



Cisco Unified CallManager 助理用户指南

公司总部

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 526-4100

文本部件号: OL-9844-01



本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不会为其提供任何明示或暗示的担保。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或有限担保，请与 CISCO 代表联系以获取副本。

Cisco 在实现 TCP 报头压缩时适用了加利福尼亚大学伯克利分校 (UCB) 开发的一个程序，该程序是 UNIX 操作系统的一个公共领域版本。保留所有权利。版权所有 © 1981，加利福尼亚州大学董事。

无论此处的其它保修条款如何规定，这些提供商的所有文档文件和软件均是按原样提供的，可能带有各种缺陷。CISCO 和上面所提及的提供商拒绝所有明示或暗示的保证，包括但不限于特定用途的适销性、适合性保证和非侵权的保证，或者因买卖或使用以及商业惯例所产生的保证。

在任何情况下 CISCO 或其提供商概不对任何间接的、特殊的、相因而生的或偶发性的损害负责，包括（但不限于）因使用或无法使用此手册而造成的利润损失和数据损坏或丢失，即使 CISCO 或其提供商事先已被告知有发生此类损害的可能性时亦是如此。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge 徽标、Follow Me Browsing 和 StackWise 是 Cisco Systems, Inc. 的商标； Changing the Way We Work、Live、Play、Learn 和 iQuick Study 是 Cisco Systems, Inc. 的服务标志； Access Registrar、Aironet、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、Cisco Unity、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ 徽标、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers 徽标、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、Registrar、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 和 TransPath 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其子公司在美国及其他国家 / 地区的注册商标。

本文档或 Web 站点中提及的所有其他商标均属于其各自所有者。使用文字“合作伙伴”并不暗示 Cisco 与任何其他公司存在合作关系。(0406R)

Cisco Unified CallManager 助理

版权所有 © 2006 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。



前言 vii

概览 viii

结构 ix

如何使用在线帮助 x

相关文档 x

获取文档 xi

 Cisco.com xi

 产品文档 DVD xi

 订购文档 xii

文档反馈 xii

Cisco 产品安全概述 xiii

 报告 Cisco 产品的安全问题 xiv

获取技术支持 xv

 Cisco 技术支持和文档网站 xv

 提交服务请求 xvi

 服务请求严重性定义 xvi

获取其它出版物和信息 xvii

第 1 章

Cisco Unified CallManager 助理简介 1-1

共享线路模式和代理线路模式说明 1-1

 以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理 1-2

 以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理 1-3

如何在管理员的电话上确定 “Cisco Unified CallManager 助理”
的模式 1-4

如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式 1-5

第 2 章

Cisco Unified CallManager 助理控制台入门 2-1

助理控制台入门 2-3

如何登录助理控制台 2-3

如何注销助理控制台 2-4

如何浏览控制台而不向管理员提供支持 2-5

如何使用控制台 2-6

使用菜单栏 2-6

使用呼叫控制按钮 2-7

使用我的呼叫面板 2-11

使用 “我的管理员” 面板 2-12

使用快速拨号功能 2-14

使用目录 2-15

使用状态栏 2-16

调整控制台布局 2-17

查看管理设置 2-17

设置首选项 2-18

如何配合控制台使用鼠标和键盘 2-18

如果通过控制台使用内部通信功能 2-19

如何使用键盘快捷键 2-20

您和您的管理员将如何使用 “Cisco Unified CallManager 助理” 2-21

第 3 章

- 如何使用助理控制台处理呼叫 3-1**
 - 如何发出呼叫 3-2
 - 如何应答呼叫 3-3
 - 如何结束呼叫 3-3
 - 如何保留呼叫 3-4
 - 如何解除呼叫保留 3-4
 - 如何转接呼叫 3-5
 - 如何建立会议呼叫 3-7
 - 如何将呼叫转移至另一个号码 3-8
 - 如何使用“立即转移” 3-8
 - 如何配置立即转移目标 3-9
 - 如何发送呼叫到语音留言服务 3-10

第 4 章

- 助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理 4-1**
 - 如何使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键 4-2
 - 如何自定义独特振铃音功能 4-3
 - 如何使用电话上的内部通信功能 4-4

第 5 章

- 管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理”处于共享线路模式时如何使用电话 5-1**
 - 使用 Cisco 分机移动 5-2
 - 如何转移和转接呼叫 5-2
 - 如何将来电立即转移至另一个号码 5-3
 - 如何转接呼叫至语音留言服务 5-3
 - 如何使用内部通信功能与助理通话 5-4
 - 如何禁用电话上的振铃器 5-5

第 6 章

管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理” 处于代理线路模式时如何使用电话 6-1

- 管理员入门 6-2
 - 使用 Cisco 分机移动 6-2
 - 了解助理选择 6-3
 - 通过状态窗口 6-4
 - 使用电话上的 “管理员状态” 菜单 6-7
- 如何截接、转移和转接呼叫 6-7
 - 如何截接正呼入助理电话的呼叫 6-8
 - 如何将来电立即转移至另一个号码 6-9
 - 如何转移全部呼叫至另一个号码 6-10
 - 如何转接呼叫至语音留言服务 6-11
- 如何使用呼叫过滤 6-12
- 如何使用内部通信功能与助理通话 6-14
- 如何禁用电话上的振铃器 6-15

第 7 章

如何配置管理员功能 7-1

- 如何访问管理员配置 7-2
 - 管理员 — 如何访问管理员配置 7-2
 - 助理 — 如何访问管理员配置 7-3
- 如何向管理员分配缺省助理 7-3
- 如何为管理员配置转移目标 7-4
- 如何为管理员创建过滤器列表 7-5

索引



前言

本前言说明了本书的目标读者及文档用到的一些约定。

前言包括以下主题：

- [第 viii 页上的概览](#)
- [第 ix 页上的结构](#)
- [第 x 页上的如何使用在线帮助](#)
- [第 x 页上的相关文档](#)
- [第 xi 页上的获取文档](#)
- [第 xii 页上的文档反馈](#)
- [第 xiii 页上的 Cisco 产品安全概述](#)
- [第 xv 页上的获取技术支持](#)
- [第 xvii 页上的获取其它出版物和信息](#)

概览

“Cisco Unified CallManager 助理”能加强您的电话系统的功能，让管理员及助理能更高效地相互协作。《Cisco Unified CallManager 助理用户手册》提供了说明和示例，以帮助您使用“Cisco Unified CallManager 助理”的各种功能。

“Cisco Unified CallManager 助理”的所有用户，包括管理员和助理，都应阅读本书。

管理员

“Cisco Unified CallManager 助理”的管理员用户的来电都被拦截并重定向至其助理。管理员至少配备一名助理。

管理员可以在其 Cisco Unified IP 电话上直接使用“Cisco Unified CallManager 助理”。但是，管理员需要在“管理员配置”窗口中配置电话的功能，或者让助理来为其配置首选项。

详情请参阅第 7-1 页的“如何配置管理员功能”一节。

助理

“Cisco Unified CallManager 助理”的助理用户负责代表管理员处理呼叫。

根据对功能的设置和使用方式，“Cisco Unified CallManager 助理”可以自动或手动拦截拨给管理员的来电，并将来电重定向到管理员的助理或者其他目标。“Cisco Unified CallManager 助理”将呼叫重定向到助理之后，助理可以应答、转接、转移或以其它方式处理该呼叫。

一个助理可以支持最多 33 个管理员。

助理可以通过使用计算机上的“助理控制台”应用程序，访问“Cisco Unified CallManager 助理”的大多数功能。他可以使用助理控制台来：

- 拨打、应答、转接、保留、结束、转移呼叫，或者向呼叫添加会议出席者。
- 监控管理员的呼叫活动和功能状态。
- 启用或禁用管理员功能。
- 配置管理员功能。

结构

表 1 概括地提供了此指南的构成。

表 1 Cisco Unified CallManager 助理用户指南的结构

章节	说明
第 1 章, “Cisco Unified CallManager 助理简介”	描述共享线路模式和代理线路模式下的“Cisco Unified CallManager 助理”, 以及如何识别“Cisco Unified CallManager 助理”当前处于何种使用模式。
第 2 章, “Cisco Unified CallManager 助理控制台入门”	为助理提供助理控制台的全方位概述。
第 3 章, “如何使用助理控制台处理呼叫”	向助理提供有关如何使用助理控制台来为一至五个管理员处理和监控呼叫及功能的操作说明。
第 4 章, “助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理”	说明如何使用 Cisco Unified IP 电话上的独特振铃音、软键和内部呼叫。
第 5 章, “管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理” 处于共享线路模式时如何使用电话”	说明如何以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”的功能。
第 6 章, “管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理” 处于代理线路模式时如何使用电话”	说明如何在管理员的 Cisco Unified IP 电话上以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”的菜单、软键和状态窗口来处理呼叫并监控助理的呼叫活动。
第 7 章, “如何配置管理员功能”	说明管理员和助理如何通过“管理员配置”窗口自定义管理员功能。

如何使用在线帮助

“Cisco Unified CallManager 助理”在线帮助系统可通过“Cisco Unified CallManager 助理”用户界面的大多数窗口访问，它提供了面向任务的帮助以及上下文关联帮助。

要访问在线帮助，请单击 **?** 按钮，或者单击控制台顶部菜单栏中的 **帮助**。

打开帮助窗口后，您可以单击工具栏中的 **搜索**，以根据关键字搜索整个《Cisco Unified CallManager 助理用户指南》。单击 **查看 PDF**，可获得文档的适于打印版本。



注

- 请注意，在某些版本的在线帮助中，“搜索”功能可能无法使用。
- 您必须首先作为独立的应用程序或浏览器插安装 Adobe Acrobat，才能查看文档的 PDF 版本。

相关文档

详细信息请参阅以下文档。这些文档可通过此 URL 访问：

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- 《Cisco Unified CallManager 助理管理员快速参考》
- 《Cisco Unified IP 电话 7960G 和 7940G 概览》
- 《Cisco Unified IP 电话 7960G 和 7940G 电话指南》
- Cisco Unified IP 电话功能 (A-Z)
- 《Cisco Unified IP 电话扩展模块 7914 电话指南》

获取文档

Cisco.com 上面有 Cisco 的文档和其它资料。Cisco 还提供了多种方法来获取技术支持和其它技术资源。这里将说明如何获取来自 Cisco Systems 的技术信息。

Cisco.com

可以通过以下 URL 获取最新的 Cisco 文档:

<http://www.cisco.com/techsupport>

可以通过以下 URL 访问 Cisco 网站:

<http://www.cisco.com>

可以通过以下 URL 访问 Cisco 国际网站:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

产品文档 DVD

Cisco 产品文档 DVD 套件中提供了 Cisco 文档和其他资料，您的产品可能已附带了该光盘。该光盘将定期进行更新，它比印刷文档更为即时。

产品文档 DVD 是存储在可移动媒体上的全面技术性产品文档库。该 DVD 可让您访问 Cisco 产品的硬件和软件的各种安装、配置版本以及命令指南，并阅读 HTML 格式的技术文档。有了该 DVD，您可以访问 Cisco 网站上提供的相同文档而无需连接到 Internet。某些产品还提供了可用文档的 .pdf 版本。

产品文档 DVD 可作为单件商品提供，也可定期订阅。Cisco.com 的注册用户（Cisco 直接客户）可以通过以下 URL 的 Cisco 网上商场订购产品文档 DVD（产品编号 DOC-DOCDVD=）：

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

订购文档

自 2005 年 6 月 30 日起，Cisco.com 的注册用户可以通过此 URL 上的 Cisco 网上商场进入 Product Documentation Store（产品文档商店）订购 Cisco 文档：

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

位于美国和加拿大境内的 Cisco.com 非注册用户可以在太平洋白昼时间上午 8:00 至下午 5:00（0800 至 1700）致电 1 866 463-3487 订购技术文档，其它地区的用户则可致电 011 408 519-5055。您也可以通过发送电子邮件到 tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com 进行订购。另外，美国和加拿大境内用户可发传真至 1 408 519-5001 进行订购，其它地方的用户请发传真至 011 408 519-5001。

文档反馈

您可以通过填写 Cisco.com 中的技术文档随附的在线反馈表，针对 Cisco 技术文档提供评价和反馈意见。

您可以将有关 Cisco 文档的意见发送至 bug-doc@cisco.com。

如果您的文档封面背后带有答复卡，您也可以通过此答复卡将意见寄往以下地址：

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

欢迎您提供宝贵意见。

Cisco 产品安全概述

本产品包含加密功能，在进出口、运输和使用方面受美国和本地国家/地区法律约束。交付 Cisco 加密产品并不表示第三方拥有进出口、分发或使用加密的权利。进口商、出口商、分销商和用户应遵守美国和本地国家/地区法律法规。使用本产品，即表示同意遵守适用的法律法规。如果不能遵守美国以及本地法律，请立即退回本产品。

若要详细了解 Cisco 加密产品所适用的美国法律，请访问：

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>。如果您需要更进一步的帮助，请通过发电子邮件到 export@cisco.com 与我们联系。

Cisco 在以下 URL 提供了免费的安全漏洞策略门户网站：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

通过此网站，您可以执行以下任务：

- 报告 Cisco 产品的安全漏洞。
- 获取 Cisco 产品安全事件的协助。
- 注册以便从 Cisco 接收安全信息。

通过以下 URL 可获得有关 Cisco 产品的安全建议和通报的最新列表：

<http://www.cisco.com/go/psirt>

如果您希望看到实时更新的建议和通报，可以通过以下 URL 访问产品安全事件响应小组 (PSIRT) 的 RSS feed：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

报告 Cisco 产品的安全问题

Cisco 致力于交付安全的产品。我们在发布产品之前会对产品进行内部测试，并尽力及时更正所有安全漏洞。如果您认为可能已确认某个 Cisco 产品中存在漏洞，请与 PSIRT 联系：

- 紧急情况 — security-alert@cisco.com

紧急情况是指系统受到主动攻击或存在严重且紧迫的漏洞，因而需要加以报告。除此以外的所有情况则属于非紧急情况。

- 非紧急情况 — psirt@cisco.com

在紧急情况下，也可通过拨打以下电话号码联系 PSIRT：

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



提示

我们建议您使用 Pretty Good Privacy (PGP) 或兼容的产品来加密发送至 Cisco 的所有敏感信息。PSIRT 可以处理兼容 PGP 版本 2.x 至 8.x 的加密信息。

请勿使用已失效或已过期的加密密钥。在您与 PSIRT 进行联系的过程中，正确的公钥可通过以下 URL 的安全漏洞策略页面中 Contact Summary（联系信息）的链接取得：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

此页面上的链接带有当前使用的 PGP 密钥 ID。

获取技术支持

Cisco 技术支持提供全天候 24 小时的优质技术支持服务。Cisco.com 上的 Cisco 技术支持和文档网站具有丰富的在线支持资源。此外，如果您订立了有效的 Cisco 服务合同，Cisco 技术支持中心 (TAC) 的工程师将为您提供电话支持。如果您没有有效的 Cisco 服务合同，请与您的零售商联系。

Cisco 技术支持和文档网站

Cisco 技术支持和文档网站提供了在线文档和工具，用于排除和解决与 Cisco 产品和技术相关的技术问题。该网站全天 24 小时可用，URL 为：

<http://www.cisco.com/techsupport>

如需访问 Cisco 技术支持和文档网站上的所有工具，您需要 Cisco.com 的用户 ID 和密码。如果您持有有效的服务合同，但没有用户 ID 或密码，可以在此 URL 注册：

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



注

提交 web 服务请求或电话服务请求之前，请使用 Cisco 产品识别 (CPI) 工具查找产品的序列号。可以在 Cisco 技术支持和文档网站中单击 Documentation & Tools（文档和工具）下的 **Tools & Resources（工具和资源）** 链接，访问 CPI 工具。从字母顺序索引下拉列表中选择 **Cisco Product Identification Tool（Cisco 产品识别工具）**，或单击 Alerts & RMAs 下的 **Cisco Product Identification Tool（Cisco 产品识别工具）** 链接。CPI 工具提供三种搜索选项：按产品 ID 或型号名称；按树视图；或对于某些产品，通过复制和粘贴 **show** 命令输出。搜索结果将显示产品的图例，其中突出显示序列号标签所在位置。找到产品上序列号标签所在位置，记录该信息，然后再拨打服务电话。

提交服务请求

使用在线 TAC 服务请求工具是发出 S3 和 S4 服务请求的最为快捷的方法。（S3 和 S4 服务请求就是对网络影响较轻，或是需要获取产品信息的情形。）说明您的情况之后，TAC 服务请求工具将会提供解决方案。如果使用推荐方案后仍未解决问题，您的服务请求将交由 Cisco 工程师处理。TAC 服务请求工具位于此 URL：

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

对于 S1 或 S2 服务请求，或者如果您不具备 Internet 接入，请通过电话联系 Cisco TAC。（S1 或 S2 服务请求是营运网络无法运行或严重受损的情形。）我们会立即派 Cisco 工程师处理 S1 和 S2 服务请求，以确保您的业务能正常运作。

要通过电话发出服务请求，请使用下面的电话号码：

亚太地区：+61 2 8446 7411（澳大利亚：1 800 805 227）

欧洲、中东和非洲：+32 2 704 55 55

美国：1 800 553-2447

要获得 Cisco TAC 联系方式的完整列表，请访问以下 URL：

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

服务请求严重性定义

为确保所有服务请求都能按标准的格式报告，Cisco 对严重性进行了界定。

严重性 1 (S1) — 您的网络已“崩溃”，或者您的业务运作受到重大影响。Cisco 将立即调动所有资源与您一起马不停蹄地解决问题。

严重性 2 (S2) — 现有网络已严重受损，或者您的相当一部分业务运作受到 Cisco 产品不良性能的影响。Cisco 将调动资源与您一起在正常办公时间内竭尽全力解决问题。

严重性 3 (S3) — 您的网络运作性能受到影响，但大部分业务可正常运作。Cisco 将调动资源与您一起正常办公时间内将服务恢复到满意的水平。

严重性 4 (S4) — 您需要 Cisco 产品的功能、安装或配置信息以及这些方面的协助。您的业务运作没有受到影响或仅受轻微影响。

获取其它出版物和信息

通过各种在线资源和印刷资料可获得有关 Cisco 产品、技术和网络解决方案的信息。

- Cisco 网上商场提供了各种 Cisco 书籍、参考指南、文档和徽标等商品。可通过以下 URL 访问 Cisco 网上商场（公司网店）：

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco 出版社出版各种类型的网络、培训和认证刊物。新老用户都可以从中获益无穷。要获取最新的 Cisco 出版社刊物和其它信息，请通过以下 URL 访问 Cisco 出版社：

<http://www.ciscopress.com>

- 《Packet》是面向 Cisco Systems 技术用户的一份杂志，它旨在引导客户进行最恰当的 Internet 和网络投资。《Packet》在每个季度向用户提供最新的行业动态、技术进展、Cisco 和产品和解决方案速递、网络部署和故障解除技巧、配置实例、客户案例分析、认证和培训信息，并提供丰富的深层次在线资源链接。您可以通过以下 URL 访问《Packet》杂志：

<http://www.cisco.com/packet>

- 《iQ 杂志》是 Cisco Systems 出版的一份季刊，旨在帮助不断成长的公司了解如何借助技术来增加利润、优化业务流程以及扩大业务量。该刊物借助真实的案例来说明公司应如何鉴别面对的挑战和可以采用的技术，从而为决策者作出明智的技术投资提供了参考。您可以通过以下 URL 访问《iQ 杂志》：

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

或者通过以下 URL 阅读该刊物的数字版本：

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- 《Internet Protocol Journal》是 Cisco Systems 出版的一份季刊，它针对设计、开发和运营公共和专用互联网和内部网的工程专家。您可以通过以下 URL 访问《Internet Protocol Journal》：

<http://www.cisco.com/ipj>

- Cisco Systems 提供的网络产品以及客户支持服务可以通过以下 URL 获取：
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- Networking Professionals Connection (《网络专家连接》) 是供网络专业用户和 Cisco 的专家和其他技术精英就网络产品提出问题、提供建议和交流信息的交互性网站。欢迎您通过以下 URL 加入到讨论中：
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco 还提供世界一流的网路培训。您可以通过以下 URL 查看目前可用的课程：
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Cisco Unified CallManager 助理简介

“Cisco Unified CallManager 助理”提供呼叫路由功能以及其他功能，可以帮助管理员和助理更加高效地处理电话呼叫。

本章包含以下内容：

- [第 1-1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式](#)
- [第 1-5 页上的如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式](#)

共享线路模式和代理线路模式说明

“Cisco Unified CallManager 助理”的运行模式有两种 — 共享线路模式和代理线路模式。您可以使用的功能取决于系统管理员在配置“Cisco Unified CallManager 助理”时为您选择的模式。

本节包含以下内容：

- [第 1-2 页上的以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)
- [第 1-3 页上的以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)

以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理

如果系统管理员将“Cisco Unified CallManager 助理”配置为共享线路模式，管理员和助理将共享一个电话号码，例如 8001。助理通过共享的电话号码为管理员处理呼叫。当管理员收到拨给 8001 的呼叫时，管理员和助理的电话都会振铃。

