

常见问题解答



iPad 版 Cisco Jabber 常见问题

- [简介](#) 2
- [基本功能](#) 2
- [连接](#) 3
- [即时消息](#) 5
- [呼叫](#) 6
- [Cisco WebEx 会议](#) 7
- [联系人、忙闲状态和目录搜索](#) 8
- [最近通话和语音邮件](#) 10
- [支持和反馈](#) 10

Revised: December 10, 2012,

简介

iPad 版 Cisco Jabber 是一个 Unified Communications 应用程序，提供即时消息 (IM)、视频和语音呼叫、企业目录搜索、忙闲状态及语音邮件等功能。Cisco 设计此应用程序的目的在于方便您随时随地进行管理工作。

有关 iPad 版 Cisco Jabber 的更多信息，请阅读以下常见问题解答。



注 您的组织可能不支持本文档所述的全部功能。您的帐户类型和设置也会决定您可以使用的实际功能。有关详细信息，请与您的管理员联系。

基本功能

问：我有哪个帐户？

答：请咨询您的管理员。

问：第一次登录 iPad 版 Cisco Jabber 时应使用哪个帐户？

答：输入您的公司电子邮件地址。例如 `username@yourcompany.com`。

问：我有一个 IM 帐户和一个视频或语音呼叫帐户。如何访问两个帐户？

答：当您第一次启动应用程序时，iPad 版 Cisco Jabber 会尝试登录到您的 IM 帐户。在成功登录后即可配置您的语音和视频呼叫帐户。

如果您有两者的帐户...	操作...
Cisco WebEx Messenger 和 Cisco Unified Communications Manager	登录后在“设置”中设置 Unified Communications Manager。
Cisco WebEx Messenger 和 Cisco TelePresence Video Communication Server	登录后在“设置”中设置 TelePresence Video Communication Server。
Cisco WebEx Messenger 和 Cisco Jabber Video for TelePresence	登录后在“设置”中设置 Jabber Video for TelePresence。
Cisco Unified Presence 和 Cisco Unified Communications Manager	登录后在“设置”中设置 Unified Communications Manager。

问：我是第一次登录。如何获取所有必要的信息？

答：查收您的电子邮件。管理员应该已经向您提供在登录 iPad 版 Cisco Jabber 时需要输入的信息。

问：登录时如何手动设置帐户信息？

答：在欢迎屏幕中输入您的电子邮件地址，然后选择**继续**。选择**手动设置和登录**以手动设置您的帐户信息。

问：如何手动为 WebEx TelePresence 帐户设置 Cisco Jabber Video for TelePresence 或 Cisco Jabber Video Plus？

答：在**手动设置和登录**屏幕上选择 **Jabber Video for TelePresence**，然后输入您的帐户凭证以登录帐户。

问：我能否使用 iPad 版 Cisco Jabber 发出紧急呼叫？

答：如果将 iPad 用作电话，在拨打 911、999 和 112 等紧急呼叫中可能无法提供最及时或准确的位置数据。呼叫可能会被转移到错误的紧急响应中心，或者紧急响应中心在判断您的位置时可能出错。因此，在遇到紧急情况时，只能在万不得已的情况下才将此设备用作电话。Cisco 对由此导致的错误或耽搁概不负责。

问：iPad 版 Cisco Jabber 是否支持蓝牙耳机？

答：iPad 版 Cisco Jabber 支持通过蓝牙耳机的音频输入和输出。蓝牙耳机必须与 iPad 配对后才可使用。在 iOS 中选择**设置 > 常规 > 蓝牙**以将耳机与 iPad 配对。

问：iPad 版 Cisco Jabber 能否从第三方应用程序启动？

答：能。iPad 版 Cisco Jabber 可以从 Safari 或其它浏览器启动来执行下列任务：

- 呼叫电话号码
- 发起聊天
- 发出视频呼叫

有关从第三方应用程序启动 iPad 版 Cisco Jabber 的详细信息，请参阅管理指南。

连接

问：当我本人不在公司 Wi-Fi 网络内时，能否使用 iPad 版 Cisco Jabber？

答：连接到公司 Wi-Fi 网络可获取 iPad 版 Cisco Jabber 的最佳性能。当您在公司时，iPad 版 Cisco Jabber 可直接连接到公司 Wi-Fi 网络。当您离开公司后，可以使用 VPN（虚拟专用网）连接通过其它任何 Wi-Fi 网络连接到公司网络。在启动应用程序之前必须设置 VPN 连接。可以使用 Apple iOS 按需连接 VPN 功能，以免手动设置 VPN。如需帮助，请与管理员联系。



