



Click to Call 用户指南 8.0 版

2010 年 5 月 7 日

美国总部

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

<http://www.cisco.com>

电话: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)

传真: +1 408 527-0883

文本部件号: OL-22651-01

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, 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 Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLYNX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco 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. (1002R)

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

Click to Call 用户指南

© 2008-2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目录

第 1 章

准备使用 Click to Call 1-1

使用 Click to Call 的先决条件 1-1

安装 Click to Call 1-2

配置 Click to Call 首选项 1-3

访问 Click to Call 1-4

选择使用 Click to Call 的电话 1-5

在呼叫之前切换至不同电话 1-6

设置国际呼叫的拨叫规则 1-7

如何手动启用或禁用 Click to Call 插件 1-8

在 Microsoft Office 2007 的 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 中
启用或禁用插件 1-8

在 Microsoft Outlook 2007 中启用或禁用插件 1-9

在 Mozilla Firefox 中启用或禁用插件 1-10

第 2 章

使用 Click to Call 进行呼叫 2-1

在应用程序中拨叫电话号码 2-1

在应用程序中呼叫联系人 2-2

呼叫电子邮件收件人 2-4

拨叫剪贴板中的号码 2-5

从呼叫历史记录列表呼叫号码 2-6

终止呼叫 2-6

第 3 章

Click to Call 故障排除 3-1

常见问题 (FAQ) 3-1

错误消息 3-4



第 1 章

准备使用 Click to Call

- [第 1-1 页上的“使用 Click to Call 的先决条件”](#)
- [第 1-2 页上的“安装 Click to Call”](#)
- [第 1-3 页上的“配置 Click to Call 首选项”](#)
- [第 1-4 页上的“访问 Click to Call”](#)
- [第 1-5 页上的“选择使用 Click to Call 的电话”](#)
- [第 1-6 页上的“在呼叫之前切换至不同电话”](#)
- [第 1-7 页上的“设置国际呼叫的拨叫规则”](#)
- [第 1-8 页上的“如何手动启用或禁用 Click to Call 插件”](#)

使用 Click to Call 的先决条件

Click to Call 可与以下应用程序搭配使用，您可以直接从基于 Windows 的计算机或使用 Citrix XenApp 访问这些应用程序：

- 浏览器 — Internet Explorer 和 Mozilla Firefox
- Microsoft 应用程序 — Microsoft Word、Excel、PowerPoint、Outlook 和 SharePoint

但是，若要将 Click to Call 功能添加至应用程序：

- 应用程序必须是 Click to Call 支持的版本。请向系统管理员验证支持的版本。
- 必须在安装 Click to Call 之前安装应用程序。如果更新了应用程序，则必须重新安装 Click to Call。
- 执行 Click to Call 自定义安装时，必须在安装过程中选择相应的应用程序。

相关主题

- [第 1-2 页上的“安装 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

安装 Click to Call

请向管理员进行验证，确保系统符合使用 Click to Call 的要求。

开始使用之前

- Windows 用户 — 若要安装应用程序，您必须具有管理员权限，并且计算机至少有 80MB 的可用磁盘空间。
- Citrix 用户 — 不需要安装 Click to Call。系统管理员会完成配置，从而允许您从 Citrix XenApp 使用 Click to Call。如果系统管理员指示您也要在计算机上安装 Click to Call，请按照以下步骤进行操作。

步骤

步骤 1 从您的系统管理员处获取安装程序 (.exe file) 以及适用的设置说明。

步骤 2 双击安装程序，并按照屏幕上的提示进行操作。



提示

如果在更新特定应用程序后需要为其重新安装 Click to Call，请选择“自定义”选项，然后选择该应用程序。

相关主题

- [第 1-3 页上的“配置 Click to Call 首选项”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

配置 Click to Call 首选项

使用 Click to Call 时，必须输入您的 Cisco Unified Communications Manager 帐户信息。Click to Call 会存储这些设置，这样在每次运行应用程序时，您无需重复输入这些信息。