缺省助理选择、助理监控、呼叫过滤和转移所有呼叫等功能不适用于共享线路模式的“Cisco Unified CallManager 助理”。助理无法在“助理控制台”应用程序中查看或访问这些功能。助理的电话将不具有全部转移功能的软键。管理员的电话则不具有助理监控、呼叫截接或全部转移等功能的软键。

如果您是一名助理并且以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，则无需登录即可接收呼叫。拨给管理员的呼叫将自动在您的电话上振铃。如果您需要使用“助理控制台”应用程序处理呼叫，或者使用电话上的软键将呼叫转接至管理员的语音留言系统，则需要登录至助理控制台。有关使用“助理控制台”的详细信息，请参阅第 2 章，“助理控制台入门”。

如果您是一名管理员并以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，则最多可以与 10 名助理共享您的电话号码。与您共享电话号码的任一助理都可以应答和处理呼叫。请参阅第 5 章，“管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理”处于共享线路模式时如何使用电话”。

相关主题

- 第 1-3 页上的以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理
- 第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式
- 第 1-5 页上的如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式

以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理

如果系统管理员将“Cisco Unified CallManager 助理”配置为代理线路模式，管理员和助理将不共用一个电话号码。助理可以使用一个代理号码为管理员处理呼叫。该代理号码不是管理员的电话号码，而是由系统选择的供助理用来为管理员处理呼叫的替代号码。

在代理线路模式中，管理员和助理可以访问“Cisco Unified CallManager 助理”中的所有功能，包括缺省助理选择、助理监控、呼叫过滤和转移所有呼叫等。

如果您是一名助理并以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，则必须登录助理控制台并启用过滤器，才能在您的电话上接听拨给管理员的呼叫。您可以使用“助理控制台”应用程序来实现所有处理功能，例如应答或转接呼叫。有关使用“助理控制台”的详细信息，请参阅第 2 章，“助理控制台入门”。

如果您是一名管理员并以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，则可以设置过滤器，选择性地对来电进行分类并过滤至助理。有关使用“Cisco Unified CallManager 助理”中所有功能的详细信息，请参阅第 6 章，“管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理”处于代理线路模式时如何使用电话”。

相关主题

- [第 1-3 页上的以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)
- [第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式](#)
- [第 1-5 页上的如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式](#)

如何在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式

要在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式，可通过拾起并放回听筒来重置 LCD 显示屏。

如果您在 LCD 显示屏的状态窗口中看到一个图标（铃形或划有斜线的铃形图标），则表明您是以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”（请参阅图 1-1）。请参阅第 5 章，“管理员—“Cisco Unified CallManager 助理”处于共享线路模式时如何使用电话”。

图 1-1 共享线路模式下电话状态窗口的 LCD 显示屏



如果您在 LCD 显示屏的状态窗口中看到多个图标，则表明您是以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”（请参阅图 1-2）。请参阅第 6 章，“管理员—“Cisco Unified CallManager 助理”处于代理线路模式时如何使用电话”。

图 1-2 代理线路模式下电话状态窗口的 LCD 显示屏



相关主题

- 第 1-2 页上的以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理
- 第 1-3 页上的以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理
- 第 1-5 页上的如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式

如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式

要在“助理控制台”上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式：

- 步骤 1** 登录到“助理控制台”应用程序。请参阅第 2-3 页的“如何登录助理控制台”一节。
- 步骤 2** 在“我的呼叫”面板中查找管理员的名字旁边的分机号码。请参阅第 2-11 页的“使用我的呼叫面板”一节。
- 步骤 3** 对于同一个管理员，在“我的管理员”面板中的“呼叫详细信息”列中查找电话图标旁边的分机号码。请参阅第 2-12 页的“使用“我的管理员”面板”一节。



注 如果在电话图标旁边看不到号码，请单击并拖动“呼叫详细信息”标题边框以增加列宽。

如果这两个分机号码相同，则表明您是以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”。助理和管理员具有相同的电话号码，并且分用同一条线路。

如果这两个分机号码不相同，则表明您是以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”。助理分配有一个替代电话号码来代表管理员处理呼叫。替代号码是代表管理员实际电话号码的一个代理号码。



注 在共享线路模式中，您可以在“我的管理员”窗口面板中看到四个标题“管理员”、“内部通信”、“免打扰”和“呼叫详细信息”。在代理线路模式中，您还可以看到其他标题“全部转移”、“助理监控”、“过滤呼叫”和“过滤器模式”。

相关主题

- 第 1-2 页上的以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理
- 第 1-3 页上的以代理线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理
- 第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定“Cisco Unified CallManager 助理”的模式

■ 如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式



Cisco Unified CallManager 助理控制台入门

“助理控制台”应用程序可以帮助助理更高效地为管理员处理呼叫。“Cisco Unified CallManager 助理”的运行模式有两种 共享线路模式和代理线路模式。您对上述功能的访问取决于系统管理员在配置“Cisco Unified CallManager 助理”时为您选择的模式。作为一个助理，如果您是以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，将分配到与管理员的电话号码相同的号码。您可以使用此共享号码代表管理员处理呼叫。如果您以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，您的管理员会分配到一个电话号码，而您则会分配到一个用作代理的替代电话号码。您可以使用此代理号码代表管理员处理呼叫。开始之前，您应当确定系统管理员为您选择了哪一种模式。有关详细信息，请参阅第 1-5 页的“如何在助理控制台上确定 Cisco Unified CallManager 助理的模式”一节。

作为助理，您可以在计算机上通过“助理控制台”应用程序访问“Cisco Unified CallManager 助理”的功能。

您可以使用助理控制台来：

- 拨打、应答、转移、转接、结束或保留呼叫
- 将会议出席者添加至呼叫
- 执行快速拨号
- 进行目录搜索
- 打开通向您的管理员的内部通信线路
- 监控管理员呼叫活动

- 更改管理员功能和设置
- 自定义您的呼叫处理工具
- 在虚拟键盘中键入数字，作为对交互式语音系统的回应。

要了解详细信息，请参阅以下主题：

- [第 1-1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 2-21 页上的您和您的管理员将如何使用“Cisco Unified CallManager 助理”](#)



注

“Cisco Unified CallManager 助理”允许您为自己和多达 33 名管理员处理呼叫。

助理控制台入门

本节包含以下主题:

- 第 2-3 页上的如何登录助理控制台
- 第 2-4 页上的如何注销助理控制台
- 第 2-5 页上的如何浏览控制台而不向管理员提供支持
- 第 2-6 页上的如何使用控制台
- 第 2-18 页上的如何配合控制台使用鼠标和键盘
- 第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能

如何登录助理控制台

登录至“助理控制台”后，可代表一名或多名管理员处理呼叫。登录后，您将处于在线状态并可处理呼叫。

要登录，请在“Cisco Unified CallManager 助理登录”对话框中输入用户 ID 和密码。您的用户 ID 和密码由系统管理员提供。



注

您可以让“Cisco Unified CallManager 助理”记住登录信息。

助理控制台在桌面打开。

您在登录后即可为管理员提供呼叫处理支持，直至您注销（或者直至您的在线、已接通或呼叫控制状态发生改变。有关状态信息的详细信息，请参阅第 2-16 页的“使用状态栏”一节。）

提示

- 控制台的“我的管理员”面板将显示哪个管理员需要您的支持。管理员名字旁边的两个绿色箭头表示该管理员已登录并需要支持；如果管理员的名字变为灰色，则表示他/她不需要支持。
- 如果您在“Cisco Unified CallManager 助理登录”对话框中单击**设置**按钮，则可以监控基本和高级的管理设置。系统管理员可能要求您监控这些设置以帮助解决问题。请勿修改这些设置，除非系统管理员要求您修改。

相关主题

- [第 2-4 页上的如何注销助理控制台](#)
- [第 2-5 页上的如何浏览控制台而不向管理员提供支持](#)
- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-12 页上的使用“我的管理员”面板](#)
- [第 2-18 页上的如何配合控制台使用鼠标和键盘](#)

如何注销助理控制台

要注销“助理控制台”，请在控制台顶部的菜单栏单击**文件 > 退出**。如果您选中记住用户 ID 和密码选项，则下次在计算机上启动“助理控制台”时将自动登录。



注

如果您使用的是共享计算机，则可能需要通过从菜单栏单击**文件 > 注销**来注销“助理控制台”。“助理控制台”将显示登录对话框，而不是以您的用户 ID 和密码自动登录。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)

如何浏览控制台而不向管理员提供支持

如果您正在以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”，则可以先熟悉“助理控制台”，而不向管理员提供支持。在共享线路模式下，您无法通过下线来浏览控制台。

如果要访问控制台而不向管理员提供支持，请照常登录，然后单击**离线**呼叫控制按钮。此按钮是屏幕顶部或一侧的图标行中的第一个图标按钮。您可以通过从菜单栏选择**文件 > 离线**来执行此任务。

通过此方式下线后，“Cisco Unified CallManager 助理”会将您原来支持的管理员移交给另一名助理。在离线期间，您无法接收管理员的电话呼叫，控制台上的“我的管理员”面板将处于非活动状态。

重新上线后，您就可以继续向管理员提供支持。“Cisco Unified CallManager 助理”可能会将您之前（下线之前）支持的管理员重新转交给您。这取决于其他助理的可用性，以及您是否已被指定为某一管理员的缺省助理。有关如何分配缺省助理的信息，请参阅第 7-3 页的“[如何向管理员分配缺省助理](#)”一节。

要恢复在线状态，请单击**在线**呼叫控制按钮。（此按钮与“离线”按钮相同）。或者，您也可以从菜单栏选择**文件 > 在线**。



提示

您的在线状态通过控制台右下角的状态栏显示。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)

如何使用控制台

以下小节说明了“助理控制台”上的各个区域，以及如何使用它们来控制功能和处理呼叫：

- [第 2-6 页上的使用菜单栏](#)
- [第 2-7 页上的使用呼叫控制按钮](#)
- [第 2-11 页上的使用我的呼叫面板](#)
- [第 2-12 页上的使用“我的管理员”面板](#)
- [第 2-14 页上的使用快速拨号功能](#)
- [第 2-15 页上的使用目录](#)
- [第 2-16 页上的使用状态栏](#)
- [第 2-17 页上的调整控制台布局](#)
- [第 2-17 页上的查看管理设置](#)

使用菜单栏

菜单栏位于助理控制台的顶部。菜单命令与上下文相关。

菜单栏各项功能如下：

- 文件 — 上线 / 下线、登录 / 注销和退出控制台。
- 编辑 — 创建和编辑快速拨号、个性化键盘快捷键、更改立即转移目标、设置首选项和访问管理员设置。
- 查看 — 指定文本大小和配色方案，以及刷新缺省布局。
- 呼叫 — 拨打、应答、挂断、保留、转接和转移呼叫，或者向呼叫添加会议出席者。
- 管理员 — 向管理员发出内部呼叫、访问“管理员配置”窗口和启用 / 禁用管理员功能。
- 帮助 — 访问在线帮助。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

