



## **Руководство пользователя Click to Call Версия 8.0**

11 мая 2010 г.

### **Штаб-квартира для Северной и Южной Америки**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Тел.: +1 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Факс: +1 408 527-0883

Номер текстовой части: OL-22661-01

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, iLINUX, 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.

*Руководство пользователя Click to Call*

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



## СОДЕРЖАНИЕ

---

### ГЛАВА 1

#### **Подготовка к работе с Click to Call 1-1**

Необходимые условия использования Click to Call 1-1

Установка Click to Call 1-2

Настройка предпочтительных параметров Click to Call 1-3

Доступ к Click to Call 1-4

Выбор телефона для использования с Click to Call 1-5

Переключение на другой телефон перед вызовом 1-6

Настройка правил набора номеров для совершения международных вызовов 1-7

Как включить или отключить подключаемый модуль Click to Call вручную 1-8

Включение или отключение подключаемого модуля в приложениях Microsoft Word, Excel или Powerpoint из пакета Microsoft Office 2007 1-9

Включение или отключение подключаемого модуля в Microsoft Outlook 2007 1-10

Включение или отключение подключаемого модуля в Mozilla Firefox 1-10

---

### ГЛАВА 2

#### **Совершение вызовов с Click to Call 2-1**

Набор телефонного номера в приложении 2-1

Вызов контакта из приложений 2-2

Вызов получателя электронного сообщения 2-4

Набор номера из буфера обмена 2-5

Вызов номеров из списка журнала вызовов 2-6

Завершение вызова 2-7

---

ГЛАВА 3

**Устранение нарушений в работе Click to Call 3-1**

Вопросы и ответы (FAQ) 3-1

Сообщения об ошибках 3-5



## Подготовка к работе с Click to Call

---

- [Необходимые условия использования Click to Call, страница 1-1](#)
- [Установка Click to Call, страница 1-2](#)
- [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3](#)
- [Доступ к Click to Call, страница 1-4](#)
- [Выбор телефона для использования с Click to Call, страница 1-5](#)
- [Переключение на другой телефон перед вызовом, страница 1-6](#)
- [Настройка правил набора номеров для совершения международных вызовов, страница 1-7](#)
- [Как включить или отключить подключаемый модуль Click to Call вручную, страница 1-8](#)

## Необходимые условия использования Click to Call

Click to Call поддерживает следующие приложения, к которым можно получить доступ непосредственно из Windows на вашем компьютере или используя Citrix XenApp:

- обозреватели — Internet Explorer и Mozilla Firefox;
- приложения Microsoft — Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook и SharePoint.

Тем не менее, чтобы добавить к приложению функциональность Click to Call:

- приложение должно быть той версии, которую поддерживает Click to Call. Уточните поддерживаемые версии у системного администратора.
- Приложение следует установить перед установкой Click to Call. Если вы обновляете приложение, Click to Call следует переустановить.
- Если вы выполняете выборочную установку Click to Call, необходимо выбрать приложение во время установки.

**См. также**

- [Установка Click to Call, страница 1-2](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)

## Установка Click to Call

Уточните у своего администратора, соответствует ли ваша система требованиям по использованию Click to Call.

### Перед началом работы

- Пользователи Windows — для установки приложения необходимы полномочия администратора и не менее 80 Мбайт свободного дискового пространства на компьютере.
- Пользователи Citrix — вам не нужно устанавливать Click to Call. Ваш системный администратор установит настройку, которая позволит вам использовать Click to Call из Citrix XenApp. Если ваш администратор предложит вам установить Click to Call на компьютер, выполните шаги в следующей процедуре.

### Процедура

---

- Шаг 1** Получите у системного администратора программу установки (файл .exe) и инструкции по настройке.

- Шаг 2** Запустите программу установки двойным щелчком и следуйте инструкциям, отображаемым на экране.

**Совет**

Если вам нужно переустановить Click to Call для отдельного приложения после обновления этого приложения, выберите параметр «Выборочная установка», а затем укажите приложение.

**См. также**

- [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3.](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)

## Настройка предпочтительных параметров Click to Call

Click to Call требует для работы данные вашей учетной записи Cisco Unified Communications Manager. Click to Call сохраняет эти настройки, поэтому вам не придется вводить их каждый раз при запуске приложения.