开始使用之前

如果您还没有取得自己的 Cisco Unified Communications Manager 帐户信息，请向系统管理员获取此信息。

步骤

-
- 步骤 1** 打开 Click to Call “首选项”对话框：
- Windows 用户 — 选择 **开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置**。
 - Citrix 用户 — 登录到 Citrix XenApp，然后选择 **Click to Call 配置**。如果此应用程序不可用，则表示管理员已为您进行配置。
- 步骤 2** 在 **用户名** 中输入您的 Cisco Unified Communications Manager 用户名（如果为空白）。
- 步骤 3** 在 **密码** 中输入您的 Cisco Unified Communications Manager 密码（如果为空白）。
- 步骤 4** 选择 **更多选项**。
- 步骤 5** 如果 **WebDialer 服务** 或 **CCMCIP 服务** 为空白，请按照管理员提供的说明输入适当信息。
- 步骤 6** 选择 **保存**。
-

相关主题

- [第 1-5 页上的“选择使用 Click to Call 的电话”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)


访问 Click to Call


您可以打开 Click to Call，让它在 Windows 任务栏中保持活动状态以方便访问。

步骤

步骤 1 使用以下其中一种方法启动 Click to Call:

- Windows 用户 — 选择 **开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置** 以启动该应用程序。
- Citrix 用户 — 登录到 Citrix XenApp，然后选择 **Click to Call 配置** 以启动该应用程序。但根据您的配置，系统可能会阻止 Click to Call 在 Windows 任务栏中保持活动状态。

步骤 2 验证 Click to Call  图标是否出现在 Windows 任务栏中。

步骤 3 一旦已启动，右键单击 Windows 任务栏中的  以访问 Click to Call。

相关主题。

- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

选择使用 Click to Call 的电话

登录到 Click to Call 后，它会自动查找您的 Cisco Unified IP Phone 和 Cisco IP Communicator，并且您可以选择要使用的电话。如果未看到自己要使用的电话，请向系统管理员验证您的电话是否支持 Click to Call。

Click to Call 无法与以下应用程序搭配使用：

- Cisco Unified Personal Communicator
- Cisco Unified Communications Integration for Cisco WebEx Connect
- Cisco Unified Communications Integration for Microsoft Office Communicator。Click to Call 无法作为独立的应用程序安装于 Cisco Unified Communications Integration for Microsoft Office Communicator 之外，Click to Call 只能作为 Cisco Unified Communications Integration for Microsoft Office Communicator 的一部分来安装和使用。

Click to Call 通常会存储您的电话首选项，这样在每次重启 Click to Call 时，您无需重复输入这些信息。如果使用 Citrix XenApp 访问 Click to Call，根据系统管理员如何配置 Citrix 帐户，您可能需要重复输入这些设置。

步骤

- 步骤 1** 打开 Click to Call “首选项”对话框：
- Windows 用户 — 选择**开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置**。
 - Citrix 用户 — 登录到 Citrix XenApp，然后选择 **Click to Call 配置**。如果此应用程序不可用，则表示管理员已为您进行配置。
- 步骤 2** 在 Click to Call “首选项”对话框中选择**电话**选项卡。
- 步骤 3** 选择使用 Click to Call 呼叫时要使用的电话。
- 步骤 4** （可选）使用易于识别的电话名称（如“住宅”和“办公室”）来更新“别名”字段。
- 步骤 5** 选择**保存**。
-


相关主题

- [第 1-3 页上的“配置 Click to Call 首选项”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

在呼叫之前切换至不同电话

您可以随时更改 Click to Call 使用的电话。下次进行呼叫时，Click to Call 便会使用新电话。

步骤

-
- 步骤 1** 右键单击 Windows 任务栏中的  以访问 Click to Call 菜单。
- 步骤 2** 选中**选择电话**，然后选择要使用的电话。
-

相关主题

- [第 1-3 页上的“配置 Click to Call 首选项”](#)
- [第 1-4 页上的“访问 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

设置国际呼叫的拨叫规则

书写国际电话号码时号码前面通常有一个加号 (+)，表示国际接入码。

如果系统管理员没有配置拨叫规则，您可以进行相应设置以方便呼叫国际号码。设置拨叫规则时，Click to Call 会将加号 (+) 自动替换为恰当的前缀，包括外线接入码（如果适用）。

步骤

- 步骤 1** 打开 Click to Call “首选项”对话框：
- Windows 用户 — 选择 **开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置**。
 - Citrix 用户 — 登录到 Citrix XenApp，然后选择 **Click to Call 配置**。如果此应用程序不可用，则表示管理员已为您进行配置。
- 步骤 2** 在 Click to Call “首选项”对话框中选择 **拨叫规则** 选项卡。
- 步骤 3** 输入拨叫组织外部号码所需的代码。例如，您的组织可能要求接入外线时拨打 “9”。
- 步骤 4** 输入拨叫国家或地区之外的电话时所需的代码。例如，在美国呼叫境外电话时需输入 “011”。
- 步骤 5** 选择 **保存**。
-