使用呼叫控制按钮

在助理控制台中，您可以通过单击呼叫控制按钮（位于控制台顶部或一侧的图标行）执行任务。将鼠标置于呼叫控制按钮上可查看其功能说明。

呼叫控制按钮的列表可参阅[表 2-1](#)。

表 2-1 呼叫控制按钮




呼叫控制按钮	功能
在线 	与“离线”按钮配合使用，切换您在“助理控制台”上的连接状态。“在线”按钮允许您在“助理控制台”上恢复在线连接，以便代表管理员处理呼叫。
离线 	与“在线”按钮配合使用以切换您的连接状态。“离线”按钮允许您浏览控制台；您将无法处理管理员呼叫。
拨号 	打开用于拨出呼叫的拨号键盘。

表 2-1 呼叫控制按钮 (续)






呼叫控制按钮	功能
应答 	接通来电。
挂机 	结束激活的呼叫。
保留 	与“继续”按钮配合使用，切换呼叫的保留状态。保留按钮可将呼叫置于保留状态。
继续 	与“保留”按钮配合使用，切换呼叫的保留状态。“继续”按钮可解除呼叫保留。
转接 	直接将已接通的呼叫转接至您在弹出窗口中输入的目标号码。

表 2-1 呼叫控制按钮 (续)






呼叫控制按钮	功能
咨询呼叫转接 	功能与“转接”按钮类似，但允许您与将要接听转接呼叫的人员通话。
直接转接 	将现有的呼叫转接呼叫至另一个现有呼叫。
会议 	允许您将会议出席者添加至呼叫。
加入 	会议可以组合多个现有呼叫。最多可以同时加入 15 个呼叫。

表 2-1 呼叫控制按钮 (续)

呼叫控制按钮	功能
	将正在振铃、已接通或保留的呼叫立即转移至呼叫的原定目标（管理员）或转移至另一个目标号码。要指定立即转移目标，请从菜单栏中选择 编辑 > 立即转移 。
	将正在振铃或已接通的呼叫重定向至管理员的语音留言系统。

呼叫控制按钮具有上下文相关性，按钮的可用性取决于所选呼叫的状态。

确保在单击用于处理呼叫的呼叫控制按钮之前选中（突出显示）要处理的呼叫。



提示

您可以右键单击呼叫控制面板中的空白处（并非按钮本身），重新安排其在控制台中的位置。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

使用我的呼叫面板

“助理控制台”在“我的呼叫”面板中显示您和您的管理员的呼叫。您可以通过使用“助理控制台”中的工具来处理这些呼叫。“Cisco Unified CallManager 助理”最多可支持 33 条线路。

每个呼叫都显示在其相关电话线路的下方。

每条电话线路都显示在以下的其中一个标题下：

- 我的线路 — 显示您使用自己的电话线路发出和接收的任何当前激活的呼叫。
- 管理员线路 — 显示您正在处理或可以代表管理员处理的激活呼叫。
- 内部通信 — 如果可用，显示您的内部通信线路的状态。

您可以在“我的呼叫”面板区域的“管理员线路”中看到 1 至 33 条线路，具体取决于分配给您的管理员数目。

每条管理员线路都包含：

- 管理员的共享线路号码或者管理员的代理电话分机号码。代理号码不是管理员的电话号码，而是您用于处理管理员的呼叫的号码。
- 管理员的名字。
- 激活呼叫的信息 — 激活的呼叫通过以下信息表示：
 - 指示呼叫状态（正在振铃、已接通或保留）的动画图标
 - 呼叫者 ID
 - 指示呼叫持续时间的计时器

提示

- 将呼叫转接至管理员时必须输入实际分机（而不是代理分机）。您可以在“助理控制台”的“我的管理员”面板中看到管理员的实际电话分机。
- 您无法将“转接至语音留言”或“立即转移”应用到使用自己的电话线路发出或接收的呼叫。这些功能仅适用于在管理员的线路上接收的呼叫。
- 在共享线路模式中使用“Cisco Unified CallManager 助理”时，如果您在管理员的线路旁看到两个红色箭头，则可以确定管理员或另一名助理已应答呼叫。

相关主题

- 第 2-6 页上的如何使用控制台
- 第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能
- 第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键
- 第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫

使用“我的管理员”面板

您可以使用“助理控制台”中的“我的管理员”面板监控各个管理员的呼叫活动和功能状态。您还可以通过此面板启用和禁用管理员的功能。

**注**

免打扰、全部转移、助理监控、过滤呼叫、和过滤器模式功能仅适用于代理线路模式。

表 2-2 介绍了在“我的管理员”面板中各个列标题下方显示的信息。

表 2-2 在“助理控制台”的“我的管理员”面板中显示的信息

“我的管理员”列标题	含义
管理员	<p>显示管理员的名字。如果管理员的整行信息变为灰色，则表示管理员不希望您代表他/她处理呼叫。此外，您还可以在管理员图标旁看到以下两种不同的图标：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果您在管理员图标旁看到两个绿色箭头，则表示对应的管理员希望您代表他/她处理呼叫。 • 如果您在管理员图标旁看到一个信封图标，则表示对应的管理员有语音留言。
内部通信	单击此列可向管理员发出内部呼叫。
免打扰	如果选中此框，则会启用“免打扰”功能。要启用或禁用“免打扰”，请单击“免打扰”单元格。“免打扰”功能可以禁用管理员电话上的振铃器；该功能不会重定向呼叫。
全转	（仅适用于代理线路模式）如果选中此框，则会启用“全部转移”（全转）功能。要启用或禁用“全部转移”，请单击“全转”单元格。“全部转移”会自动将所有来电重定向至管理员的转移目标。

表 2-2 在“助理控制台”的“我的管理员”面板中显示的信息（续）

“我的管理员”列标题	含义
助理监控	（仅适用于代理线路模式）复选标记表示管理员已启用“助理监控”。此功能允许管理员查看您代表他/她所处理呼叫的呼叫者 ID 和持续时间。
已启用过滤器	（仅适用于代理线路模式）如果选中此框，则会启用呼叫过滤器。要启用或禁用过滤器，请单击过滤器单元格。过滤器可以根据呼叫者 ID 和过滤器模式将呼叫路由给您或对应的管理员。
过滤器模式	<p>（仅适用于代理线路模式）过滤器模式有两种：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 包括 — 与“包括”过滤器中的号码匹配的呼叫将被发送至管理员；其他呼叫将被重定向给您。 • 不包括 — 与“不包括”过滤器中的号码匹配的呼叫将被重定向给您；其他呼叫将被发送至管理员。 <p>要为管理员配置过滤器，请使用“管理员配置”窗口。在“我的管理员”面板中右键单击管理员行的任意位置，然后选择配置打开此窗口。</p> <p>请注意，初始缺省设置为：“包括”过滤器启用，所有管理员呼叫都重定向给您。</p>
呼叫详细信息	<p>呼叫详细信息包括管理员的线路号码、呼叫持续时间和呼叫者 ID：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 线路 — 管理员主电话线路的实际分机号码；电话图标用于指示线路状态。 • 呼叫持续时间 — 管理员发出或接收的激活呼叫的实时持续时间。计时器从发起（拨出）或收到（拨入）呼叫时开始计时。如果呼叫中断或被转接，则计时器停止计时。 • 呼叫者 ID — 作为管理员的主叫方或被叫方的名字（如果可用）和号码。助理控制台将在前转呼叫信息可用时显示该信息。

**提示**

您可以监视（但不能处理）在控制台的“我的管理员”面板中出现的呼叫。这些呼叫是您已经重定向至管理员的呼叫，或者是管理员已直接发出收到的呼叫。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)
- [第 7-1 页上的如何配置管理员功能](#)

使用快速拨号功能

快速拨号功能允许您直接在“助理控制台”上建立个人电话簿。您可以使用快速拨号号码发出呼叫和执行其他呼叫处理任务。

要打开快速拨号菜单和查看可用命令列表，请右键单击“快速拨号”面板或从菜单栏选择**编辑 > 快速拨号**。如果一些快速拨号命令变为灰色，请尝试在打开菜单之前选择一个快速拨号条目。

使用快速拨号菜单可修改快速拨号组、发出呼叫、指定转接目标和向呼叫添加会议出席者。

要快速访问快速拨号号码，可以将这些条目划分为不同的快速拨号组。例如，为自己创建个人组，为每个管理员创建一个组。

添加新的快速拨号条目时，条目将按照您所创建的顺序显示。要在快速拨号列表中排序所有的项，请单击列标题（名字、电话号码或备注）。列表将按字母或数字顺序排序，具体取决于所选的标题。再次单击标题可切换选择升序或降序。

您可以通过以下方式使用快速拨号列表项发出呼叫：

- 将快速拨号项拖到您的线路或您管理员的线路。
- 通过突出显示您的线路和右键双击快速拨号项可以在您的线路上发出呼叫。通过突出显示您管理员线路和右键双击快速拨号项可以在您管理员的线路上发出呼叫。
- 将快速拨号项拖到呼叫控制面板上的拨号按钮，然后单击**确定**。

以下是使用快速拨号列表项的一些快捷方法（不用打开快速拨号菜单）：

- 要向快速拨号列表中的人员执行盲转接，请将激活的呼叫拖放至该人的快速拨号列表项。
- 要添加一个新的快速拨号列表项，请将列表项从“目录”面板拖放至“快速拨号”面板。



提示

快速拨号样例组和快速拨号样例列表项均处于非活动状态；它们用于演示快速拨号信息如何在控制台上显示。您可以根据需要随时删除这些样例。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

使用目录

目录可用于搜索同事和根据搜索结果发出和处理呼叫。

要搜索同事，请在搜索字段输入该人姓氏和 / 或名字的任何部分，然后单击**搜索**。

目录将显示与搜索字符串匹配的所有用户的列表。搜索结果将按名字、姓氏、电话号码和部门排序。

要清除搜索结果和搜索字段，请单击**清除**按钮。

以下是使用搜索结果的一些方式：

- 右键单击某人的名字或号码发出呼叫。
- 右键单击某人的名字显示包含相关命令的弹出菜单。
- 要向您目录中的人员执行盲转接，请将激活的呼叫拖放至相应的名字或号码。
- 要添加一个新的快速拨号列表项，请将列表项从“目录”面板拖放至“快速拨号”面板。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

