCP)。
- 來電處理伺服器須啓用視訊通話所需的 Cisco IP Communicator。在啓用視訊通話之後，您的 Cisco IP Communicator 會在電話螢幕的右下角顯示視訊相機圖示。

- 起始視訊通話前，必須先啟動 Cisco Unified Video Advantage。
- 您的去電對象亦須符合相同的條件，並使用視訊端點裝置。

若要在電話上進行視訊通話，請聯絡系統管理員尋求協助，並參閱《Cisco Unified Video Advantage User Guide》（Cisco Unified Video Advantage 使用者指南）：[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html)

## 電話會議

---

問：我要如何建立電話會議？

- 答：1 從接通的電話按**會議**。（您可能須先按**其他軟鍵**。）
- 2 輸入參與者的電話號碼。
  - 3 等候電話接通。
  - 4 再按一次**會議**，將參與者加入通話中。

重複這些步驟，以加入其他參與者。



---

附註 會議發起人以外人員能否新增或移除參與者，由系統管理員決定。

---

問：我要如何查看會議參與者清單？

答：按**會議表**。

參與者會以加入會議的順序列出，最晚加入者會列於最頂端。會議發起人一律會列在底部，姓名旁標示有星號 (\*)。按**更新**可重新整理會議參與者的清單。

問：我要如何將參與者從會議中移除？

答：檢視會議清單時，反白選取參與者的姓名，然後按**移除**。

若要排除您最後一位加入會議的參與者，請在檢視會議清單時按 **RMLstC** (移除最後一位參與者)。

問：我要如何確認電話會議是否安全？

答：在電話畫面上出現「會議」之後，尋找「經過驗證的通話」或「經過加密的通話」圖示。

若要確認參與者是從安全的電話來電，請尋找電話畫面的參與者姓名旁邊的「經過驗證的通話」或「經過加密的通話」圖示。

問：我要如何加入通話以建立會議？

答：如果通話是在單一電話線路上：

- 1 從進行中的通話反白選取您要納入會議的另一通通話，然後按**選取**。
- 2 對要加入的每一通電話重複步驟 1。
- 3 按**加入**。（可能須按**其他軟鍵**才會顯示加入。）

如果通話是在多條電話線路上：

- 1 從進行中的通話按**加入**。（可能須按**其他軟鍵**才會顯示加入。）
- 2 從閃爍綠燈的線路按鈕中，按下要加入會議中的通話。
- 3 接著會出現下列一種狀況：

- 加入通話。

- 在電話螢幕中開啓視窗，提示您選取要加入的通話。反白選取通話，然後按**選取**，再按**加入**，即可完成動作。



---

附註 您的電話若無法加入多條線路上的通話，請先將通話轉接至單一線路，然後再使用「加入」。

---

問：我要如何使用插話建立會議？

答：按共用線路的線路按鈕。在某些情況下，您必須反白選取通話，然後按**介入**，才可完成此動作。

問：我要如何開始即時會議？

- 答：
- 1 向系統管理員索取即時會議的電話號碼。
  - 2 將此號碼分送給參與者。
  - 3 當準備就緒可開始會議時，請拿起話筒，並於聽到撥號音時按**進會議**。
  - 4 撥打即時會議號碼。
  - 5 參與者只要撥入，即可加入會議。



---

附註 參與者若是在會議發起人加入之前撥入，會聽到忙線音。當發生此狀況時，參與者必須回撥。

---

問：我要如何加入即時會議？

答：撥打會議發起人所提供的即時會議號碼。



---

附註 您若是在會議發起人加入之前撥入會議，會聽到忙線音。當發生此狀況時，請重新撥號。

---

問：我要如何結束即時會議？


答：所有參與者皆須掛斷電話。會議發起人中斷連線後，會議不會自動結束。

## 留言

- [留言指示燈](#)
- [語音留言](#)