相关主题

- [第 1-3 页上的“配置 Click to Call 首选项”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)

如何手动启用或禁用 Click to Call 插件

您可以在 Microsoft Office 和 Mozilla Firefox 应用程序中独立地手动启用或禁用 Click to Call 插件。例如，如果您在 Microsoft Word 中禁用此插件，则仍可在 Microsoft Excel 中启用此插件。



注意

您只能在 Microsoft Office 2007 中手动启用或禁用 Click to Call 插件。

- 第 1-8 页上的“在 Microsoft Office 2007 的 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 中启用或禁用插件”
- 第 1-9 页上的“在 Microsoft Outlook 2007 中启用或禁用插件”
- 第 1-10 页上的“在 Mozilla Firefox 中启用或禁用插件”

在 Microsoft Office 2007 的 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 中启用或禁用插件

步骤

- 步骤 1** 启动 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 2007。
- 步骤 2** 选择“Microsoft Office”按钮，然后根据需要选择 **Word 选项**、**Excel 选项** 或 **PowerPoint 选项**。
- 步骤 3** 在“Word 选项”对话框的左窗格中选择**加载项**。
- 步骤 4** 从“管理”下拉列表中选择 **COM 加载项**，然后选择**执行**。
- 步骤 5** 选中或取消选中 **Cisco.ClickToCall.ApplicationName** 复选框以启用或禁用此插件，其中 *ApplicationName* 是支持的应用程序名称。
- 步骤 6** 单击**确定**。

相关主题

- [第 1-9 页上的“在 Microsoft Outlook 2007 中启用或禁用插件”](#)
- [第 1-10 页上的“在 Mozilla Firefox 中启用或禁用插件”](#)

在 Microsoft Outlook 2007 中启用或禁用插件

步骤

- 步骤 1** 启动 Microsoft Outlook 2007。
- 步骤 2** 选择工具 > 信任中心。
- 步骤 3** 在“信任中心”对话框的左窗格中选择**加载项**。
- 步骤 4** 从“管理”下拉列表中选择 **COM 加载项**，然后选择**执行**。
- 步骤 5** 选中或取消选中 **Cisco.ClickToCall.Outlook** 复选框复选框以启用或禁用此插件。
- 步骤 6** 单击**确定**。
-

相关主题

- [第 1-8 页上的“在 Microsoft Office 2007 的 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 中启用或禁用插件”](#)
- [第 1-10 页上的“在 Mozilla Firefox 中启用或禁用插件”](#)

在 Mozilla Firefox 中启用或禁用插件

步骤

- 步骤 1** 启动 Mozilla Firefox。
 - 步骤 2** 选择工具 > 附加组件。
 - 步骤 3** 在“附加组件”对话框中选择**扩展**选项卡。
 - 步骤 4** 选择 **Cisco Click to Call** 插件，然后选择**启用**或**禁用**。
 - 步骤 5** 关闭“附加组件”对话框。
 - 步骤 6** 重启 Mozilla Firefox。
-

相关主题

- [第 1-8 页上的“在 Microsoft Office 2007 的 Microsoft Word、Excel 或 PowerPoint 中启用或禁用插件”](#)
- [第 1-9 页上的“在 Microsoft Outlook 2007 中启用或禁用插件”](#)



第 2 章

使用 Click to Call 进行呼叫

- [第 2-1 页上的“在应用程序中拨叫电话号码”](#)
- [第 2-2 页上的“在应用程序中呼叫联系人”](#)
- [第 2-4 页上的“呼叫电子邮件收件人”](#)
- [第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”](#)
- [第 2-6 页上的“从呼叫历史记录列表呼叫号码”](#)
- [第 2-6 页上的“终止呼叫”](#)

在应用程序中拨叫电话号码

使用 Click to Call 时，您可以直接从 Web 浏览器（Microsoft Internet Explorer 和 Mozilla Firefox）或 Microsoft Excel、PowerPoint 和 Word 中拨叫号码。