**Перед началом работы**

Получите данные своей учетной записи Cisco Unified Communications Manager у системного администратора, если у вас их еще нет.

**Процедура**

- Шаг 1** Откройте диалоговое окно «Предпочтительные параметры Click to Call»:
- пользователи Windows — выберите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call**;
  - пользователи Citrix — войдите в Citrix XenApp и выберите **Настройка Click to Call**. Если это приложение недоступно, ваш системный администратор уже настроил его.

- Шаг 2** Введите свое имя пользователя Cisco Unified Communications Manager в поле **Имя пользователя**, если оно пустое.
- Шаг 3** Введите свой пароль Cisco Unified Communications Manager в поле **Пароль**, если оно пустое.
- Шаг 4** Выберите пункт **Другие параметры**.
- Шаг 5** Если поля **Услуга WebDialer** или **Услуга ССМСIP** не заполнены, введите требуемую информацию в соответствии с полученными у администратора указаниями.
- Шаг 6** Выберите **Сохранить**.
- 


**См. также**

- [Выбор телефона для использования с Click to Call, страница 1-5.](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)


## Доступ к Click to Call

Чтобы упростить доступ к программе Click to Call, можно запустить ее и оставить активной на панели задач Windows.

**Процедура**

- Шаг 1** Запустите Click to Call одним из следующих способов:
- ¶ пользователи Windows — для запуска программы выберите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call**;
  - ¶ пользователи Citrix — выполните вход в Citrix XenApp и выберите **Настройка Click to Call**. Тем не менее, в зависимости от конфигурации ваша система может не допустить, чтобы приложение Click to Call оставалось активным на панели задач Windows.
- Шаг 2** Убедитесь, что значок Click to Call  появился на панели задач Windows.



**Шаг 3** После запуска программы щелкните правой кнопкой мыши по значку  на панели задач Windows, чтобы получить доступ к Click to Call.

**См. также**

- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)

## Выбор телефона для использования с Click to Call

Когда вы выполните вход в Click to Call, программа автоматически найдет устройства Cisco Unified IP Phone и Cisco IP Communicator, а затем предложит выбрать телефон для использования. Если вы не видите телефон, который хотите использовать, уточните у своего администратора, поддерживает ли данный телефон программу Click to Call.

Вы не можете использовать Click to Call со следующими приложениями:

- Cisco Unified Personal Communicator;
- Cisco Unified Communications Integration для Cisco WebEx Connect;
- Cisco Unified Communications Integration для Microsoft Office Communicator. В то время как приложения Click to Call и Cisco Unified Communications Integration для Microsoft Office Communicator невозможно установить по отдельности, приложение Click to Call устанавливается в составе Cisco Unified Communications Integration для Microsoft Office Communicator и может использоваться таким образом.

Click to Call обычно сохраняет предпочтительные настройки телефона, так что вам не придется вводить их каждый раз заново при запуске Click to Call. Если вы работаете с приложением Click to Call посредством Citrix XenApp, возможно, вам потребуется заново ввести эти настройки в зависимости от того, как системный администратор настроил вашу учетную запись Citrix.

## Процедура

---

- Шаг 1** Откройте диалоговое окно «Предпочтительные параметры Click to Call»:
- пользователи Windows — выберите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call**;
  - пользователи Citrix — войдите в Citrix XenApp и выберите **Настройка Click to Call**. Если это приложение недоступно, ваш системный администратор уже настроил его.
- Шаг 2** Выберите вкладку **Телефоны** в диалоговом окне «Предпочтительные параметры Click to Call».
- Шаг 3** Выберите телефон, с которого вы хотите совершать вызовы при помощи Click to Call.
- Шаг 4** (Необязательно) Можно ввести для телефонов информативные псевдонимы, например «Домашний» и «Рабочий».
- Шаг 5** Выберите **Сохранить**.
- 

### См. также


- [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1.](#)

# Переключение на другой телефон перед ВЫЗОВОМ

Можно в любое время выбрать другой телефон для использования в программе Click to Call. При совершении следующего вызова программа Click to Call будет использовать новый телефон.