注 此功能需要基于证书的验证。



注 Cisco 建议使用 Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 进行 VPN 连接。

更多详细信息请参阅此表。

帐户	远程访问是否需要 VPN?
Cisco WebEx Messenger	否。您可以通过任何 Wi-Fi 或 3G 连接使用它。
Cisco Unified Presence	是。Connect on Demand VPN 适用。
Cisco Unified Communications Manager	是。按需连接 VPN 适用。
Cisco TelePresence Video Communication Server	<ul style="list-style-type: none">• 否，如果您在使用 Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS) Expressway。• 是，如果您未使用 Cisco VCS Expressway。按需连接 VPN 不适用。 有关详细信息，请与您的管理员联系。
Cisco Jabber Video for TelePresence	否。您可以通过任何 Wi-Fi 连接使用它。 注 您呼叫的对象必须使用为网外呼叫设置的标准视频设备。例如，该对象可能是下列用户： <ul style="list-style-type: none">• Mac、Windows 或 iPad 上运行的 Cisco Jabber Video• 使用 VCS Expressway 从外部连接的任何 Telepresence 系统

问：能否通过 3G 或 4G 网络使用 iPad 版 Cisco Jabber?

答：可以使用 3G 或 4G 网络连接 iPad 版 Cisco Jabber。但是，由于 3G 或 4G 的语音和视频质量因网络连接质量而异，因此 Cisco 不提供 3G 或 4G 连接问题的故障排除支持。

问：我在公司外部使用 iPad 版 Cisco Jabber，发现视频或语音通话质量不如在公司时那么好。

答：通话的视频和语音质量根据 Wi-Fi 或移动数据网络连接而有所不同。当 iPad 版 Cisco Jabber 用户在 3G 或 4G 移动数据网络或非公司 Wi-Fi 网络上通过 VPN 连接使用 Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 等应用程序时，Cisco 不对连接问题提供故障排除支持。

问：iPad 版 Cisco Jabber 能否同时支持免费和付费的 Cisco Jabber Video for TelePresence 帐户?

答：能。iPad 版 Cisco Jabber 能同时支持免费和付费的 Cisco Jabber Video for TelePresence 帐户。

问：iPad 版 Cisco Jabber 能否支持按需连接 VPN?

答：能。iPad 版 Cisco Jabber 支持按需连接 VPN 功能。Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 必须安装在 iPad 上，并且配置适当的证书。如果需要配置此功能的帮助，请与管理员联系。



注 Cisco Unified Communication Manager、Cisco Unified Presence 或 Cisco Unified Communications Manager 与 Cisco Unified Presence 配合使用时支持此功能。Cisco WebEx Messenger 与 Cisco Unified Communications Manager 配合使用时也支持此功能。

问：如何利用按需连接 VPN 功能？

答：按需连接 VPN 功能允许用户在应用程序内自动创建 VPN 连接，而无需在使用前手动设置。如果需要配置此功能的帮助，请与管理员联系。

即时消息

问：我能否同时在 iPad 和其它设备上登录到我的 IM 帐户？

答：能，除非您的组织要求聊天对话采用高级加密标准 (AES)。

问：我登录多台设备时，聊天会怎样？

答：在您回复之前，您登录的所有设备上都会收到聊天消息。在一台设备上回复消息之后，后续消息只会显示在您第一次回复消息的设备上。

问：如何向他人发送聊天消息？

答：请执行以下步骤：

- 1 搜索联系人，或从“联系人”、“常用联系人”、“聊天”或“最近通话”中选择联系人。
- 2 点击**聊天**。

问：为什么看不到“聊天”按钮？

答：如果只通过 Cisco TelePresence Video Communication Server、Cisco Jabber Video for TelePresence 或 Cisco Unified Communications Manager 登录，则聊天功能不可用。

