

## 常見問題



## iPad 版 Cisco Jabber 常見問題集

- 簡介 2
- 基本功能 2
- 連線 3
- 即時訊息 5
- 通話 6
- Cisco WebEx 會議 7
- 聯絡人、忙閒狀態與目錄搜尋 8
- 最近呼叫與語音郵件 10
- 支援與回饋 10

Revised: December 10, 2012,

## 簡介

iPad 版 Cisco Jabber 是一個 Unified Communications 應用程式，提供即時訊息 (IM)、視訊及語音通話、公司目錄搜尋、忙閒狀態及語音郵件。Cisco 對此應用程式進行了精心的設計，更便於使用者隨地管理工作。

如需有關 iPad 版 Cisco Jabber 的更多資訊，請閱讀下列常見問題及解答。



---

附註 貴組織可能不支援本文件所述的所有功能。您的帳戶類型與設定亦決定適用於您的實際功能。如需更多資訊，請聯絡您的管理員。

---

## 基本功能

---

問：我具有哪個帳戶？

答：請洽詢管理員。

問：第一次登入 iPad 版 Cisco Jabber 時應使用什麼帳戶？

答：輸入您的公司電子郵件地址。例如 username@yourcompany.com。

問：我有一個 IM 帳戶以及一個視訊或語音通話帳戶。如何存取兩個帳戶？

答：在您第一次啟動應用程式時，iPad 版 Cisco Jabber 將會嘗試登入到您的 IM 帳戶。在成功登入之後可以設定您的語音及視訊通話帳戶。

如果您有兩者的帳戶...	動作...
Cisco WebEx Messenger 及 Cisco Unified Communications Manager	在登入之後，於「設定」中設定 Unified Communications Manager。
Cisco WebEx Messenger 及 Cisco TelePresence Video Communication Server	在登入之後，於「設定」中設定 TelePresence Video Communication Server。
Cisco WebEx Messenger 及 Cisco Jabber Video for TelePresence	在登入之後，於「設定」中設定 Jabber Video for TelePresence。
Cisco Unified Presence 及 Cisco Unified Communications Manager	在登入之後，於「設定」中設定 Unified Communications Manager。

問：我是初次登入。如何取得所有必要的資訊？

答：請檢查您的電子郵件。管理員應已為您提供在登入 iPad 版 Cisco Jabber 時需要輸入的資訊。

問：登入時如何手動設定我的帳戶資訊？

答：在歡迎畫面中輸入您的電子郵件地址，然後選取繼續。選取**手動設定與登入**以手動設定您的帳戶資訊。

問：如何為 WebEx TelePresence 帳戶手動設定 Cisco Jabber Video for TelePresence 或 Cisco Jabber Video Plus？

答：在**手動設定與登入**畫面上選取 **Jabber Video for TelePresence**，然後輸入您的帳戶憑證以登入到帳戶。

問：我可以使用 iPad 版 Cisco Jabber 進行緊急撥話嗎？

答：使用 iPad 作為電話時，可能無法為 911、999、112 等緊急電話提供最及時或準確的位置資料。通話可能會錯誤轉移至錯誤的緊急回應中心，或者緊急回應中心在判斷您的位置時可能出錯。因此，使用此裝置作為電話應是緊急狀況下的最後選擇。Cisco 對於其所造成的延誤概不負責。

問：iPad 版 Cisco Jabber 支援藍牙耳機嗎？

答：iPad 版 Cisco Jabber 支援透過藍牙耳機進行音訊輸入及輸出。藍牙耳機必須與 iPad 配對後才可使用。在 iOS 中選取設定 > 一般 > 藍牙以將耳機與 iPad 配對。

問：iPad 版 Cisco Jabber 可以從第三方應用程式啟動嗎？

答：可以。iPad 版 Cisco Jabber 可以從 Safari 或其他瀏覽器啟動以執行下列其中一項工作：

- 撥打電話號碼
- 發起聊天
- 撥打視訊電話

如需從第三方應用程式啟動 iPad 版 Cisco Jabber 的詳細資訊，請參閱管理指南。

## 連線

問：當我本人不在公司 Wi-Fi 網路內時，可以使用 iPad 版 Cisco Jabber 嗎？

答：連線至公司 Wi-Fi 網路可取得 iPad 版 Cisco Jabber 的最佳效能。若您在辦公室，iPad 版 Cisco Jabber 會直接將您連線至公司 Wi-Fi 網路。若您不在辦公室，可以使用 VPN（虛擬專用網）連線透過任何其他 Wi-Fi 網路連線至公司網路。在啟動應用程式之前必須設定 VPN 連線。您可以使用 Apple iOS 按需連線 VPN 功能，以免手動設定 VPN。如需協助，請聯絡您的管理員。