## Процедура

---

- Шаг 1** Щелкните правой кнопкой значок  на панели задач Windows, чтобы войти в меню Click to Call.
- Шаг 2** Нажмите **Выбор телефона** и выберите телефон, который хотите использовать.
- 

### См. также

- [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3](#)
- [Доступ к Click to Call, страница 1-4](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1.](#)

# Настройка правил набора номеров для совершения международных вызовов

Часто перед международными телефонными номерами указывается международный код доступа в виде знака плюс (+).

Если ваш системный администратор не настроил правила набора номеров, вы можете настроить их сами, чтобы упростить совершение международных вызовов. При настройке правил набора номеров программа Click to Call автоматически заменяет знак плюс (+) правильным префиксом, включая код доступа к внешней линии (если он имеется).

## Процедура

---

- Шаг 1** Откройте диалоговое окно «Предпочтительные параметры Click to Call»:
- пользователи Windows — выберите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call**;
  - пользователи Citrix — войдите в Citrix XenApp и выберите **Настройка Click to Call**. Если это приложение недоступно, ваш системный администратор уже настроил его.

- Шаг 2** В диалоговом окне «Предпочтительные параметры Click to Call» выберите вкладку **Правила набора номеров**.
- Шаг 3** Введите код, требуемый для набора номеров за пределами организации. Например, для доступа к внешней линии может потребоваться набрать «9».
- Шаг 4** Введите код, требуемый для набора международных номеров. Например, для совершения вызовов из США введите «011».
- Шаг 5** Выберите **Сохранить**.
- 

**См. также**

- [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1.](#)

## Как включить или отключить подключаемый модуль Click to Call вручную

Можно вручную подключить или отключить подключаемый модуль Click to Call в приложениях Microsoft Office и Mozilla Firefox по отдельности. Например, если подключаемый модуль отключен в Microsoft Word, его можно независимо от этого включить в Microsoft Excel.

**Примечание**

---

Подключаемый модуль Click to Call можно подключать и отключать вручную только в Microsoft Office 2007.

---

- [Включение или отключение подключаемого модуля в приложениях Microsoft Word, Excel или Powerpoint из пакета Microsoft Office 2007, страница 1-9](#)
- [Включение или отключение подключаемого модуля в Microsoft Outlook 2007, страница 1-10](#)
- [Включение или отключение подключаемого модуля в Mozilla Firefox, страница 1-10](#)

## Включение или отключение подключаемого модуля в приложениях Microsoft Word, Excel или Powerpoint из пакета Microsoft Office 2007

### Процедура

---

- Шаг 1** Запустите Microsoft Word, Excel или Powerpoint 2007.
- Шаг 2** Нажмите кнопку Microsoft Office, затем выберите **Параметры Word**, **Параметры Excel** или **Параметры PowerPoint** соответственно.
- Шаг 3** Выберите **Надстройки** на левой панели диалогового окна «Параметры Word».
- Шаг 4** Выберите **Надстройки COM** из выпадающего списка «Управление», затем выберите **Далее**.
- Шаг 5** Для подключения или отключения подключаемого модуля поставьте или уберите флажок в поле **Cisco.ClickToCall.ИмяПриложения**, где **ИмяПриложения** — это имя поддерживаемого приложения.
- Шаг 6** Нажмите кнопку **ОК**.
- 

### См. также

- [Включение или отключение подключаемого модуля в Microsoft Outlook 2007, страница 1-10](#)
- [Включение или отключение подключаемого модуля в Mozilla Firefox, страница 1-10](#)

## Включение или отключение подключаемого модуля в Microsoft Outlook 2007

### Процедура

---

- Шаг 1** Запустите Microsoft Outlook 2007.
- Шаг 2** Выберите **Сервис > Центр управления безопасностью**.
- Шаг 3** Выберите **Надстройки** на левой панели диалогового окна «Центр управления безопасностью».
- Шаг 4** Выберите **Надстройки COM** из выпадающего списка «Управление», затем выберите **Далее**.
- Шаг 5** Поставьте или уберите флажок в поле **Cisco.ClickToCall.Outlook** для подключения или отключения соответствующего модуля.
- Шаг 6** Нажмите кнопку **ОК**.
- 

### См. также

- [Включение или отключение подключаемого модуля в приложениях Microsoft Word, Excel или Powerpoint из пакета Microsoft Office 2007, страница 1-9](#)
- [Включение или отключение подключаемого модуля в Mozilla Firefox, страница 1-10](#)

## Включение или отключение подключаемого модуля в Mozilla Firefox

### Процедура

---

- Шаг 1** Запустите Mozilla Firefox.
- Шаг 2** Выберите **Инструменты > Надстройки**.
- Шаг 3** Выберите **Расширения** в диалоговом окне «Надстройки».