使用状态栏

状态栏位于“助理控制台”屏幕的底部，并显示以下系统信息：

- 已连接 / 未连接 — 指示您与“Cisco Unified CallManager 助理”服务器的连接状态。
- 在线 / 离线 — 指示您对管理员的可用性状态。
- 呼叫控制正在进行 / 呼叫控制已停止 — 指示呼叫处理功能的可用性。
- 向下过滤 — 指示呼叫过滤功能的可用性。

状态栏还会显示一个“弹出到最上面”图标，指示是否将控制台设置为在您接收来电时自动出现在桌面。单击“弹出到最上面”图标可切换启用和禁用此功能。（缺省情况下，禁用此功能。）启用此功能后图标会变暗（变黑）。

此外，您还可以从**编辑 > 选项**菜单启用 / 禁用“弹出到最上面”功能。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

调整控制台布局

您可以自定义“助理控制台”中各面板的大小和位置。使用“查看”菜单可更改配色方案和字体，以及刷新初始缺省设置。



提示

您可以将控制台设置为在您接收来电时自动出现在桌面。要启用此“弹出到最上面”功能，请从主菜单选择**编辑 > 首选项**，然后单击“进行新呼叫时启用控制台”复选框。“弹出到最上面”图标位于控制台屏幕底部的状态栏内。启用此功能后图标会变暗（被按下）。

相关主题

- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

查看管理设置

您可以通过“登录”对话框查看管理设置，也可以从菜单栏选择**编辑 > 设置**。



注

您不必修改管理设置，除非系统管理员要求您修改。

有两种设置类型：

- 基本设置
 - “Cisco Unified CallManager 助理”服务器主机名或 IP 地址
 - “Cisco Unified CallManager 助理”服务器端口
 - 高级设置
 - 启用 / 禁用跟踪
- “高级设置”选项卡将显示跟踪文件所存储的位置。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)
- [第 7-1 页上的如何配置管理员功能](#)

设置首选项

您可以在“首选项”菜单中启用以下两个设置：

- 将控制台设置为在您接收来电时自动出现在桌面 — 要启用控制台的“弹出到最上面”功能，请从主菜单选择**编辑 > 首选项**，然后单击“进行新呼叫时启用控制台”复选框。“弹出到最上面”图标位于控制台屏幕底部的状态栏内。启用此功能后图标会变暗。
- 将您的计算机设置为开机时自动启动助理控制台应用程序 — 要启用自动启动功能，请从主菜单选择**编辑 > 首选项**，然后单击“在计算机启动时自动启动控制台”复选框。“助理控制台”将在下次启动计算机时自动启动。

要禁用各项功能，请取消选中对应的复选框。

如何配合控制台使用鼠标和键盘

“助理控制台”提供多种鼠标键盘组合用以执行任何给定任务。

您可以：

- 单击、右键单击和双击控制台项
- 拖放控制台项
- 使用键盘快捷键

例如，您可以选择以下选项来应答呼叫：

- 单击**应答**呼叫控制按钮
- 双击“我的呼叫”面板中的呼叫
- 右键单击“我的呼叫”面板上的呼叫，然后从弹出菜单中选择**应答**
- 使用键盘快捷键

有些任务可以通过拖放控制台项来完成。例如，要添加快速拨号列表项，您可以将所选的呼叫从“我的呼叫”面板拖放至“快速拨号”面板。

**提示**

您可以在第 3 章，“如何使用助理控制台处理呼叫”中查找到用于执行特定任务的所有选项，例如转接呼叫

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如果通过控制台使用内部通信功能

内部通信功能是由系统管理员配置的可选功能。它允许您通过内部通信线路与管理员进行通话。

要发出内部呼叫，请右键单击“我的呼叫”面板中管理员的名字。您也可以单击“我的管理员”面板中对应的内部通信图标。

如果管理员在您发起内部呼叫时没有接通其他呼叫，您的免持话筒与管理员的免持话筒将同时打开。然后，您可以使用免持话筒、头戴式耳机或听筒进行通话。

如果管理员在您发起内部呼叫时正处于忙线，内部呼叫将在管理员的电话上振铃，并且必须手动应答。管理员向您发出内部呼叫时您正处于忙线时的情况亦是如此。

要结束内部呼叫，请再次单击内部呼叫图标。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 4-1 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)

如何使用键盘快捷键

您可以使用键盘快捷键而不是鼠标来操作“助理控制台”上的大部分工具和功能。键盘快捷键可以帮助您更高效地处理呼叫。

您可以使用初始缺省快捷键，也可以根据需要自定义快捷键。“Cisco Unified CallManager 助理”会在您下次登录时记住自定义的快捷键。

查看快捷键

在菜单栏中单击该项以显示命令和快捷键。键盘快捷键与大部分菜单命令相关联。

此外，您还可以通过“编辑快捷键”窗口来查看快捷键。选择**编辑 > 键盘快捷键**打开该窗口，然后从列表中选择菜单命令以查看相关联的快捷键。

例如，如果您在“编辑快捷键”窗口中选择“呼叫” > “应答”，则可以看到初始缺省快捷键使用控制键 (Ctrl) 和 A 键的组合 (Ctrl-A)。

自定义键盘快捷键

要自定义键盘快捷键，请从菜单栏选择**编辑 > 键盘快捷键**。从列表中选择菜单命令，然后单击 **Ctrl**、**Shift** 或 **Alt** 分配快捷键的第一部分。接下来，在“键”字段输入字母或数字分配快捷键的最后一部分。单击**保存**将新的键盘快捷键分配给所选的命令。

使用快捷键

要激活快捷键，请按下快捷键组合中的第一个键，然后按第二个键。例如，如果您要使用 **Ctrl-L** 快捷键将呼叫置于保留状态，请按下 **Ctrl**，然后按 **L**。



注

为使键盘快捷键起作用，“助理控制台”页面必须为桌面上的活动窗口。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-6 页上的如何使用控制台](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

您和您的管理员将如何使用“Cisco Unified CallManager 助理”

您将通过电话和“助理控制台”使用“Cisco Unified CallManager 助理”来为管理员处理呼叫。例如，当您为管理员应答呼叫时，可能需要通过双击“助理控制台”上的内部通信线路咨询管理员。如果管理员选择代答该呼叫，您可以前转该呼叫，方法是在“助理控制台”上选择“立即转移”呼叫按钮或在电话上选择**转移**软键。如果管理员需要呼叫者留言，您可以将该呼叫前转至管理员的语音留言系统，方法是选择“转接到语音邮件”呼叫按钮或选择**去语音**软键。

另一方面，您的管理员将主要通过 Cisco Unified IP 电话来使用“Cisco Unified CallManager 助理”。例如，您的管理员可能预期接到房地产经纪人的呼叫。管理员会启用助理监控来监控来电。当房地产经纪人的号码出现时，管理员可以使用**截接**软键截接该呼叫。管理员如何使用“Cisco Unified CallManager 助理”的另一个例子是，按电话上的**转移**软键将正在振铃的呼叫转移给您。管理员可以确认您是否已应答转移的呼叫，并可通过查看电话 LCD 屏幕上的“Cisco Unified CallManager 助理”状态窗口来监控呼叫持续时间。

如欲更好地了解管理员如何使用“Cisco Unified CallManager 助理”的功能，请参阅第 6 章，“管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理”处于代理线路模式时如何使用电话”或第 5 章，“管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理”处于共享线路模式时如何使用电话”。



提示

您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口自定义管理员功能。要打开此窗口，请从菜单栏选择**管理员 > 配置**，或右键单击“我的管理员”面板中管理员行的任意位置，然后选择**配置**。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-19 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 7-1 页上的如何配置管理员功能](#)

■ 您和您的管理员将如何使用“Cisco Unified CallManager 助理”



如何使用助理控制台处理呼叫

您可以使用鼠标和键盘，通过“助理控制台”发出、应答、转接、结束和以其它方式处理呼叫。



注

确保在控制台上选中（突出显示）所要处理的呼叫。如果“呼叫控制”按键和菜单项与选中的呼叫不相关，它们则会变为灰色（未激活）。

要了解详细信息，请参阅以下呼叫处理主题：

- [第 3-2 页上的如何发出呼叫](#)
- [第 3-3 页上的如何应答呼叫](#)
- [第 3-3 页上的如何结束呼叫](#)
- [第 3-4 页上的如何保留呼叫](#)
- [第 3-5 页上的如何转接呼叫](#)
- [第 3-7 页上的如何建立会议呼叫](#)
- [第 3-8 页上的如何将呼叫转移至另一个号码](#)
- [第 3-10 页上的如何发送呼叫到语音留言服务](#)

如何发出呼叫

要通过“助理控制台”发出呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**拨号**呼叫控制按键。
- 右键单击“我的呼叫”面板上的电话线路，然后从弹出菜单中选择**拨号**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 拨号**。
- 双击快速拨号或电话号码。
- 将电话号码拖放到“我的呼叫”面板。
- 使用相关的键盘快捷键。
- 在桌面上打开并激活控制台后，使用键盘输入要呼叫的电话号码，然后按 **Enter**。您可以在控制台底部的状态栏中看到所呼叫的号码。

如果“输入号码”弹出窗口出现，请输入要呼叫的电话号码，然后单击**确定**。

完全按照通过 Cisco Unified IP 电话发出呼叫的方式输入所要拨打的号码。

从“助理控制台”发出的呼叫将使用助理电话的第一条物理线路。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何应答呼叫

要应答所选的呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**应答**呼叫控制按键。
- 在“我的呼叫”面板中双击振铃的呼叫。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**应答**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 应答**。
- 使用相关的键盘快捷键。

如果您要应答的来电没有被选中（突出显示），请单击选中该来电，然后再执行以上任一操作。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何结束呼叫

要结束所选的呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**挂机**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**挂机**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 挂机**。
- 使用相关的键盘快捷键。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何保留呼叫

要保留所选的呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**保留**呼叫控制按键。
- 双击已接通的呼叫。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**保留**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 保留**。
- 使用相关的键盘快捷键。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何解除呼叫保留

要解除所选呼叫的保留状态，请选择以下任一操作：

- 单击**继续**呼叫控制按键。
- 双击保留的呼叫。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**继续**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 继续**。
- 使用相关的键盘快捷键。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何转接呼叫

转接呼叫的方式有三种：

- 转接 — 立即重定向呼叫，而不允许您与转接接受者（接收转接呼叫的人员）通话。
- 咨询转接 — 允许您先与转接接受者通话，然后再重定向呼叫。
- 直接转接 — 直接接通两个呼叫（激活的呼叫和保留的呼叫）。



注 您必须先应答呼叫后才能进行转接。呼叫一经转接后就无法取回（除非呼叫转接回您的电话话）。

转接

要转接所选的呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**转接**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**转接**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 转接**。
- 将该呼叫拖放到“快速拨号”面板中的列表项。
- 将该呼叫拖放到“目录”面板中的列表项。
- 使用相关的键盘快捷键。