附註 此功能要求基於憑證的驗證。



附註 Cisco 建議對 VPN 連線使用 Cisco AnyConnect Secure Mobility Client。

詳細資訊請參閱此表。

帳戶	遠端存取需要 VPN 嗎？
Cisco WebEx Messenger	否。您可以透過任何 Wi-Fi 或 3G 連線使用它。
Cisco Unified Presence	是。按需連線 VPN 適用。
Cisco Unified Communications Manager	是。按需連線 VPN 適用。
Cisco TelePresence Video Communication Server	<ul style="list-style-type: none"><li>•否，如果您使用 Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS) Expressway。</li><li>•是，如果您未使用 Cisco VCS Expressway。按需連線 VPN 不適用。</li></ul> 如需更多資訊，請聯絡您的管理員。
Cisco Jabber Video for TelePresence	否。您可以透過任何 Wi-Fi 連線使用它。 附註 您呼叫的人必須使用為網外呼叫設定的標準視訊裝置。例如，您呼叫的人可能是下列使用者： <ul style="list-style-type: none"><li>•Mac、Windows 或 iPad 上執行的 Cisco Jabber Video</li><li>•使用 VCS Expressway 從外部連接的任何 telepresence 系統</li></ul>

問：我可以透過 3G 或 4G 網路使用 iPad 版 Cisco Jabber 嗎？

答：您可以允許 iPad 版 Cisco Jabber 使用 3G 或 4G 網路連線。但是，由於使用 3G 或 4G 的語音和視訊品質視網路連線品質而異，因此 Cisco 不提供 3G 或 4G 連線問題的疑難排解支援。

問：我在離開辦公室後使用 iPad 版 Cisco Jabber。我發現視訊或語音通話品質不如在辦公室好。

答：通話的視訊和語音品質視 Wi-Fi 或行動資料網路連線而異。若 iPad 版 Cisco Jabber 的使用者透過 VPN 連線使用 Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 等應用程式連線至 3G 或 4G 行動資料網路或者非公司 Wi-Fi 網路，Cisco 不提供連線問題的疑難排解支援。

問：iPad 版 Cisco Jabber 可以同時支援免費及付費的 Cisco Jabber Video for TelePresence 帳戶嗎？

答：可以。iPad 版 Cisco Jabber 可以同時支援免費及付費的 Cisco Jabber Video for TelePresence 帳戶。

問：iPad 版 Cisco Jabber 支援按需連線 VPN 嗎？

答：可以。iPad 版 Cisco Jabber 支援按需連線 VPN 功能。Cisco AnyConnect Secure Mobility Client 必須安裝於 iPad 上，並且使用適當的憑證進行設定。如需設定此功能的協助，請聯絡管理員。



---

**附註** 該功能透過 Cisco Unified Communication Manager、Cisco Unified Presence 或 Cisco Unified Communications Manager 搭配 Cisco Unified Presence 予以支援。該功能亦可透過 Cisco WebEx Messenger 搭配 Cisco Unified Communications Manager 予以支援。

---

**問：**如何利用按需連線 VPN 功能？

**答：**按需連線 VPN 功能允許使用者在應用程式內自動建立 VPN 連線，而無需在使用前手動設定。如果需要設定此功能的協助，請聯絡管理員。

## 即時訊息

---

**問：**我可以同時在 iPad 及其他裝置上登入我的 IM 帳戶嗎？

**答：**可以，除非您的組織要求聊天對話採用進階加密標準 (AES)。

**問：**我登入多部裝置後聊天會怎樣？

**答：**在您回應之前，您登入的所有裝置上都會收到聊天訊息。在您從一部裝置回應訊息之後，後續訊息將僅在您第一次回應訊息的裝置上顯示。

**問：**如何傳送聊天訊息給他人？

**答：**請執行下列步驟：

- 1 搜尋聯絡人或從「聯絡人」、「常用聯絡人」、「聊天」或「最近呼叫」中選取聯絡人。
- 2 點選聊天。

**問：**為何看不到「聊天」按鈕？

**答：**若您僅使用 Cisco TelePresence Video Communication Server、Cisco Jabber Video for TelePresence 或 Cisco Unified Communications Manager 登入，則無法使用聊天。