- Шаг 4** Выберите подключаемый модуль **Cisco Click to Call** и нажмите **Включить** или **Выключить**.
- Шаг 5** Закройте диалоговое окно «Надстройки».
- Шаг 6** Перезапустите Mozilla Firefox.
- 

**См. также**

- [Включение или отключение подключаемого модуля в приложениях Microsoft Word, Excel или Powerpoint из пакета Microsoft Office 2007, страница 1-9](#)
- [Включение или отключение подключаемого модуля в Microsoft Outlook 2007, страница 1-10](#)

■ Как включить или отключить подключаемый модуль Click to Call вручную





## Совершение вызовов с Click to Call

---

- [Набор телефонного номера в приложении, страница 2-1](#)
- [Вызов контакта из приложений, страница 2-2](#)
- [Вызов получателя электронного сообщения, страница 2-4](#)
- [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#)
- [Вызов номеров из списка журнала вызовов, страница 2-6](#)
- [Завершение вызова, страница 2-7](#)

### Набор телефонного номера в приложении

При помощи Click to Call можно набрать телефонный номер напрямую из веб-обозревателя (Microsoft Internet Explorer или Mozilla Firefox), а также из приложений Microsoft Excel, PowerPoint и Word.

#### **Перед началом работы**

Убедитесь, что установлена поддерживаемая версия приложения, из которого выполняются вызовы. Уточните у своего администратора, поддерживается ли данная версия.

## Процедура

---

- Шаг 1** Выберите (выделите) телефонный номер в приложении.
- Шаг 2** Щелкните на номере правой кнопкой мыши для отображения меню.
- Шаг 3** Выберите **Вызов**.
- Шаг 4** (Необязательно) Чтобы изменить номер перед набором, выберите **Вызов с редактированием**, измените номер и нажмите кнопку **ОК**.
- 



### Совет

Если вы используете Microsoft Excel, PowerPoint или Word 2007, вы можете также выбрать телефонный номер и нажать **Вызов** или **Вызов с редактированием** в группе Click to Call на вкладке ленты «Главная».

---

### См. также

- [Подготовка к работе с Click to Call, страница 1-1](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)
- [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#)
- [Вызов получателя электронного сообщения, страница 2-4](#)
- [Вызов номеров из списка журнала вызовов, страница 2-6](#)

# Вызов контакта из приложений

При помощи Click to Call можно совершать вызовы контактов из приложений Microsoft Outlook и Microsoft SharePoint.

### Перед началом работы

Убедитесь, что установлена поддерживаемая версия приложения, из которого выполняются вызовы. Уточните у своего администратора, поддерживается ли данная версия.

## Процедура

- 
- Шаг 1** В зависимости от того, совершается вызов контакта из Microsoft Outlook или Microsoft SharePoint, выполните следующие действия:
- в приложении Microsoft Outlook щелкните правой кнопкой мыши по имени контакта или получателю электронных сообщений;
  - в приложении Microsoft SharePoint наведите курсор мыши на индикатор состояния в сети (●) рядом с именем контакта, а затем щелкните по нему для отображения меню «Пользователь».
- Шаг 2** Выберите **Дополнительные действия > Вызов [Номер]**.
- Шаг 3** (Необязательно) Чтобы изменить номер перед набором, выберите **Дополнительные действия > Вызов с редактированием**, измените номер и нажмите кнопку **ОК**.
- 



### Примечание

Если вы совершаете вызов контакта из электронного сообщения в Microsoft Outlook, Click to Call получает доступ к сведениям о контакте в глобальном списке адресов. Если вы совершаете вызов контакта из списка контактов в «Microsoft Outlook», Click to Call получает доступ к сведениям о контакте в личной адресной книге.