开始使用之前

对于需要在其中进行呼叫的应用程序，请确保已安装了支持的版本。如果您不清楚已安装版本是否为支持版本，请向您的管理员查询。

步骤

-
- 步骤 1** 选择（突出显示）桌面应用程序中的电话号码。
 - 步骤 2** 右键单击号码来显示菜单。
 - 步骤 3** 选择**呼叫**。
 - 步骤 4** （可选）要在拨叫之前编辑号码，请选择**编辑并呼叫**，然后选择**确定**。
-



提示

如果使用的是 Microsoft Excel、PowerPoint 或 Word 2007，您也可以选择电话号码，然后从“主页功能区”选项卡上的 Click to Call 组中选择**呼叫**或**编辑并呼叫**。

相关主题

- [第 1-1 页上的“准备使用 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)
- [第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”](#)
- [第 2-4 页上的“呼叫电子邮件收件人”](#)
- [第 2-6 页上的“从呼叫历史记录列表呼叫号码”](#)

在应用程序中呼叫联系人

使用 Click to Call 时，您可以在 Microsoft Outlook 和 Microsoft SharePoint 中呼叫联系人。

开始使用之前

对于需要在其中进行呼叫的应用程序，请确保已安装了支持的版本。如果您不清楚已安装版本是否为支持版本，请向您的管理员查询。

步骤

-
- 步骤 1** 根据您是从 Microsoft Outlook 还是从 Microsoft SharePoint 呼叫联系人，执行以下操作：
- 在 Microsoft Outlook 中，右键单击联系人姓名或电子邮件收件人。
 - 在 Microsoft SharePoint 中，将鼠标移至联系人姓名旁边的联机状态指示符 (●) 上，然后单击它以显示“人物”菜单。
- 步骤 2** 选择**其他操作 > 呼叫 [号码]**。
- 步骤 3** (可选) 要在拨叫之前编辑号码，请选择**其他操作 > 编辑并呼叫**，再编辑号码，然后选择**确定**。
-



注意

当您在 Microsoft Outlook 中从电子邮件呼叫联系人时，Click to Call 会访问全局地址列表 (GAL) 中的联系人详细信息。当您在 Microsoft Outlook 中从“联系人”列表呼叫联系人时，Click to Call 会访问个人通讯簿 (PAB) 中的联系人详细信息。

相关主题

- [第 1-1 页上的“准备使用 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)
- [第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”](#)
- [第 2-1 页上的“在应用程序中拨叫电话号码”](#)
- [第 2-6 页上的“从呼叫历史记录列表呼叫号码”](#)

呼叫电子邮件收件人

如果使用的是 Microsoft Outlook 2007，Click to Call 允许您从接收或发送的电子邮件呼叫电子邮件收件人。如果使用的是 Microsoft Outlook 2003，请参阅第 2-2 页上的“在应用程序中呼叫联系人”以获得如何呼叫电子邮件收件人的信息。



注意

当您在 Microsoft Outlook 中从电子邮件呼叫联系人时，Click to Call 会访问全局地址列表 (GAL) 中的联系人详细信息。

步骤

- 步骤 1** 在 Microsoft Outlook 2007 中打开电子邮件。
- 步骤 2** 从“邮件功能区”选项卡上的 Click to Call 组选择呼叫 [收件人姓名]，以呼叫主要电子邮件收件人（发件人或收件人字段中显示的人），然后选择 [号码] 或编辑并呼叫选项。
- 步骤 3** （可选）从“消息功能区”选项卡上的 Click to Call 组选择收件人，以呼叫接收该电子邮件的其他收件人（列于抄送字段中）。



提示

在 Microsoft Outlook 2007 中查看“日历”和“联系人”时，您也可以使用“功能区”中的 Click to Call 组进行呼叫。



相关主题

- 第 1-1 页上的“准备使用 Click to Call”
- 第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”
- 第 2-2 页上的“在应用程序中呼叫联系人”
- 第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”
- 第 2-1 页上的“在应用程序中拨叫电话号码”
- 第 2-6 页上的“从呼叫历史记录列表呼叫号码”

拨叫剪贴板中的号码

您可以将号码复制到剪贴板，然后使用 Click to Call 拨叫此号码。这样，即使您没有使用其中一个支持的应用程序，也能使用 Click to Call 进行呼叫。