问：如何打开或关闭发送或接收聊天时的声音？

答：请执行以下步骤：

- 1 转到“设置”。
- 2 选择**声音**。
- 3 对您要控制的选项选择**打开**或**关闭**。

问：如何删除与联系人的聊天对话？

答：请执行以下步骤：

- 1 转到“聊天”。
- 2 点击**编辑**。
- 3 选择联系人姓名左侧有水平线的图标，然后选择**删除**。



注 您可以通过选择**清除 > 清除所有聊天会话**，一次性清除所有聊天。

问：我的聊天记录是否保存在 iPad 版 Cisco Jabber 中？

答：否。所有聊天记录在您注销时都会删除。

呼叫

问：我已使用 IM 帐户登录。如何打开视频和语音呼叫？

答：详细信息请参阅此表：

如果您是使用 Cisco WebEx Messenger 帐户登录…	如果您是使用 Cisco Unified Presence 帐户登录…
转到“设置”，选择 Cisco 视频和语音呼叫，然后设置要使用的帐户： <ul style="list-style-type: none">• Unified Communications Manager• TelePresence Video Communication Server• Jabber Video for TelePresence	转到“设置”，选择 Cisco 视频和语音呼叫，然后设置 Unified Communications Manager。

问：如何呼叫他人？

答：搜索联系人，或从“联系人”、“常用联系人”、“聊天”或“最近通话”中选择联系人，然后点击**呼叫**。

如果联系人正在使用 TelePresence Video Communication Server 或 Jabber Video for TelePresence，点击**呼叫**将会直接呼叫该联系人的视频地址。

如果联系人正在使用 IM 和 Unified Communications Manager，可用的呼叫目的地可能包括该联系人的工作电话号码、移动电话号码和设备。如果该联系人正在 iPad 或 Windows 计算机上使用 Jabber 应用程序，便可发出“设备”呼叫。

问：我的视频在呼叫接通后是否会自动启动？

答：如果设置 > 常规 > 视频中的通话时自动发送视频为“打开”，视频将会自动启动。如果为“关闭”，iPad 版 Cisco Jabber 不会将您的视频传输到网络。您可以在呼叫接通后手动打开视频。

问：我在呼叫前能否查看自己的视频？

答：能。要显示自我视图，在右上角点击视频图标。再次点击则会隐藏自我视图。

问：我登录到视频或语音呼叫帐户后能否发送聊天消息？

答：如果只通过 TelePresence Video Communication Server、Jabber Video for TelePresence 或 Unified Communications Manager 登录，则聊天功能不可用。

问：我在横跨主屏幕顶部的红色栏中看到文本 "Jabber (Recording)"。Cisco 是否正在对我录音？

答：否，这并非意味着 Cisco 正在对您录音。"[App name] (Recording)" 是一项标准 Apple 声明，当任何应用程序在后台使用麦克风时就会出现在 iPad 或 iPhone 设备上。这条关于 Jabber 的声明表示您的呼叫已连接音频。

问：iPad 版 Cisco Jabber 能否支持 URI 拨号？

答：能。iPad 版 Cisco Jabber 支持使用直接 URI 输入进行拨号。用于拨号的 URI 采用的形式为[用户名]@[主机]。这可能与用户的电子邮件地址或其即时消息识别符相同或不同。有关公司网络中 URI 拨号的信息，请咨询管理员。



注 Cisco Unified Communications Manager 9.0 及更高版本支持 URI 拨号。

Cisco WebEx 会议

问：如何启动与某人的 Cisco WebEx 会议？

答：在从 iPad 版 Cisco Jabber 启动会议之前，应先确保您已执行以下任务：

- 在台式计算机上运行的 Cisco Jabber 或 Cisco WebEx Messenger 中设置 Cisco WebEx 会议的首选项。
在登录到 Cisco WebEx 会议 应用程序时要使用相同的凭证。
- 在 iPad 上安装 Cisco WebEx 会议应用程序。
- 使用 WebEx Meeting Center 主机帐户登录到 Cisco WebEx 会议应用程序。输入与您在 Cisco Jabber 或 Cisco WebEx Messenger 中为 Cisco WebEx 会议设置的首选项匹配的网站 URL、电子邮件地址和密码。
- 使用 Cisco WebEx Messenger 帐户登录到 iPad 版 Cisco Jabber。