---

### См. также

- [Подготовка к работе с Click to Call, страница 1-1](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)
- [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#)
- [Набор телефонного номера в приложении, страница 2-1](#)
- [Вызов номеров из списка журнала вызовов, страница 2-6](#)

# Вызов получателя электронного сообщения

Если у вас установлено приложение Microsoft Outlook 2007, Click to Call позволяет совершать вызовы получателей электронных сообщений из полученных или отправленных вами сообщений. Если у вас установлено приложение Microsoft Outlook 2003, информацию по вызову получателей электронных сообщений можно найти в разделе [Вызов контакта из приложений, страница 2-2](#).



## Примечание

Если вы совершаете вызов контакта из электронного сообщения в Microsoft Outlook, Click to Call получает доступ к сведениям о контакте в глобальном списке адресов.

## Процедура

- Шаг 1** Откройте электронное сообщение в Microsoft Outlook 2007.
- Шаг 2** Выберите **Вызов [имя получателя]** из группы Click to Call на вкладке ленты «Сообщения», чтобы позвонить первичному получателю электронного сообщения (пользователю, указанному в полях **От** или **Кому**), затем выберите **[номер]** или функцию **Вызов с редактированием**.
- Шаг 3** (Необязательно) Выберите **Получатели** из группы Click to Call на вкладке ленты «Сообщение», чтобы позвонить одному из других контактов, получивших сообщение (перечисленных в поле **Копия**).



## Совет

Вызовы можно также совершить, используя группу Click to Call на ленте при просмотре календаря и контактов в Microsoft Outlook 2007.

## См. также

- [Подготовка к работе с Click to Call, страница 1-1](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)
- [Вызов контакта из приложений, страница 2-2](#)



- [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#)
- [Набор телефонного номера в приложении, страница 2-1](#)
- [Вызов номеров из списка журнала вызовов, страница 2-6](#)

## Набор номера из буфера обмена

Можно скопировать номер в буфер обмена и воспользоваться Click to Call для набора этого номера. Это позволяет совершать вызовы при помощи Click to Call, даже если вы не используете ни одно из поддерживаемых приложений.

### Процедура

---

- Шаг 1** Скопируйте телефонный номер, на который требуется послать вызов. Если вы не скопировали номер в буфер обмена, введите его непосредственно в приложении Click to Call.
- Шаг 2** Откройте диалоговое окно **Вызов с редактированием** одним из следующих способов:
- дважды щелкните по значку  на панели задач Windows;
  - щелкните правой кнопкой мыши по значку  на панели задач Windows и выберите **Вызов > Вызов с редактированием**;
  - нажмите комбинацию клавиш Ctrl-Alt-D (если приложение Click to Call установлено локально на вашем компьютере);
  - нажмите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Click to Call**.
- Шаг 3** Вставьте телефонный номер или введите новый номер.
- Шаг 4** Нажмите кнопку **ОК**.
- 

### См. также

- [Подготовка к работе с Click to Call, страница 1-1](#)
- [Доступ к Click to Call, страница 1-4](#)

- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)
- [Набор телефонного номера в приложении, страница 2-1](#)
- [Вызов получателя электронного сообщения, страница 2-4](#)
- [Вызов номеров из списка журнала вызовов, страница 2-6](#)

## Вызов номеров из списка журнала вызовов

В журнале вызовов хранятся 10 различных номеров, на которые были совершены последние вызовы при помощи Click to Call, и вы можете быстро набрать эти номера в меню «Вызов». В журнале вызовов отображаются номера, на которые совершались вызовы в последнее время, а также количество вызовов, совершенных на каждый номер.

### Процедура

---

**Шаг 1** Щелкните правой кнопкой значок  на панели задач Windows, чтобы войти в меню Click to Call.

**Шаг 2** Выберите **Вызов > [Номер]**.

---



### Совет

---

Журнал вызовов можно также открыть из выпадающего меню в диалоговом окне «Вызов с редактированием». См. [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#).