如果没有将呼叫拖放到“快速拨号”或“目录”面板中，“输入号码”弹出窗口将出现。输入转接接受者的电话号码，然后单击**确定**。

咨询呼叫转接

要对所选呼叫进行咨询转接，请执行以下任一操作：

- 单击**咨询呼叫转接**呼叫控制按钮。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**咨询呼叫转接**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 咨询呼叫转接**。
- 在“快速拨号”或“目录”面板中，右键单击要转接呼叫的列表项，然后从弹出菜单中选择**咨询呼叫转接**。
- 使用相关的键盘快捷键。

如果“输入号码”弹出窗口出现，请输入转接接受者的电话号码，然后单击**确定**。

与接受者通话后，再次单击**咨询呼叫转接**按钮以完成转接。



注

如果电话正在振铃或者使用拖放的方法，则无法完成咨询呼叫转接。您必须与接受者通话才能完成咨询呼叫转接。

直接转接

要直接转接一对呼叫，先选中这两个呼叫，然后执行以下任一选项：

- 单击**直接转接**呼叫控制按钮。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**直接转接**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 直接转接**。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何建立会议呼叫

建立会议呼叫的方法有两种：

- 会议 — 您可以发起呼叫并将出席者添加到会议中。
- 加入 — 您可以将激活的呼叫和保留的呼叫连接至单个会议呼叫。

要将会议出席者添加到所选的激活呼叫，请选择以下任一选项：

- 单击**会议**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**会议**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 会议**。
- 右键单击快速拨号或“目录”面板上的列表项，然后从弹出菜单中选择**会议**。
- 使用相关的键盘快捷键。

如果“输入号码”弹出窗口出现，请输入会议出席者的电话号码，然后单击**确定**。

与新的会议出席者通话后，请再次单击**会议**按键将其添加到呼叫中。

要使用加入功能建立会议呼叫，请突出显示要进行会议的呼叫，然后选择以下任一选项：

- 单击**加入**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**加入**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 加入**。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)

如何将呼叫转移至另一个号码

使用“立即转移”将所选的呼叫转移至预定的目标号码。您可以转移正在振铃、已接通或保留的呼叫。

在代理线路模式中，初始缺省目标是呼叫的原定目标 — 管理员。在共享模式中，不存在缺省目标。但是，您可以将目标配置为任何一个有效的电话号码或分机。

有关详细信息，请参阅以下内容：

- [第 3-8 页上的如何使用“立即转移”](#)
- [第 3-9 页上的如何配置立即转移目标](#)

如何使用“立即转移”

要将所选的呼叫转移至“立即转移”目标，请执行以下任一操作：

- 单击**立即转移**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**立即转移**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 立即转移**。
- 使用相关的键盘快捷键。

提示

- “转接”要求每次使用时指定一个目标，而“立即转移”可以立即将呼叫发送到一个预定的目标号码。
- 您可以转移正在振铃、已接通或保留的呼叫。
- 您无法转移在自己的电话线路（而不是管理员代理线路）上发出或接收的呼叫。

相关主题

- [第 3-9 页上的如何配置立即转移目标](#)

如何配置立即转移目标

您可以将“立即转移”目标设置为呼叫的原定目标 — 管理员，或者是另一个电话号码。

要查看或更改目标，请从菜单栏选择**编辑 > 立即转移**。随即将出现“立即转移目标”弹出窗口。

在共享线路模式中，在文本框内输入电话号码或办公室分机。请完全按照从办公室电话拨号的方式输入号码。

在代理线路模式中，您可以在“管理员”或“电话号码”目标之间切换选择。如果您选择“电话号码”选项，则请输入电话号码或办公室分机。请完全按照从办公室电话拨号的方式输入号码。

单击**保存**以保存您的更改。

提示

- 除配置您自己的“立即转移”目标外，您还可以为您的管理员配置此目标。管理员的转移目标与您的目标有所不同。有关说明，请参阅第 7-4 页的“[如何为管理员配置转移目标](#)”一节。
- 您可以使用 Cisco Unified IP 电话转移呼叫。应答该呼叫，然后按 Cisco Unified IP 电话上的**转移**软键，将呼叫转接至您的“立即转移”目标。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)
- [第 3-8 页上的如何使用“立即转移”](#)
- [第 4-1 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)
- [第 7-1 页上的如何配置管理员功能](#)

如何发送呼叫到语音留言服务

代表管理员处理呼叫时，您可以将正在振铃或已接通的呼叫转接至管理员的语音留言服务。

要将所选的呼叫发送至语音留言服务，请选择以下任一选项：

- 单击**转接到语音邮件**呼叫控制按键。
- 右键单击该呼叫，然后从弹出菜单中选择**转接到语音邮件**。
- 从菜单栏选择**呼叫 > 转接到语音邮件**。
- 使用相关的键盘快捷键。

提示

- 您也可以通过 Cisco Unified IP 电话执行此任务。应答该呼叫，然后按 Cisco Unified IP 电话上的**去语音**软键，将管理员的呼叫转接至其语音留言服务。
- 此功能不适用于您在自己的电话线路上发出或接收的呼叫。它仅适用于管理员的代理线路上的呼叫。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 2-20 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 3-1 页上的如何使用助理控制台处理呼叫](#)
- [第 4-1 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理](#)



助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified CallManager 助理

您可以通过 Cisco Unified IP 电话访问“Cisco Unified CallManager 助理”的一些功能。除独特振铃音外，所有这些功能都可以通过助理控制台访问。

请参阅以下主题：

- [第 4-2 页上的如何使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键](#)
- [第 4-3 页上的如何自定义独特振铃音功能](#)
- [第 4-4 页上的如何使用电话上的内部通信功能](#)

如何使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键

要使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键，必须登录至助理控制台。有关登录助理控制台的详细信息，请参阅第 2-3 页上的[如何登录助理控制台](#)。请参阅表 4-1 中关于电话上的“Cisco Unified CallManager 助理”软键的说明。

表 4-1 助理电话上的 Cisco Unified CallManager Assistant 软键

软键	功能
转移	将正在振铃、已接通或保留的呼叫转移至管理员或另一个预先设置的号码。
去语音	将正在振铃或已接通的呼叫发送至相应的管理员语音邮件。

相关主题


- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 4-3 页上的如何自定义独特振铃音功能](#)
- [第 4-4 页上的如何使用电话上的内部通信功能](#)

如何自定义独特振铃音功能

独特振铃音可让您将不同的铃音类型关联到不同的电话线路。您可以将管理员的代理线路与某种独特的铃音关联，从而可以迅速区分打给您的来电和打给管理员的来电。

使用以下操作步骤直接在电话上自定义独特振铃音功能。

步骤

- 步骤 1** 按 Cisco Unified IP 电话上的**设置**按键。
- 步骤 2** 使用**导航**按键从“设置”菜单中选择**振铃类型**（或者按电话键盘上的**2**）。
电话上的每条线路及其选定的振铃类型都会显示于电话的 LCD 屏幕中。所有线路都使用缺省振铃类型作为初始值。
- 步骤 3** 要更改某一线路的振铃类型，请使用**导航**按钮选择线路，然后按**选择**软键。

注 要识别与特定管理员关联的管理员代理线路，可查看助理控制台的“我的呼叫”面板，上面显示了管理员代理线路和管理员的名字。（管理员的代理线路是您代管理员接听来电的线路。）
- 步骤 4** 使用**导航**按键在所选线路的可用铃音列表中滚动。要试听振铃类型的样本，请选择振铃类型，然后按**播放**软键。
- 步骤 5** 要关联新的振铃类型，请按**选择**及**确定**软键。
- 步骤 6** 重复步骤 3 - 步骤 5 以自定义另一条选定线路的振铃类型。
- 步骤 7** 按**退出**软键退出振铃类型菜单。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 4-2 页上的如何使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键](#)
- [第 4-4 页上的如何使用电话上的内部通信功能](#)

如何使用电话上的内部通信功能

“内部通信”功能是系统管理员可以配置的一项可选功能。该功能允许您通过内部通信线路与管理员通话。如果您没有在电话上或“助理控制台”中找到内部通信快速拨号按键，请与系统管理员联系。



注意事项

如果您在“用户选项”网页中更改了内部通信快速拨号设置，则无法拨打内部呼叫。

要拨打内部呼叫，按 Cisco Unified IP 电话上与相应管理员对应的**内部通信**快速拨号按键。

如果在发出内部呼叫时您的管理员没有接通其它呼叫，则您和管理员的免持话筒将同时打开。然后，您可以通过电话上的免持话筒、头戴式耳机或听筒进行通话。

如果您的管理员在您发出内部呼叫时已接通另一呼叫，内部呼叫会在管理员的电话上振铃，并且必须手动应答。如果管理员在您已接通另一呼叫时向您发出内部呼叫，则也将如此。

要结束内部呼叫，请挂机（或按扬声器按键或头戴耳机按键）。

相关主题

- [第 2-3 页上的助理控制台入门](#)
- [第 4-2 页上的如何使用电话上的 Cisco Unified CallManager 助理软键](#)
- [第 4-3 页上的如何自定义独特振铃音功能](#)



管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理” 处于共享线路模式时如何使用电话

“Cisco Unified CallManager 助理” 能增强电话的功能，让您和助理能更高效地处理呼叫。系统管理员在配置 “Cisco Unified CallManager 助理” 时已选择一种运行模式——共享线路模式或代理线路模式。在共享线路模式中，您和助理分配到相同的电话号码。您的助理可以使用该共享号码代您处理呼叫。在代理线路模式中，您分配到一个电话号码，您的助理则分配到一个用作代理的替代号码。您的助理可以使用该代理号码代您处理呼叫。开始之前，您应当确定系统管理员为您选择了哪一种模式。请参阅第 1 章，“[Cisco Unified CallManager 助理简介](#)”。

“Cisco Unified CallManager 助理” 配置为共享线路模式时，管理员可以使用以下功能：

- Cisco Unified IP 电话增强的呼叫处理功能 — 在电话的 LCD 屏幕上提供新的软键和状态窗口。
- 内部通信功能 — 允许您向助理发出内部呼叫和接收助理发出的内部呼叫。
- 基于 Web 的功能配置 — 允许您通过 “管理员配置” 窗口自定义 “转移” 目标。或者，您的助理也可以通过助理控制台代您配置此功能。

详细信息请参阅以下主题:

- [第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定 “Cisco Unified CallManager 助理” 的模式](#)
- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-4 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 5-5 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)
- [第 7-2 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)

使用 Cisco 分机移动

要配合 Cisco 分机移动使用 “Cisco Unified CallManager 助理” :