---

### 留言指示燈

| 圖示  | 通話或線路狀態      | 說明   |
|---|--------------|--|
|    | 電話掛上時的線路     | 此線路沒有任何通話活動。在掛上話筒的情況下撥打電話（已撥號碼），除非您拿起話筒，否則將無法進行撥號。 |
|    | 拿起話筒時的線路     | 您正在撥號，或外撥電話正在響鈴。                                   |
|    | 接通的通話        | 您已和對方接通。   |
|  | 響鈴的通話        | 您的某條線路上有一通電話正在響鈴。                                  |
|  | 保留的通話        | 您已將此通話設為保留。  |
|  | 遠端使用中        | 與您共用線路的另一部電話有接通的電話。                                |
|  | 經過驗證的通話      | 接通的電話安全無虞。   |
|  | 經過加密的通話      | 接通的通話經過加密。這些加密通話亦會經過驗證。                            |
|  | 閒置的線路 (BLF)  | 忙線指示燈域指出線路閒置中。                                     |
|  | 忙線 (BLF)     | 忙線指示燈域指出線路忙碌中。                                     |
|  | 勿打擾的線路 (BLF) | 忙線指示燈域指出已將線路設定為勿打擾。                                |
|  | 閒置的對講線路      | 對講線路不在使用中。   |
|  | 單向對講通話       | 對講線路正在傳送或接聽單向音訊。                                   |
|  | 雙向對講通話       | 受話方已按下對講線路，啟動與來電者之間的雙向音訊。                          |

## 語音留言

問：我要如何設定我的語音留言服務？

答：按一下**留言**按鈕，並遵循語音指示作業。當電話螢幕上出現功能表時，請選擇適當的功能表項目。

問：我要如何檢查是否有新的語音留言？

答：新的語音留言會有聽覺化與視覺化的指示燈：

視覺化指示燈：

- 話筒上的指示燈。（此指示燈可能不同。）
- 電話螢幕上有閃爍的信封圖示與文字訊息。



---

附註 即使您收到來自其他線路的語音留言，均只有在主要線路上有留言時，才會顯示指示燈及留言圖示。

---

聽覺化指示燈：

- 當您撥話時，耳機或喇叭會傳來斷續的音調。斷續音視電話線路而定。僅在使用留言時，線路才會傳來斷續音。

問：我要如何聽取語音留言或存取語音留言功能表？

答：按一下**留言**按鈕。執行此作業會因為您語音留言服務的不同，而可自動撥號至留言服務，或在電話螢幕上顯示功能表。

問：我要如何將來電傳送至我的語音留言系統？

答：按一下**轉移**。「轉移」功能會自動將來電（包括正在響鈴或保留的通話）轉接至語音留言系統。來電者會聽到您的語音留言問候語，並可留言。

問：我要如何變更語音留言指示燈設定？

- 答：
- 1 按一下滑鼠右鍵，然後從功能表中選擇 **Cisco Unified CM 使用者選項**。
  - 2 登入您的「Cisco Unified CM 使用者選項」網頁。
  - 3 選取裝置。
  - 4 按一下**線路設定**，然後變更「留言指示燈」區段。預設原則通常是在收到新語音留言時亮起指示燈。

## 音訊裝置與設定

---

問：什麼是「音訊調整」精靈？

答：「音訊調整」精靈可引導您執行選取及調整所安裝之音訊裝置的程序。當您在安裝後第一次啓動 Cisco IP Communicator 時，會自動顯示「音訊調整」精靈。

在您使用「音訊調整」精靈調整本身即附有音量調整器的音訊裝置（如附有內嵌式音量控制器的耳機）之前，請先將裝置的音量設定調為最大。

「音訊調整」精靈可讓您選取音訊模式的音訊裝置，或使用預設的 Windows 音訊裝置。

調整裝置與變更通話的音量設定分屬不同的工作。理想的狀況是每項裝置只調整一次，並只在語音品質出現問題時才重新進行調整。

問：出現了「檢查音訊設定」視窗，我要如何做？

答：選擇下列一個按鈕：

- 回復 - 回復此音訊裝置先前的設定
- 調整 - 重新調整此裝置
- 略過 - 保留修改的設定（如將音效卡保持為靜音）

若您在前次調整裝置的音量之後曾加以修改，或將其設為靜音，即會在後續啓動時顯示「檢查音訊設定」視窗。例如您若是將電腦的音效卡設為靜音，或變更了 USB 耳機或 USB 話筒的音量控制器，即會出現此視窗。