注 如果您使用 Unified Presence 帐户登录，则无法启动 WebEx 会议。

- 如果为即时会议设置了会议密码，请为受邀者提供会议密码。



注 要检查或重置即时会议的会议密码，可在 Cisco WebEx Productivity Tools 中编辑设置。

请按照以下步骤启动会议：

- 1 选择联系人。
- 2 如果您的即时会议需要会议密码，请为联系人提供该密码。
- 3 在联系人的档案中点击 **WebEx 会议**。

问：如何加入 WebEx 会议？

答：如果您安装了 Cisco WebEx 会议应用程序，并且使用 Cisco WebEx Messenger 或 Cisco Unified Presence 帐户登录到 iPad 版 Cisco Jabber，则您可以加入 Cisco WebEx 会议。当有人邀请您加入 Cisco WebEx 会议时，您会在聊天消息中收到邀请。点击消息中的会议链接即可加入会议。

联系人、忙闲状态和目录搜索

问：“联系人”应用程序中的我的联系人能否用于 iPad 版 Cisco Jabber？

答：能，当您第一次使用 Unified Communications Manager 帐户登录到 iPad 版 Cisco Jabber 时，会导入您在“联系人”应用程序中的本地联系人。当您使用 Unified CM 帐户登录到 iPad 版 Cisco Jabber 时，您在 iPad 版 Cisco Jabber 中添加的联系人也会添加到“联系人”应用程序中。

问：为什么会在“TelePresence 联系人”组和另一个组中看到同一个联系人？

答：如果使用 Cisco WebEx Messenger 帐户登录，然后在应用程序中设置 Cisco TelePresence Video Communication Server 或 Cisco Jabber Video for TelePresence，“TelePresence 联系人”组就会出现。如果您与联系人进行了视频通话和聊天，就会在两个不同的组中看到同一个联系人。

问：如何与我的联系人通信？

答：iPad 版 Cisco Jabber 可让您使用下列任一方法进行通信：

- 点击**聊天**发送聊天消息。
- 点击**呼叫**并选择呼叫目标以发起呼叫。
- 在联系人的档案中点击电子邮件地址以发送电子邮件。

问：如何更改我的忙闲状态？

答：请执行以下步骤：

- 1 点击您的姓名（出现在左上角您的照片旁边）。
- 2 在状态窗口中进行更改。

如果您使用 WebEx Messenger 或 Unified Presence 的帐户登录，就可以使用忙闲状态。

问：为什么我的忙闲状态不准确？

答：如果您在多台设备（例如 iPad、iPhone 和计算机）上登录 IM 帐户，您的忙闲状态可能不准确。忙闲状态取决于从您登录的设备所计算的忙闲情况。

问：我能否重新排列“联系人”中的联系人？

答：否。您只能删除“联系人”中的联系人。

问：如何删除联系人？

答：请执行以下步骤：

- 1 转到“联系人”或“常用联系人”。
- 2 点击编辑。
- 3 选择联系人姓名左侧有横线的图标，然后点击删除。

问：如何搜索联系人？

答：可以在“我的联系人”、公司目录或 TelePresence 目录中搜索联系人。请执行以下步骤：

在“我的联系人”中搜索：	在公司或 TelePresence 目录中搜索：
<ol style="list-style-type: none">1 点击“联系人”中的搜索框。2 选择我的联系人。3 在搜索框中，键入姓名、用户名或电子邮件地址。4 在搜索结果中选择联系人。	<ol style="list-style-type: none">1 点击“联系人”中的搜索框。2 根据您使用的帐户选择企业目录、目录或 TelePresence 目录。3 在搜索框中，执行以下操作之一：<ul style="list-style-type: none">• 对于目录或公司目录，键入姓名、用户名或电子邮件地址。• 对于 TelePresence 目录，键入名字或姓氏。4 在搜索结果中选择联系人。