-
- 步骤 1** 登录至 Cisco 分机移动。
- 步骤 2** 在 “服务” 菜单中选择 “助理服务” 。
-

有关 Cisco 分机移动的详细信息, 请参阅《*Cisco Unified IP 电话 7960G 和 7940G 电话指南*》。

相关主题

- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-4 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 5-5 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何转移和转接呼叫

对于管理员

您可以使用电话上的 “Cisco Unified CallManager 助理” 软键转移、转接和以其它方式处理激活的呼叫。

本节包含以下主题:

- [第 5-3 页上的如何将来电立即转移至另一个号码](#)
- [第 5-3 页上的如何转接呼叫至语音留言服务](#)

如何将来电立即转移至另一个号码

对于管理员

按**转移**软键，将正在振铃、已接通或保留的呼叫从您的电话转移至另一个已设置为转移目标的电话号码。您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口更改此目标。

相关主题

- [第 5-2 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-4 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何转接呼叫至语音留言服务

对于管理员

按去**语音**软键，将呼叫立即从电话发送至语音留言服务。您可以将保留的呼叫转接至语音留言服务。

相关主题

- [第 5-2 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-4 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 5-5 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何使用内部通信功能与助理通话

对于管理员

内部通信功能是一种可选功能，使您能够通过内部通信线路与助理进行通话。该功能由系统管理员进行配置。如果您没有此项功能但希望能使用此功能，请咨询系统管理员。

要在 Cisco Unified IP 电话上发出内部呼叫，请按与助理对应的**内部通信**快速拨号键。

如果助理在您发起内部呼叫时没有接通其他呼叫，您的免持话筒与助理的免持话筒将同时打开。然后，您可以使用免持话筒、头戴式耳机或听筒进行通话。助理向您发出内部呼叫时的情况亦是如此。

如果助理在您发出内部呼叫时已接通另一呼叫，内部呼叫会在助理的电话上振铃，并且必须手动应答。如果助理在您已接通另一呼叫时向您发出内部呼叫，则也将如此。

要结束内部呼叫，请挂断电话（或按扬声器或头戴式耳机按键）。

相关主题

- [第 5-2 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-5 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何禁用电话上的振铃器

对于管理员

如要禁用电话上的振铃器，请按**免打扰**软键以启用或禁用“免打扰”功能。启用此功能后，电话 Cisco Unified IP 将在上禁用振铃器。“免打扰”功能可以禁用电话上所有线路（包括内部通信线路在内）的振铃器。“免打扰”功能由 Cisco Unified IP 电话 LCD 屏幕上“管理员状态”菜单中的铃状图标表示。带斜线的铃状图标表示启用了该功能，而禁用了电话上的振铃器。您的电话不会振铃，但助理的电话会振铃。铃状图标表示禁用了该功能，而启用了振铃器。

初始缺省设置为禁用。

相关主题

- [第 5-2 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 5-2 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 5-4 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)

■ 如何禁用电话上的振铃器



管理员 — “Cisco Unified CallManager 助理” 处于代理线路模式时如何使用电话

“Cisco Unified CallManager 助理”能增强电话的功能，让您和助理能更高效地处理呼叫。系统管理员在配置“Cisco Unified CallManager 助理”时已选择了一种运行模式——共享线路模式或代理线路模式。在共享线路模式中，您和助理会分配到同一个电话号码。您的助理可以使用此共享号码（线路）代您处理呼叫。在代理线路模式中，您分配到一个电话号码，您的助理则分配到一个用作代理的替代号码。您的助理可以使用代理号码（线路）代表您处理呼叫。开始之前，您应当确定系统管理员为您选择了哪一种模式。请参阅第 1 章，“Cisco Unified CallManager 助理简介”。

“Cisco Unified CallManager 助理”配置为代理线路模式时，管理员可以使用以下功能：

- 呼叫路由 — 根据您的自定义过滤器列表选择性地将来电重定向至您的电话或助理的电话。
- Cisco Unified IP 电话上增强的呼叫处理和监控功能 — 在电话的 LCD 屏幕上提供新的软键和状态窗口。
- 内部通信功能 — 允许您向助理发出内部呼叫和接收助理发出的内部呼叫。
- 基于 Web 的功能配置 — 允许您通过“管理员配置”窗口自定义一些管理员功能，例如“转移”目标。或者，您的助理也可以通过助理控制台代您配置这些功能。

详细信息请参阅以下主题:

- [第 1-4 页上的如何在管理员的电话上确定 “Cisco Unified CallManager 助理” 的模式](#)
- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)
- [第 7-2 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)

管理员入门

以下主题可以帮助您初步了解 “Cisco Unified CallManager 助理” :

- [第 6-2 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 6-3 页上的了解助理选择](#)
- [第 6-4 页上的通过状态窗口](#)
- [第 6-7 页上的使用电话上的 “管理员状态” 菜单](#)

使用 Cisco 分机移动

要配合 Cisco 分机移动使用 “Cisco Unified CallManager 助理” :

-
- 步骤 1** 登录至 Cisco 分机移动。
 - 步骤 2** 在服务菜单中选择 “助理服务” 。
-

有关 Cisco 分机移动的详细信息, 请参阅《*Cisco Unified IP 电话 7960G 和 7940G 电话指南*》。

了解助理选择

作为管理员，如果您没有配置为使用 Cisco 分机移动，则会自动登录至“Cisco Unified CallManager 助理”功能。

要处理呼叫，您的助理必须登录至“Cisco Unified CallManager 助理控制台”应用程序并保持在线。如果活动助理注销或离线，“Cisco Unified CallManager 助理”将会为您分配另一个助理。

确定您的活动助理

活动助理是当前代表您处理呼叫的人员。

如果您有多个助理，可能需要确定当前活动的助理。为此，请在电话上按**服务**按键，然后选择“助理服务”。第 3 项可以确定您的活动助理。

分配缺省助理

如果可能，“Cisco Unified CallManager 助理”会将缺省助理分配为您的活动助理。如果缺省助理不可用（离线或注销），“Cisco Unified CallManager 助理”会分配另一个助理，直至缺省助理登录或恢复在线状态。

您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口选择缺省助理。详情请参阅第 7-3 页的“[如何向管理员分配缺省助理](#)”一节。

更换助理

如果您有多个助理并且有一个以上的助理登录并在线，则可以通过手动选择活动助理来替换自动选择的助理。

从电话上的“管理员状态”菜单中选择第 3 项，查看可用助理的列表。如果有多个助理可用，请选择另一个助理担当活动助理。完成后退出该菜单。

助理不可用时

如果所有助理均不可用，电话上“管理员状态”菜单中的助理图标（最左侧的图标）将划有斜线。只要有一个助理登录，即可恢复呼叫处理支持。

相关主题

- 第 6-2 页上的管理员入门
- 第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫
- 第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤
- 第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话
- 第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器

通过状态窗口

对于管理员

“管理员状态” 菜单将出现在 Cisco Unified IP 电话的 LCD 屏幕上。

“管理员状态” 菜单中有两个区域:

- 助理监控区域 — 状态窗口的顶部显示正由助理代您处理的呼叫的呼叫者 ID 和运行时间。详情请参阅表 6-1。
- 助理和功能区域 — 状态窗口的最主要部分所显示的图标用于指示活动助理是否可用以及功能的启用 / 禁用状态。详情请参阅表 6-2。



表 6-1 “管理员状态” 菜单中的助理监控消息

消息	含义
“助理监控 - 打开”	“助理监控” 已启用，但此时并没有已接通呼叫，也没有重定向至助理的来电。
“主叫方” 和呼叫者 ID	来电被重定向至您的助理，并且正在助理的电话上振铃。您现在可以截接呼叫。
呼叫者 ID 和计时器	来电已被助理应答。计时器在助理应答（或以其它方式处理）呼叫后开始计时。
“助理监控 - 关闭”	“助理监控” 已禁用。要重新启用，请按 设监控 软键。
“向下过滤”	呼叫过滤功能此时不可用。

表 6-2 “管理员状态” 菜单中的助理和功能图标

功能	说明
助理可用 	助理图标是一个人状图案，位于状态窗口的左侧。该图标表示活动助理可以接听您的呼叫。
助理不可用 	助理不可用图标是一个划有斜线的人状图标。该图标表示所有助理均不可用。 要确定您的活动助理，请在 Cisco Unified IP 电话上按 服务 按键，然后选择“助理服务”。
“呼叫过滤器” 已启用 	带网格的圆环表示过滤功能已启用。
“呼叫过滤器” 已禁用 	空心圆环表示过滤功能已禁用。 要启用或禁用过滤器，请从“管理员状态”菜单中选择 过滤器 。您可以通过“管理员配置”网页配置呼叫过滤。
“免打扰” 已启用 	带斜线的铃状图标表示该功能已启用（振铃器已禁用）。
“免打扰” 已禁用 	铃状图标表示该功能已禁用（振铃器已启用）。 要启用 / 禁用“免打扰”功能和启用 / 禁用振铃器，请按免打扰软键。

表 6-2 “管理员状态” 菜单中的助理和功能图标 (续)

功能	说明
“全部转移” 已启用 	箭头被屏障反射回来的图标表示该功能已启用（拨到您电话上的呼叫被重定向至其它目标）；
“全部转移” 已禁用 	平直的箭头表示该功能已禁用（呼叫直接拨进您的电话）。 要启用 / 禁用“全部转移”功能，请按 全转 软键。此功能的初始缺省目标是您所选定的助理。您可以通过“管理员配置”网页更改该目标。

提示

- 您在使用电话发出或接收呼叫时看不到状态窗口。
- 按**设监控**软键启用或禁用“助理监控”。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

使用电话上的“管理员状态”菜单

对于管理员

要打开电话上的“管理员状态”菜单，请按**服务**按键并选择“助理服务”。[表 6-3](#) 介绍了“管理员状态”菜单项和相关任务。

表 6-3 “管理员状态”菜单项和相关任务

“管理器状态”菜单项		功能
1	过滤器	禁用或启用呼叫过滤。
2	过滤器模式	在“包括”或“不包括”过滤器之间切换。
3	助理	显示您的活动助理和其他可用助理。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何截接、转移和转接呼叫

对于管理员

您可以使用电话上的“Cisco Unified CallManager 助理”软键截接、转移、转接和以其它方式处理激活的呼叫。

本节包含以下主题：

- [第 6-8 页上的如何截接正呼入助理电话的呼叫](#)
- [第 6-9 页上的如何将来电立即转移至另一个号码](#)
- [第 6-10 页上的如何转移全部呼叫至另一个号码](#)
- [第 6-11 页上的如何转接呼叫至语音留言服务](#)