問：什麼是音訊模式？

答：您必須為使用 Cisco IP Communicator 的各項音訊裝置指定下列其中一個音訊模式：

- 耳機模式
- 喇叭模式
- 話筒模式
- 鈴聲模式

藉由音訊模式選擇，Cisco IP Communicator 即瞭解音訊輸入與輸出時所要使用的音訊裝置。

Cisco IP Communicator 預設會為所有的音訊模式與振鈴選取一項音訊裝置。例如，可能是一張音效卡。您如有多項音訊裝置可用，可以設定其他組態。舉例來說，您如有 USB 耳機，即可為耳機模式選取此耳機，然後按一下「耳機」按鈕加以啓動。

您也可以保留預設的組態，或是自訂組態。您若是選擇自訂組態，請遵循下列建議事項：

- 若是使用 USB 耳機，請將其指定至耳機模式。
- 若是使用外接 USB 喇叭，請將其指定至喇叭模式。
- 若是使用 USB 話筒，請將其指定至話筒模式。
- 若是使用類比耳機，請將電腦的音效卡指定至耳機模式。
- 若未外接任何喇叭裝置，請為喇叭模式選取電腦音效卡。
- 將提示您有來電的鈴聲指定至裝置。但請注意，您若是將鈴聲指定至音效卡，又將類比耳機插入電腦，便須戴上耳機，才可聽見鈴聲。

問：我如何在 IP Communicator 中使用耳機？

答：按一下未亮燈的**耳機按鈕**。此動作可啓動您爲此模式選取的裝置。

若要將耳機模式改用預設模式代替，請按一下未亮燈的「**耳機**」按鈕，然後按一下**結束**。

只要「**耳機**」按鈕保持亮燈，即表示已將耳機模式設爲預設音訊模式（除非您啓用 USB 話筒）。

問：我如何在 IP Communicator 中使用話筒？

答：拿起 USB 話筒（假設此裝置可供使用，並已指定至話筒模式）。拿起 USB 話筒的方式取決於話筒的設計方式。您可能需要按話筒開關或開啓按鈕。

問：我如何使用 IP Communicator 作爲喇叭？

答：按一下**喇叭按鈕**。此動作可啓動您爲此模式選取的裝置。

預設當您按一下軟鍵、線路按鈕與快速撥號按鈕時，將會啓動喇叭模式（除非您啓用 USB 話筒）。

問：我要如何啓用鈴聲？

答：當有來電時，鈴聲即會啓動。

問：我要如何在 IP Communicator 中調整音量？

答：若要在通話期間調整音量，請按一下**音量按鈕**，或是在通話期間或是聽見撥號音之後按一下鍵盤上的 **Page Up/Page Down** 鍵。按一下**儲存**，以將新的音量儲存爲作用中音訊模式的預設音量。

若要調整鈴聲的音量，請在 Cisco IP Communicator 掛上話筒時（無進行中的通話或撥號音），按一下**音量按鈕**。如此即會自動儲存新的鈴聲音量。

問：我要如何變更線路的鈴聲？

答：1 按一下**設定按鈕**，然後選取**使用者偏好 > 鈴聲**。

2 選擇電話線路或預設的鈴聲設定。

3 選擇鈴聲，試聽播放效果。

4 按**選取**然後按**儲存**以設定鈴聲；或按**取消**。

問：我要如何變更響鈴模式？

答：1 按一下滑鼠右鍵然後從功能表中選擇 **Cisco Unified CM 使用者選項**。

2 登入您的「Cisco Unified CM 使用者選項」網頁。

3 選取裝置。

4 按一下**線路設定**，然後從「**鈴聲設定**」區段中進行選擇。

## 音訊疑難排解

---

問題若與音量有關，請先按一下 Cisco IP Communicator 上的音量按鈕嘗試調整音量。

嘗試撥話給不同的受話方，以判斷問題在於 IP Communicator 或遠端電話。若懷疑是對方電話的問題，請在 IP Communicator 上調整音量，而避免使用「音訊調整」精靈修改設定，因為這些修改可能無法全面適用。