问：如何添加联系人？

答：点击“联系人”中的加号。

您也可以点击联系人档案中的**添加到联系人列表**来添加联系人。

问：如何添加联系人到“常用联系人”？

答：可以使用下列方法之一添加常用联系人：

- 选择联系人，然后点击联系人档案中照片旁边的星号图标。
- 转到“常用联系人”，然后点击加号。

问：如何重新排列“常用联系人”中的联系人？

答：请执行以下步骤：

- 1 点击**编辑**。
- 2 拖动带有三条线的图标上下移动联系人。

最近通话和语音邮件

问：如何访问我的语音邮件？

答：如果在 iPad 版 Cisco Jabber 中设置了 Cisco Unified Communications Manager，则可以使用语音邮件。

要访问您的语音邮件，请转到**最近通话 > 语音消息**。

问：为什么看不到“最近通话”选项卡？

答：如果未配置语音和视频呼叫，**最近通话**选项卡不会显示。设置语音和视频呼叫帐户以显示**最近通话**选项卡。转到**设置 > Cisco 视频和语音呼叫**以配置这些帐户。

问：什么是语音邮件引导号？是否需要设置它？

答：从 iPad 版 Cisco Jabber 呼叫您的语音邮件时，应用程序会使用您设置的语音邮件引导号。

要设置语音邮件引导号，请转到**设置 > 语音邮件引导号**。请联系管理员获取此号码。

支持和反馈

问：从哪里可以获得 Cisco Jabber Video for TelePresence 的支持？

答：Cisco Jabber Video for TelePresence 是一项自助服务。可以访问 <https://www.ciscojabbervideo.com/support> 以在论坛中发布问题，或者查阅文档。

问：系统管理员要求我通过电子邮件发送问题报告。如何做到这一点？

答：要通过电子邮件发送问题报告，请执行以下步骤：

- 1 在 iPad 上设置电子邮件帐户（若尚未设置）。
- 2 在 iPad 版 Cisco Jabber 中，点击**设置图标** > **帮助** > **发送问题报告**。
- 3 在电子邮件的正文中输入说明，然后将其发送给管理员。

问：我遇到了视频相关的问题。我该怎么办？

答：联系您的系统管理员。如果他们要求您发送日志，请遵循以下一般步骤：

- 1 打开**视频详细日志**（可通过**设置图标** > **帮助访问**）。



注 默认情况下，该设置关闭。日志记录活动可能会降低设备的视频质量。因此，建议仅在管理员要求时才启用此功能。

- 2 重现问题。
- 3 发送问题报告。



注 有关发送问题报告的详细信息，请参阅上一个主题。

- 4 建议。关闭**视频详细日志**。

问：如何重置 Cisco WebEx Messenger 密码？

答：访问以下网站重置 Cisco WebEx Messenger 密码：

<https://swapi.webexconnect.com/wbxcpip/forgotpassword.html>

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。我们尽力确保本手册提供的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不对其作任何明示或暗示的保证。用户必须对其任何产品的使用承担全部责任。

随附产品的软件许可和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。如果您无法找到软件许可证或有限保修，请向您的 CISCO 代表索取。

Cisco 所采用的 TCP 报头压缩技术是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的程序改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共版本的一部分。保留所有权利。版权所有 © 1981，加利福尼亚州大学董事。

无论本手册中是否有任何其他保证，这些供应商的所有文档文件和软件均按“原样”提供，并可能包含缺陷。Cisco 和上述供应商拒绝作出任何明示或暗示的保证，包括但不限于适销性、特殊用途的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括但不限于因本手册使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，即使 CISCO 及其供应商已获知此类损坏的可能性，CISCO 及其供应商仍不負責任。

Cisco 和 Cisco 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标。要查看 Cisco 商标列表，请访问此 URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>。文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。“合作伙伴”一词的使用并不意味着 Cisco 和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。(1110R)

本文档中使用的任何 Internet 协议 (IP) 地址都不是有意使用的真实地址。本文档中所含的任何示例、命令显示输出和图形仅供说明之用。说明内容中用到的任何真实 IP 地址都纯属巧合，并非有意使用。

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

亚太区总部
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

欧洲总部
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco 在全球拥有 200 多个办事处。相关地址、电话和传真号码可见于
Cisco 位于 www.cisco.com/go/offices 上的网站。