---

### См. также

- [Подготовка к работе с Click to Call, страница 1-1](#)
- [Доступ к Click to Call, страница 1-4](#)
- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)
- [Набор номера из буфера обмена, страница 2-5](#)
- [Набор телефонного номера в приложении, страница 2-1](#)

# Завершение вызова

Для завершения вызова, совершенного при помощи Click to Call:

- выберите **Прекратить разговор**, пока отображается окно с уведомлением. Однако это окно отображается приблизительно в течение 10 секунд. После закрытия этого окна разъедините вызов, используя телефон, по которому вы совершили вызов.
- Завершите вызов, повесив трубку телефона, по которому вы совершили вызов.

## См. также

- [Устранение нарушений в работе Click to Call, страница 3-1](#)









## Устранение нарушений в работе Click to Call

---

- [Вопросы и ответы \(FAQ\), страница 3-1](#)
- [Сообщения об ошибках, страница 3-5](#)

### Вопросы и ответы (FAQ)

- Q.** Почему мне нужно вводить данные своей учетной записи при каждом запуске Click to Call?
- A.** Если вы обращаетесь к Click to Call или поддерживаемому приложению при помощи Citrix, возможно, каждый раз при запуске Citrix вы используете разные серверы. В зависимости от того, каким образом системный администратор настроил вашу учетную запись Citrix, возможно, вам потребуется вводить данные учетной записи Click to Call при каждом обращении к новому серверу.
- Q.** Как определить, какой телефон использовать для работы с Click to Call?
- A.** Если не удастся определить требуемый телефон с помощью информации на вкладке «Телефоны», выберите телефон и выполните пробный вызов. Повторяйте процедуру, пока не найдете требуемый телефон. После того как вы выберете различные телефоны, присвойте им информативные псевдонимы, которые помогут легко найти требуемый телефон.

- Q.** Почему я не вижу значок Click to Call  на панели задач Windows?
- A.** Если приложение Click to Call запущено, на панели задач Windows должен быть виден значок . Если значок не виден на панели задач Windows, возможны следующие варианты:
- ñ значок скрыт — чтобы отобразить скрытые значки на панели задач, нажмите кнопку «Отображать скрытые значки»;
  - ñ вы работаете в Windows, и приложение не запущено — для его запуска нажмите **Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call**;
  - ñ вы работаете через Citrix, и приложение не запущено — для его запуска войдите в учетную запись Citrix и выберите **Настройка Click to Call**. Тем не менее, в зависимости от конфигурации ваша система может не допустить, чтобы приложение Click to Call оставалось активным на панели задач Windows;
  - ñ ваш администратор отключил значок Click to Call на панели задач при установке.
- Q.** Почему меню Click to Call не появляется, когда я выделяю номер и щелкаю по нему правой кнопкой мыши?
- A.** Возможно, после установки Click to Call вы установили поврежденное приложение либо при выполнении выборочной установки не выбрали данное приложение. Для решения этой проблемы переустановите Click to Call и убедитесь, что при установке вы выбрали нужное приложение (см. [Установка Click to Call, страница 1-2](#)).
- В случае с приложением Internet Explorer опции меню Click to Call не добавляются в Internet Explorer, пока не будет запущено приложение настроек Click to Call. Для этого нажмите:
- Пуск > Все программы > Cisco Click to Call > Настройка Click to Call.**
- Q.** Почему я не вижу меню **Дополнительные действия** при использовании Microsoft Outlook или SharePoint?
- A.** Если опции меню Click to Call не появляются, возможно, вы не установили эти приложения до установки Click to Call. Кроме того, при выполнении выборочной установки вы могли не выбрать требуемые приложения. Чтобы устранить эту проблему, переустановите Click to Call и выберите нужное приложение (см. [Установка Click to Call, страница 1-2](#)).

- Q.** Почему окно Click to Call с уведомлением закрывается, пока я еще совершаю вызов? Если это произошло, как завершить вызов?
- A.** При использовании Click to Call окно уведомления появляется в правом нижнем углу экрана на 10 секунд. В окне уведомления показан номер, на который выполняется вызов, и данные телефона, при помощи которого вы звоните. Во время отображения окна уведомления вы можете нажать **Прекратить разговор**, чтобы разъединить вызов. После того как окно уведомления исчезнет, для завершения вызова потребуется повесить телефонную трубку.
- Q.** Почему в журнале вызовов не появляется номер, по которому был ранее совершен вызов с использованием Click to Call?
- A.** В списке журнала вызовов Click to Call сохраняются данные о последних 10 уникальных номерах, набранных при помощи Click to Call. В журнале записываются вызовы, совершенные как из поддерживаемых приложений, так и непосредственно из Click to Call.