步骤

- 步骤 1** 复制需要呼叫的电话号码。如果您没有将号码复制到剪贴板，请直接在 Click to Call 中输入号码。
- 步骤 2** 使用以下其中一种方法访问**编辑并呼叫**对话框：
- 双击 Windows 任务栏中的 。
 - 右键单击 Windows 任务栏中的 ，然后选择**呼叫 > 编辑并呼叫**。
 - 使用键盘快捷方式 Ctrl-Alt-D（如果已将 Click to Call 本地安装在计算机上）。
 - 选择**开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call**。
- 步骤 3** 根据情况，粘贴电话号码或输入新号码。
- 步骤 4** 单击**确定**。
-


相关主题

- [第 1-1 页上的“准备使用 Click to Call”](#)
- [第 1-4 页上的“访问 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)
- [第 2-1 页上的“在应用程序中拨叫电话号码”](#)
- [第 2-4 页上的“呼叫电子邮件收件人”](#)
- [第 2-6 页上的“从呼叫历史记录列表呼叫号码”](#)

从呼叫历史记录列表呼叫号码

呼叫历史记录中存储了您最近使用 Click to Call 呼叫的 10 个不同号码，您可以通过“呼叫”菜单再次快速呼叫这些号码。呼叫历史记录首先会显示最近呼叫的号码，同时还会显示每个号码的呼叫次数。

步骤

步骤 1 右键单击 Windows 任务栏中的  以访问 Click to Call 菜单。

步骤 2 选择**呼叫** > [号码]。



提示

您也可以从“编辑并呼叫”对话框中的下拉菜单访问呼叫历史记录。请参阅第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”。

相关主题

- [第 1-1 页上的“准备使用 Click to Call”](#)
- [第 1-4 页上的“访问 Click to Call”](#)
- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)
- [第 2-5 页上的“拨叫剪贴板中的号码”](#)
- [第 2-1 页上的“在应用程序中拨叫电话号码”](#)

终止呼叫

要终止使用 Click to Call 进行的呼叫：

- 在通知窗口显示时，选择**终止呼叫**。但是，此窗口仅会显示大约 10 秒钟。在其消失后，请使用您用于呼叫的电话中断呼叫。
- 使用您用于呼叫的电话挂断呼叫。

相关主题

- [第 3-1 页上的“Click to Call 故障排除”](#)



第 3 章

Click to Call 故障排除

- [第 3-1 页上的“常见问题 \(FAQ\)”](#)
- [第 3-4 页上的“错误消息”](#)


常见问题 (FAQ)


问：为什么每次使用 Click to Call 时需要输入帐户信息？

答：如果使用 Citrix 访问 Click to Call 或支持的应用程序，则每次访问 Citrix 时，您可能会使用不同的服务器。根据系统管理员对 Citrix 帐户的配置方式而定，每次访问新服务器时，您可能需要输入自己的 Click to Call 帐户信息。

问：如何决定要选择用于 Click to Call 的电话？

答：如果您无法根据“电话”选项卡中显示的信息决定选择哪个电话，请选择一个电话并进行测试呼叫。重复此操作直到找到正确的电话。识别不同电话后，请为其分配别名，方便以后进行识别。

问：为什么在 Windows 任务栏中看不到 Click to Call  图标？

答：在 Click to Call 运行时，您应该会在 Windows 任务栏中看到  图标。如果在 Windows 任务栏中看不到此图标，可能是因为：

- 此图标已隐藏；选择任务栏中的取消隐藏按钮即可显示隐藏的图标。
- 您是 Windows 用户，且该应用程序未运行；选择**开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置**以启动该应用程序。

- 您是 Citrix 用户，且该应用程序未运行；登录到 Citrix 帐户，然后选择 **Click to Call 配置** 以启动该应用程序。但根据您的配置，系统可能会阻止 Click to Call 在 Windows 任务栏中保持活动状态。
- 管理员在安装过程中禁止在任务栏中显示 Click to Call 图标。

问：当我突出显示并右键单击某个号码时，为什么不出现 Click to Call 菜单选项？

答：您可能是在安装 Click to Call 之后安装受影响的桌面应用程序，或您执行的是自定义安装并且未选择该应用程序。要解决此问题，请重新安装 Click to Call，并确保选择该桌面应用程序（请参阅第 1-2 页上的“[安装 Click to Call](#)”）。

如果使用的是 Internet Explorer，则要在启动 Click to Call 配置应用程序一次以后，Click to Call 菜单选项才会添加到 Internet Explorer。要执行此操作，请选择 **开始 > 所有程序 > Cisco Click to Call > Click to Call 配置**。