**問：**如何開啓或關閉傳送或接收聊天時的聲音？

**答：**請執行下列步驟：

- 1 轉至「設定」。
- 2 選取聲音。
- 3 對您要控制的選項選取開啓或關閉。

問：如何刪除與某個聯絡人的聊天對話？

答：請執行下列步驟：

- 1 轉至「聊天」。
- 2 點選編輯。
- 3 選取聯絡人姓名左側具有水平線的圖示，然後選取刪除。



附註 您可以選取清除 > 清除所有聊天來一次清除所有聊天。

問：我的聊天記錄儲存在 iPad 版 Cisco Jabber 中嗎？

答：否。所有聊天在您登出時都會刪除。

## 通話

問：我已使用 IM 帳戶登入。如何開啓視訊及語音呼叫？

答：詳細資訊請參閱此表：

如果您已使用 <b>Cisco WebEx Messenger</b> 帳戶登入...	如果您已使用 <b>Cisco Unified Presence</b> 帳戶登入...
轉至「設定」，選取 <b>Cisco 視訊和語音呼叫</b> ，然後設定您要使用的帳戶： <ul style="list-style-type: none"><li>•Unified Communications Manager</li><li>•TelePresence Video Communication Server</li><li>•Jabber Video for TelePresence</li></ul>	轉至「設定」，選取 <b>Cisco 視訊和語音呼叫</b> ，然後設定 Unified Communications Manager。

問：如何呼叫他人？

答：搜尋聯絡人或從「聯絡人」、「常用聯絡人」、「聊天」或「最近呼叫」中選取聯絡人，然後點選呼叫。

如果該聯絡人使用 TelePresence Video Communication Server 或 Jabber Video for TelePresence，點選呼叫將會直接呼叫該聯絡人的視訊位址。

如果該聯絡人使用 IM 及 Unified Communications Manager，可用的呼叫目的地可能包括該聯絡人的工作電話號碼、行動電話號碼及裝置。如果該聯絡人在 iPad 或 Windows 電腦上使用 Jabber 應用程式，您可以發出「裝置」呼叫。

問：通話中斷後我的視訊會自動啓動嗎？

答：如果設定 > 一般 > 視訊中的通話時自動傳送視訊設定為「開啓」，它就會自動啓動。若該項設定為「關閉」，iPad 版 Cisco Jabber 不會將您的視訊傳輸至網路。您可以在通話連線後手動開啓視訊。

問：我在通話前可以檢視自己的視訊嗎？

答：可以。若要顯示自我視圖，點選右上角的視訊圖示。再次點選則隱藏自我視圖。

問：登入視訊或語音呼叫帳戶後可以傳送聊天訊息嗎？

答：若您僅使用 TelePresence Video Communication Server、Jabber Video for TelePresence 或 Unified Communications Manager 登入，則無法使用聊天。

問：我看到橫跨主螢幕頂部的紅色條中顯示文字「Jabber (Recording)」。Cisco 正在對我錄音嗎？

答：不是，這並非意味著 Cisco 正在對您錄音。「[App name] (Recording)」是標準的 Apple 聲明，在任何應用程式於背景中使用麥克風時都會出現在 iPad 或 iPhone 裝置中。關於 Jabber 的聲明表示您的通話已接通音訊。

問：iPad 版 Cisco Jabber 可以支援 URI 撥號嗎？

答：可以。iPad 版 Cisco Jabber 支援使用直接 URI 輸入進行呼叫。用於撥號的 URI 採用[使用者名稱]@[主機]的形式。這可能與使用者的電子郵件地址或其即時訊息識別元相同或不同。如需關於在公司網路中進行 URI 撥號的資訊，請洽詢管理員。



---

附註 URI 撥號在 Cisco Unified Communications Manager 9.0 及更高版本中受到支援。

---

## Cisco WebEx 會議

---

問：如何啟動與某人的 Cisco WebEx 會議？

答：必須先確保您已執行下列工作，然後才可從 iPad 版 Cisco Jabber 啟動會議：

- 在桌上型電腦上執行的 Cisco Jabber 或 Cisco WebEx Messenger 中設定 Cisco WebEx 會議的偏好設定。在登入 Cisco WebEx 會議應用程式時會使用相同的認證。
- 在您的 iPad 上安裝 Cisco WebEx 會議應用程式。
- 使用 WebEx Meeting Center 主機帳戶登入 Cisco WebEx 會議應用程式。輸入與您在 Cisco Jabber 或 Cisco WebEx Messenger 中為 Cisco WebEx 會議設定的偏好設定相符的網站 URL、電子郵件位址及密碼。
- 使用您的 Cisco WebEx Messenger 帳戶登入 iPad 版 Cisco Jabber。