系統管理員可能會要求您啓用記錄功能，以記錄疑難排解所需的詳細資訊。

如有音量方面的問題，請遵循下列指導原則：

- 在「音訊調整」精靈中，先調整主音量滑桿。由於這項設定會影響所有可以播放聲音的應用程式，因此您應對其他應用程式（如 Microsoft Windows Media Player 與 RealPlayer）測試此設定，以確定音量大小適用與否。
- 調整主音量之後，請在「音訊調整」精靈中，將電話的聲波音量滑桿調整至適當的音量。

若曾變更過 Microsoft Windows 的音量設定，請根據上述指導原則再執行一次「音訊調整」精靈，以重新調整主音量與聲波音量的設定。

問：對方的聲音太大。

答：按一下音量按鈕嘗試調整音量。

啓動「音訊調整」精靈，並調整現行音訊裝置的喇叭音量。

問：對方表示您的聲音太大。

答：若是使用耳機，請略微拉大麥克風座與嘴巴的距離，並將其調整至您下巴的位置。

若仍然無法解決問題，請啓動「音訊調整」精靈，調低現行音訊裝置的麥克風音量。

若對方聽到的聲音依然太大，且該裝置啓用了「麥克風增量」功能，請使用「音訊調整」精靈予以停用。

問：對方的聲音太小。

答：按一下音量按鈕嘗試調整音量。

啓動「音訊調整」精靈，並調整現行音訊裝置的喇叭音量。

問：對方表示您的聲音太小。

答：若是使用耳機，請確定 IP Communicator 是以耳機模式執行，而非以喇叭模式執行。「耳機」按鈕如有亮燈，表示是以耳機模式執行。若未亮燈，請在其上按一下。

若是使用耳機，請務必將麥克風座調整到適當位置。

若仍然無法解決問題，請啓動「音訊調整」精靈，調高現行音訊裝置的麥克風音量。調整本身附有音量調整器的音訊裝置（如附有接線式音量控制器的 USB 耳機）之前，請先將裝置的音量設定調至最大。

若聽到的聲音仍然很小，請在「音訊調整」精靈中，啓用音訊裝置的「麥克風增量」功能。

問：對方的聲音含糊不清。

答：若是從遠端使用 IP Communicator，請啓用「低頻寬最佳化」（按一下滑鼠右鍵然後選取偏好設定，接著按一下音訊標籤）。

若不是透過遠端連線使用 IP Communicator，請停用低頻寬選項。

若情況允許，請要求對方調低麥克風的音量。



問：對方表示您的聲音含糊不清。

答：啓動「音訊調整」精靈，並調整現行音訊裝置的麥克風音量。  
若不是透過遠端連線使用 IP Communicator，請停用低頻寬選項。

問：對方的聲音聽來很遠或失真。

答：若是使用耳機，請確定 IP Communicator 是以耳機模式執行，而非以喇叭模式執行。（「耳機」按鈕應亮燈。）

問：對方表示您的聲音聽來很遠或失真。

答：啓用「低頻寬最佳化」（按一下滑鼠右鍵並選取**偏好設定**，然後按一下**音訊標籤**）。

問：對方的聲音斷續或不規律。

答：嘗試下列方法：

- 關閉所有非必要的應用程式。請注意，啓動應用程式及執行電子郵件傳送等耗費大量網路資源的工作，均會影響音訊品質。
- 確認您不處於喇叭模式。
- 嘗試選擇不同的音訊設定；按一下滑鼠右鍵然後選擇**偏好設定**，按一下**音訊標籤**，然後按一下**進階按鈕**。
- 若是透過遠端連線使用 IP Communicator（如在家或旅館中使用 VPN 連線），音質可能會因為頻寬不足而受到影響。啓用「低頻寬最佳化」功能（按一下滑鼠右鍵並選取**偏好設定**，然後按一下**音訊標籤**）。
- 確認您的音效卡與音訊驅動程式均已正確安裝。



---

附註 若網路流量出現壅塞，或發生資料傳輸問題，可能會造成音訊斷斷續續或中斷。

---

問：背景雜音造成您聽不清楚發話者的聲音。

答：嘗試下列方法：

- 要求發話者移至較安靜的位置。
- 啓用抑制噪訊功能，或提高噪訊抑制強度（按一下滑鼠右鍵並選取**偏好設定**，按一下**音訊標籤**，然後按一下**進階按鈕**）。麥克風（輸入裝置）會套用噪訊抑制功能，以避免將噪訊傳至遠端。
- 若正在召開電話會議，請要求其他與會者在未發話時，將其電話設為靜音。