问：使用 Microsoft Outlook 或 SharePoint 时，为什么看不到**其他操作**菜单？

答：如果没有出现 Click to Call 菜单选项，表示该应用程序可能不是在安装 Click to Call 之前安装。或者，您可能执行的是自定义安装并且未选择该应用程序。要解决此问题，请重新安装 Click to Call，并选择该应用程序（请参阅第 1-2 页上的“[安装 Click to Call](#)”）。

问：当我仍在呼叫时，Click to Call 通知窗口为什么消失？如果发生此情况，如何终止呼叫？

答：使用 Click to Call 时，通知窗口在屏幕右下角大约会显示 10 秒钟。此通知窗口会显示您正在呼叫的号码，同时会显示您用于呼叫的电话。在通知窗口显示时，您可以选择**终止呼叫**以中断呼叫。在通知窗口消失后，除非您挂断电话，否则呼叫不会中断。

问：为什么以前使用 Click to Call 呼叫的号码未出现在呼叫历史记录列表中？

答：Click to Call 呼叫历史记录列表会保留您使用 Click to Call 拨叫的最后 10 个唯一号码的记录。此记录包括您从支持的应用程序或直接从 Click to Call 进行的呼叫。

但是，如果您使用 Citrix 来访问使用 Click to Call 的应用程序，则可能看不到完整的呼叫历史记录。如果您是使用 Citrix 访问这些应用程序，则在每次连接到 Click to Call 或支持的应用程序时，均会使用不同的服务器。因此，Click to Call 呼叫历史记录仅会显示您使用 Click to Call，以及使用从相同服务器访问的所有受支持应用程序进行的呼叫。

系统管理员应该可以通过确保在 Citrix 环境中正确同步用户配置文件来解决此问题。

问：当我从 Internet Explorer 访问 Microsoft SharePoint 站点，并将鼠标移至联系人姓名旁边的联机状态指示符 (●) 上时，为什么无法访问“人物”菜单？

答：在您访问 SharePoint 站点所处的计算机中，必须装有含智能标记 (Smart Tag) 组件的 Microsoft Office 2003 或 Microsoft Office 2007。SharePoint 站点管理员可能需要在服务器上启用“人物”菜单功能。在某些 Citrix 环境中，显示“人物”菜单所需的“鼠标移至上方”功能无法生效。

问：在 Citrix 环境中使用 Click to Call 时，为什么无法在 Web 浏览器中显示应用程序的联机帮助？

答：从服务器运行 Web 浏览器时，Web 浏览器上的安全设置会阻止浏览器显示联机帮助。有关详细信息，请与服务器系统管理员联系。

问：为什么在某些支持的应用程序中再也看不到 Click to Call 组或 Click to Call 菜单选项？

答：如果删除了以下其中一个组件，Click to Call 插件和菜单将无法正常工作：

- Microsoft Visual C++ Redistributable
- Visual Studio 2005 Tools for Office Second Edition Runtime

安装 Click to Call 时将会安装这些组件，且不得将其删除。要解决此问题，请重新安装 Click to Call。

问：为什么在尝试使用 Click to Call 进行呼叫时收到错误消息？

答：如果将计算机配置为使用代理服务器，代理设置可能会阻止您连接到 Cisco Unified Communications Manager。要解决此问题，您可以尝试按以下方式跳过代理服务器：

1. 选择**开始 > 控制面板 > Internet 选项**。
2. 选择**连接**选项卡，然后选择**局域网设置**。
3. 选择**跳过本地地址的代理服务器**。
4. 选择**高级**。
5. 在“例外”字段中输入 Cisco Unified Communications Manager 服务器的 IP 地址或主机名。
6. 单击**确定**。

如果上述步骤未解决此问题，请与系统管理员联系。

错误消息

错误消息 Click to Call 尚未完整配置。

解释 Click to Call “首选项”中的一个或多个必要字段为空白。

建议操作 验证您是否已输入第1-3页上的“配置 Click to Call 首选项”中所述的全部必要信息。

错误消息 登录失败。请确保用户名和密码正确。

解释 您必须输入自己的 Cisco Unified Communications Manager 帐户信息。

建议操作 如果您没有取得此信息，请与系统管理员联系。

错误消息 <号码> 无法转换成有效电话号码。

解释 电话号码无效。

建议操作 编辑电话号码，然后尝试再次进行呼叫。