---

附註 如果您使用 Unified Presence 帳戶登入，則無法啟動 WebEx 會議。

---

- 如果已為您的即時會議設定會議密碼，請為受邀者提供該密碼。



附註

若要檢查或重設即時會議的會議密碼，可在 Cisco WebEx Productivity Tools 中編輯設定。

按照下列步驟啓動會議：

- 1 選取聯絡人。
- 2 若您的即時會議需要會議密碼，請為該聯絡人提供該密碼。
- 3 在聯絡人的設定檔中點選 **WebEx 會議**。

問：如何加入 WebEx 會議？

答：如果您安裝有 Cisco WebEx 會議應用程式並且已使用 Cisco WebEx Messenger 或 Cisco Unified Presence 帳戶登入 iPad 版 Cisco Jabber，便可加入 Cisco WebEx 會議。若有人邀請您加入 Cisco WebEx 會議，您會在聊天訊息中收到一則邀請。點選訊息中的會議連結即可加入會議。

## 聯絡人、忙閒狀態與目錄搜尋

問：「聯絡人」應用程式中的聯絡人在 iPad 版 Cisco Jabber 中可用嗎？

答：是，在您第一次使用 Unified Communications Manager 帳戶登入 iPad 版 Cisco Jabber 時，會匯入您在「聯絡人」應用程式中的本地聯絡人。使用 Unified CM 帳戶登入 iPad 版 Cisco Jabber 時，您在 iPad 版 Cisco Jabber 中新增的聯絡人亦會新增至「聯絡人」應用程式。

問：為何會在「TelePresence 聯絡人」群組及其他群組中看到同一個聯絡人？

答：如果您使用 Cisco WebEx Messenger 帳戶登入，然後在應用程式中設定 Cisco TelePresence Video Communication Server 或 Cisco Jabber Video for TelePresence，「TelePresence 聯絡人」群組將會出現。如果您與該聯絡人進行了視訊通話及聊天，就會在兩個不同的群組中看到同一個聯絡人。

問：如何與我的聯絡人通訊？

答：iPad 版 Cisco Jabber 允許以下列任一方式進行通訊：

- 點選聊天以傳送聊天訊息。
- 點選呼叫並選取呼叫目標以發出呼叫。
- 點選聯絡人設定檔中的電子郵件位址以傳送電子郵件。

問：如何變更我的忙閒狀態？

答：請執行下列步驟：



- 1 點選左上角您的相片旁邊出現的姓名。
- 2 在狀態視窗中執行變更。

若您使用 WebEx Messenger 或 Unified Presence 的帳戶登入，便可以使用忙閒狀態。

問：為什麼我的忙閒狀態不準確？

答：若您多部裝置（例如 iPad、iPhone 及電腦）上登入您的 IM 帳戶，您的忙閒狀態可能不準確。忙閒狀態取決於從您登入的裝置所計算的忙閒情況。

問：我可以在「聯絡人」中重新排列聯絡人嗎？

答：否。您只能在「聯絡人」中刪除聯絡人。

問：如何刪除聯絡人？

答：請執行下列步驟：

- 1 轉至「聯絡人」或「常用聯絡人」。
- 2 點選編輯。
- 3 選取聯絡人姓名左側具有水平線的圖示，然後點選刪除。

問：如何搜尋聯絡人？

答：您可以在「我的聯絡人」、您的公司目錄或 TelePresence 目錄中搜尋聯絡人。請執行下列步驟：

在「我的聯絡人」中搜尋：	在我的公司或 <b>TelePresence</b> 目錄中搜尋：
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 在「聯絡人」中點選搜尋方塊。</li> <li>2 選取我的聯絡人。</li> <li>3 在搜尋方塊中，鍵入姓名、使用者名稱或電子郵件位址。</li> <li>4 在搜尋結果中選取聯絡人。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 在「聯絡人」中點選搜尋方塊。</li> <li>2 根據您使用的帳戶選取公司目錄、目錄或 <b>TelePresence</b> 目錄。</li> <li>3 在搜尋方塊中，執行下列一項動作： <ul style="list-style-type: none"> <li>•對於目錄或公司目錄，鍵入姓名、使用者名稱或電子郵件位址。</li> <li>•對於 TelePresence 目錄，鍵入名字或姓氏。</li> </ul> </li> <li>4 在搜尋結果中選取聯絡人。</li> </ol>