問：聽見回音。

答：嘗試下列方法：

- 若情況允許，請要求對方調低麥克風或喇叭的音量。
- 若對方是以喇叭模式使用 Cisco IP Communicator，請要求對方確定「喇叭」按鈕已有亮燈。
- 確定您的音效卡未將喇叭傳出的音訊反饋至麥克風。請執行下列步驟：

- 1 調整音量（控制台 > 聲音及多媒體 > 音訊標籤）。
- 2 按一下音效播放的音量按鈕。
- 3 選擇選項 > 內容 > 播放，並確定視窗下方的所有核取方塊均已核取，然後按一下確定。

在「音量控制器」視窗中，確定「麥克風」欄位的選擇為「靜音」。有些聲音裝置設有多個麥克風輸入口（如內建與外接）接收來自喇叭裝置的聲音，因而產生反饋。

問：對方聽見回音。

答：嘗試下列方法：

- 啓動「音訊調整」精靈，並調低現行音訊裝置的麥克風音量。確定「麥克風增量」已停用。接著請撥話給他人，以確認新的音量設定。
- 若是將電腦用為喇叭，請保持「喇叭」按鈕於亮燈的狀態。
- 若上述方法均告無效，請更換音訊裝置。
- 若使用的膝上型電腦不附耳機或 USB 話筒，則三種模式皆會對應至音效卡，並全以喇叭模式運作。請將裝置設為喇叭模式。

問：對方完全聽不見您的聲音（但您聽得見對方的聲音）。

答：確定符合以下狀況：

- 您未啓用耳機接線或 USB 話筒控制器上的「靜音」功能。
- 喇叭與麥克風插頭均已正確地插入電腦的音訊插孔。
- 確定無其他應用程式（如錄音機或其他軟體電話）正在使用您的麥克風。

問：對方聽得見您的聲音，但您聽不見任何音訊。

答：嘗試下列方法：

- 確定喇叭與麥克風插頭均已正確地插入電腦的音訊插孔。
- 在「控制台」中，檢查系統聲音裝置的音量與靜音設定。
- 檢查 IP Communicator 的音量設定（「音量」按鈕與「音訊調整」精靈）。

問：無法同時說話。

答：確定您是使用全雙工音效卡。

問：您聽不見包括撥號音在內的任何音訊。

答：如有使用擴充基座，並將音訊裝置連接在基座上，請務必將電腦連至該擴充基座。

如果您仍然無法聽見任何聲音，請重新啓動 IP Communicator。

問：當您在使用 IP Communicator 而 Windows 正在啟動時，語音品質將會下降。

答：在使用 IP Communicator 前，請確認 Windows 已經完成其啟動程序，同時沒有其他仍在載入的應用程式。

問：當工作站的記憶體偏低時，語音品質將會下降。

答：我們建議在操作 IP Communicator 時，要有大約 60MB 的實體記憶體。此記憶體數量與工作站記憶體最低需求不同，因為其他應用程式將會消耗工作站記憶體。若要根據低可用的 RAM 狀況來減少聲音失真的情況，請確定其他應用程式  包括作業系統  已經為 IP Communicator 保留足夠的可用記憶體。如果您遇到聲音失真的情況，請在執行 IP Communicator 時關閉部份應用程式或是增加 PC 的記憶體。

問：將 IP Communicator 用於會消耗可用頻寬的其他應用程式時，語音品質將會下降。

答：在進行通話時，儘量避免使用會耗用大量頻寬的應用程式（例如傳輸大型檔案、傳送或接收影片或執行畫面分享作業的應用程式）。

問：移動膝上型電腦時，語音品質將會下降。

答：部份電腦製造商已經推出名為 HDD Protection（硬碟保護）的功能，可避免在移動膝上型電腦時損壞電腦硬碟。此功能也會暫時影響目前在工作站上執行的應用程式。我們建議您在進行通話時不要移動啓用此功能的電腦。



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](http://www.cisco.com/go/offices)。