Тем не менее, если для доступа к приложениям, использующим Click to Call, вы используете Citrix, полный журнал вызовов может быть недоступен. Получая доступ к приложениям через Citrix, каждый раз при подключении к Click to Call или поддерживаемым приложениям вы используете различные серверы. В итоге в журнале вызовов Click to Call записываются только те вызовы, которые были совершены при помощи Click to Call или поддерживаемых приложений с использованием одного и того же сервера.

Эту проблему может решить ваш системный администратор путем настройки правильной синхронизации пользовательского профиля в среде Citrix.

- Q.** Почему при работе на странице Microsoft SharePoint в обозревателе Internet Explorer я не могу открыть меню «Пользователь», наводя курсор на индикатор состояния в сети (●) рядом с именем контакта?
- A.** На вашем компьютере, с которого вы заходите на страницу SharePoint, должны быть установлены приложения Microsoft Office 2003 или Microsoft Office 2007 с компонентом смарт-тег. Возможно, администратор сайта SharePoint должен включить на сервере отображение меню «Пользователь». В некоторых средах Citrix не поддерживается функция наведения курсора, необходимая для отображения меню «Пользователь».

- Q.** Почему в моем веб-обозревателе не отображается онлайн-справка по приложению при использовании Click to Call в среде Citrix?
- A.** При запуске веб-обозревателя с сервера настройки безопасности в обозревателе препятствуют отображению онлайн-справки. За более подробными сведениями обратитесь к системному администратору сервера.
- Q.** Почему я больше не вижу опции меню группы Click to Call или меню Click to Call из некоторых поддерживаемых приложений?
- A.** Подключаемый модуль Click to Call и меню не будут работать должным образом, если был удален один из следующих компонентов:
- распространяемый пакет Microsoft Visual C++;
  - исполняющая среда Visual Studio 2005 Tools для Office, второе издание.

Эти компоненты устанавливаются при установке Click to Call, и их не следует удалять. Для устранения этой проблемы переустановите Click to Call.

- Q.** Почему я получаю сообщения об ошибках, когда пытаюсь совершить вызов при помощи Click to Call?
- A.** Если в настройках компьютера включено использование прокси-сервера, настройки прокси могут препятствовать получению доступа к Cisco Unified Communications Manager. Чтобы устранить эту проблему, можно попытаться обойти прокси-сервер следующим образом:
1. выберите **Пуск > Панель управления > Свойства обозревателя**;
  2. выберите вкладку **Подключения**, затем выберите **Настройка LAN**;
  3. выберите **Не использовать прокси-сервер для локальных адресов**;
  4. выберите **Дополнительно**;
  5. введите IP-адрес или имя хоста сервера Cisco Unified Communications Manager в поле «Исключения»;
  6. нажмите кнопку **ОК**.

Если вышеописанные действия не помогут устранить проблему, обратитесь к системному администратору.

# Сообщения об ошибках

**Сообщение об ошибке** Настройка Click to Call не завершена.

**Объяснение** Одно или несколько обязательных полей в меню «Предпочтительные параметры Click to Call» не были заполнены.

**Рекомендуемое действие** Убедитесь, что вы ввели всю требуемую информацию, как описано в разделе [Настройка предпочтительных параметров Click to Call, страница 1-3](#).

**Сообщение об ошибке** Сбой при входе в систему. Убедитесь, что ваши имя пользователя и пароль верны.

**Объяснение** Необходимо ввести данные учетной записи Cisco Unified Communications Manager.

**Рекомендуемое действие** Обратитесь к системному администратору, если вы не располагаете этими данными.

**Сообщение об ошибке** <Номер> не подлежит преобразованию в допустимый телефонный номер.

**Объяснение** Неверно указан телефонный номер.

**Рекомендуемое действие** Отредактируйте телефонный номер и попробуйте снова совершить вызов.