問：如何新增連絡人？

答：點選「聯絡人」中的加號。

亦可在聯絡人的設定檔中點選**新增至聯絡人**來新增聯絡人。

問：如何將聯絡人新增至「常用聯絡人」？

答：可使用下列其中一種方法新增常用聯絡人：

- 選取聯絡人，然後在該聯絡人的設定檔中點選相片旁邊的星號圖示。
- 轉至「常用聯絡人」，然後點選加號。

問：如何在「常用聯絡人」中重新排列聯絡人？

答：請執行下列步驟：

- 1 點選**編輯**。
- 2 拖動具有三條線的圖示以向上或向下移動聯絡人。

## 最近呼叫與語音郵件

---

問：如何存取我的語音郵件？

答：如果您已在 iPad 版 Cisco Jabber 中設定 Cisco Unified Communications Manager，便可使用語音郵件。  
若要存取您的語音郵件，請轉至**最近呼叫 > 語音訊息**。

問：為何看不到「最近呼叫」標籤？

答：如果未設定語音及視訊呼叫，**最近呼叫**標籤不會顯示。請設定您的語音及視訊呼叫帳戶以顯示**最近呼叫**標籤。轉至**設定 > Cisco 視訊和語音呼叫**以設定這些帳戶。

問：什麼是語音郵件接駁號碼？需要設定嗎？

答：從 iPad 版 Cisco Jabber 呼叫您的語音郵件時，應用程式會使用您設定的語音郵件接駁號碼。  
若要設定語音郵件接駁號碼，請轉至**設定 > 語音郵件接駁號碼**。請聯絡管理員以取得此號碼。

## 支援與回饋

---

問：從何處可以取得 Cisco Jabber Video for TelePresence 的支援？

答：Cisco Jabber Video for TelePresence 是一項自助服務。可造訪 <https://www.ciscojabbervideo.com/support> 以在論壇中發佈問題或者查閱說明文件。

問：我的系統管理員要求我透過電子郵件傳送問題報告。我該怎麼做？

答：若要透過電子郵件傳送問題報告，請執行下列步驟：

- 1 在 iPad 上設定電子郵件帳戶（若尚未設定的話）。
- 2 在 iPad 版 Cisco Jabber 中，點選設定圖示 > 說明 > 傳送問題報告。
- 3 在電子郵件訊息正文中輸入說明，然後將其傳送給管理員。

問：我遇到視訊問題。我該怎麼做？

答：聯絡您的系統管理員。如果他們要求您傳送日誌，請執行下列一般步驟：

- 1 開啓視訊詳細日誌記錄（可透過設定圖示 > 說明存取）。



---

附註 依預設，該設定關閉。日誌記錄活動可能會降低裝置的視訊品質。因此，建議不要開啓該設定，除非管理員要求您開啓。

---

- 2 重現問題。
- 3 傳送問題報告。



---

附註 如需傳送問題報告的詳細資訊，請參閱上一主題。

---

- 4 建議。關閉視訊詳細日誌記錄。

問：如何重設 Cisco WebEx Messenger 密碼？

答：瀏覽下列網站以重設 Cisco WebEx Messenger 密碼：

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

本手冊中有關產品的規格和資訊，如有變更恕不另行通知。本手冊中的所有聲明、資訊和建議確信俱為真確，但不為任何明示或默示擔保。使用者必須負擔使用任何產品的全責。

隨附產品的軟體授權和有限瑕疵責任擔保此後置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請聯絡 CISCO 代表取得相關文件。

Cisco 所採用之 TCP 標頭壓縮，係改寫自 University of California, Berkeley (UCB) 針對該校之 UNIX 作業系統而開發之公用網域版本中的某程式。保留一切權利。Copyright © 1981, Regents of the University of California。

所提供相關供應商之所有文件檔案與軟體，均連同本身所具有之一切瑕疵而以「現狀」提供，不受此處所提供之其他擔保條款的保障。CISCO 與上述提及的供應商不承擔任何瑕疵責任擔保，不論其為明示或默示者，其中包括（但不限於）適售性、適合某特定用途以及不侵害他人權益或是交易、用途或商業行為所引發的爭議。

在任何情況下，Cisco 或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

Cisco 及 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及其子公司在美國與其他國家/地區的商標。若要檢視 Cisco 商標列表，請連線至下列 URL：<http://www.cisco.com/go/trademarks>。文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1110R)

本文件中所使用的網際網路通訊協定 (IP) 位址均為虛構。此文件內所列之範例、指令顯示輸出及圖表僅供說明之用。圖例內容若與實際 IP 位址雷同，均屬巧合，非有意為之。

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



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)。