如何截接正呼入助理电话的呼叫

对于管理员

按 Cisco Unified IP 电话上的**截接**软键，截接正呼入助理电话的呼叫，并将该呼叫重定向至您的电话。

要成功截接呼叫，您必须在助理应答该呼叫之前按“截接”软键；您无法截接已接听的呼叫。



提示

当拨给您的呼叫在助理的电话上振铃时，您可以在您电话上状态窗口的“助理监控”部分看到“主叫方”字样和呼叫者 ID。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何将来电立即转移至另一个号码

对于管理员

按**转移**软键，将正在振铃、已接通或保留的呼叫从您的电话转移至另一部电话。

缺省情况下，“立即转移”（转移）功能可将呼叫重定向至您所选的助理。不过，您或您的助理可以将“转移”目标替换为任何电话号码。

提示

- 如果助理是指定的“转移”目标并且您启用了“助理监控”，则可以通过查看 LCD 屏幕上的状态窗口来检验呼叫是否已转移至您的助理。
- “转移”功能和“全部转移”（全转）功能共享同一个转移目标。您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口更改此目标。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何转移全部呼叫至另一个号码

对于管理员

按**全转**软键启用或禁用“全部转移”（全转）功能。此功能启用后，“全转”可将您的来电重定向至另一部电话。

“转移”需要在具体的呼叫中启用，而“全转”允许您重定向将来的所有来电，直至您禁用该功能。

缺省情况下，“全转”目标是您所选的助理。不过，您或您的助理可以将“转移”目标替换为任何电话号码。例如，如果您在离开办公室时仍希望能接收呼叫，则可以将“全部转移”目标设置为您的手机号码。

提示

- “管理员状态”菜单上的图标用于指示“全部转移”功能是启用还是禁用。被反射的箭头表示该功能已启用；平直箭头表示该功能已禁用。
- “全转”适用于可由助理来管理的所有线路；该功能无法重定向助理无法访问的您的个人线路上收到的呼叫，也无法重定向您在内部通信线路上收到的呼叫。
- “全转”功能和“立即转移”（转移）功能共享同一转移目标。您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口更改此目标。
- 如果同时启用呼叫过滤和“全转”，“Cisco Unified CallManager 助理”会先将呼叫过滤应用于来电。呼叫过滤可将呼叫定向至您或您的助理（具体取决于过滤器设置）。接下来，“Cisco Unified CallManager 助理”会将“全转”应用到过滤器定向到您的呼叫。“全转”功能可将这些呼叫重定向至“全转”目标。
- 如果您在电话上配置了前转所有呼叫，所有来电将被前转至您所输入的呼叫前转号码。您的呼叫既不会被过滤至您的助理，也不会被转移至转移目标。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何转接呼叫至语音留言服务

对于管理员

按去语音软键，将呼叫立即从电话发送至语音留言服务。您可以将保留的呼叫转接至语音留言服务。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何使用呼叫过滤

对于管理员

“呼叫过滤”可以根据呼叫者 ID 和以下配置和设置，选择性地将来电重定向至您的助理：

- 过滤器模式
- 过滤器列表
- 过滤器启用 / 禁用状态

表 6-4 提供了每种过滤器设置的详细信息。



注

初始缺省设置为：“包括”呼叫过滤启用，过滤器列表为空；因此，所有来电都将重定向至您的助理。要自定义过滤，请参阅第 7-5 页的“[如何为管理员创建过滤器列表](#)”一节。

为了使助理处理您的呼叫，必须先启用呼叫过滤。如果同时启用呼叫过滤和“全部转移”（全转），“Cisco Unified CallManager 助理”会先将呼叫过滤应用于来电。呼叫过滤可将呼叫定向至您或您的助理（具体取决于过滤器设置）。接下来，“Cisco Unified CallManager 助理”会将“全转”应用于过滤定向至您电话上的呼叫。“全转”功能可将这些呼叫重定向至“全转”目标。

例如，您可以设置包括过滤器，以仅接收从家里拨入的呼叫。所有其他呼叫将由您的助理处理。如果您计划离开办公室，则可以将“全转”目标设置为您的手机号码并启用“全部转移”，即可通过手机接收从家里拨入的呼叫。您的助理仍将接收所有其他呼叫。



注

您在电话上配置了前转所有呼叫后，所有来电将被前转至您所输入的呼叫前转号码。您的呼叫既不会被过滤至您的助理，也不会被转移至转移目标。

表 6-4 “呼叫过滤” 设置

设置	目的	如何查找	备注
过滤器模式	<p>使用过滤器模式设置在包括和不包括过滤器列表之间切换。</p> <p>包括过滤 — 在此模式中，如果来电与“包括”过滤器列表中的号码匹配，“Cisco Unified CallManager 助理”会将该来电发送给您；其他来电则重定向至您的助理。</p> <p>不包括过滤 — 在此模式中，如果来电与“不包括”过滤器列表中的号码匹配，“Cisco Unified CallManager 助理”会将该来电重定向至您的助理；其他来电则发送给您。</p>	从电话 LCD 屏幕上的“管理员状态”菜单中切换选择“包括”和“不包括”过滤器列表。	<p>初始缺省情况下，将启用“包括”过滤器。</p> <p>助理可以通过“助理控制台”代您控制过滤器模式。</p>
过滤器列表	过滤器列表由一个或多个电话号码（部分或完整）组成。当您收到新的呼叫并且过滤启用时，“Cisco Unified CallManager 助理”会将呼叫者 ID 与您活动列表中的号码进行比较。然后，“Cisco Unified CallManager 助理”会将呼叫路由给您或您的助理，具体取决于该号码是否匹配以及启用了哪种过滤器列表（“包括”或“不包括”）。	通过“管理员配置”窗口配置过滤器列表。选择“包括过滤器”或“不包括过滤器”选项卡。	您的助理可以为您设置过滤器列表。初始缺省情况下，过滤器列表为空。
过滤器启用 / 禁用状态	<p>过滤器启用 / 禁用设置可以切换启用或禁用呼叫过滤。</p> <p>启用该功能后，将根据过滤器设置截接和重定向您的所有来电。</p>	从电话 LCD 屏幕上的“管理员状态”菜单中启用或禁用过滤。按 服务 按键并选择“助理服务”，然后选择 过滤器 。	过滤器的初始缺省设置为启用。

提示

- “管理员状态”菜单上的圆环图标用于指示呼叫过滤功能是启用还是禁用。带有网格的圆环表示启用过滤；空心圆环表示禁用过滤。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何使用内部通信功能与助理通话

对于管理员

内部通信功能是一种可选功能，使您能够通过内部通信线路与助理进行通话。该功能由系统管理员进行配置。如果您没有此项功能但希望能使用此功能，请咨询系统管理员。

要在 Cisco Unified IP 电话上发出内部呼叫，请按与助理对应的**内部通信**快速拨号键。

如果助理在您发起内部呼叫时没有接通其他呼叫，您的免持话筒与助理的免持话筒将同时打开。然后，您可以使用免持话筒、头戴式耳机或听筒进行通话。助理向您发出内部呼叫时的情况亦是如此。

如果助理在您发出内部呼叫时已接通另一呼叫，内部呼叫会在助理的电话上振铃，并且必须手动应答。如果助理在您已接通另一呼叫时向您发出内部呼叫，则也将如此。

要结束内部呼叫，请挂断电话（或按扬声器或头戴式耳机按键）。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-15 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何禁用电话上的振铃器

对于管理员

如要禁用电话上的振铃器，请按**免打扰**软键以启用或禁用“免打扰”功能。启用此功能后，Cisco Unified IP 电话将禁用振铃器。“免打扰”功能可以禁用电话上所有线路（包括内部通信线路在内）的振铃器。“免打扰”功能由 Cisco Unified IP 电话 LCD 屏幕上“管理员状态”菜单中的铃状图标表示。带斜线的铃状图标表示启用了该功能，而禁用了电话上的振铃器。您助理的电话将继续振铃。铃状图标表示禁用了该功能，而启用了振铃器。

初始缺省设置为禁用。

提示

- 此功能不会影响呼叫过滤。

相关主题

- [第 6-2 页上的管理员入门](#)
- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 6-14 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)

■ 如何禁用电话上的振铃器



如何配置管理员功能

管理员和助理都可以通过“管理员配置”窗口修改管理员首选项。管理员可以通过网站访问此窗口；而助理则可通过“助理控制台”访问此窗口。

系统管理员在配置“Cisco Unified CallManager 助理”时已选择了一种运行模式 — 共享线路模式或代理线路模式。如果系统管理员将“Cisco Unified CallManager 助理”配置以在代理线路模式运行，您可以分配缺省助理、配置转移目标和创建过滤器列表。如果系统管理员将“Cisco Unified CallManager 助理”配置为以共享线路模式运行，您只能配置转移目标。在共享线路模式中，您无法分配缺省助理，也不能设置过滤器以选择性地将呼叫过滤给助理。

初始缺省设置允许管理员使用“Cisco Unified CallManager 助理”，而无需配置首选项。

要了解详细信息，请参阅以下主题：

- [第 1-1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 7-2 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 7-3 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何访问管理员配置

请参阅以下主题:

- [第 7-2 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)
- [第 7-3 页上的助理 — 如何访问管理员配置](#)

管理员 — 如何访问管理员配置

管理员将通过网站访问“管理员配置”页面。可以从系统管理员处获取 URL。

步骤

-
- 步骤 1** 在运行 Microsoft Windows 2000 的计算机上，打开 Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE) 浏览器。
浏览器版本必须为 5.5 或更高。
 - 步骤 2** 打开系统管理员提供的 URL。该 URL 应为：
`http://<ip 地址 >/ma/desktop/maLogin.jsp`
弹出窗口将询问您是否要安装“Cisco Unified CallManager 助理”软件。
 - 步骤 3** 单击复选框，表明同意以下文本：“始终信任来自 Cisco Systems Inc. 的内容”，然后单击是。
随即将显示“登录”页面。
 - 步骤 4** 输入您的用户名和密码（由系统管理员提供），然后单击注册。
随即将出现“管理员配置”窗口。
 - 步骤 5** 准备注销时，请关闭浏览器窗口。如有必要，请重复步骤 3。
-

相关主题

- [第 7-3 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

助理 — 如何访问管理员配置

助理可以通过“助理控制台”访问“管理员配置”窗口。

要访问特定管理员的窗口，请在“助理控制台”的“我的管理员”面板中右键单击该管理员所在行的任意位置。然后从弹出菜单中选择**配置**。

要访问所有管理员的窗口，请从菜单栏中选择**管理员 > 配置**。如有必要，请从“管理员”下拉列表中选择要为其配置功能的管理员。

相关主题

- [第 7-3 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何向管理员分配缺省助理

您可以将管理员的一名已配置助理指定为缺省助理。

如果可能，“Cisco Unified CallManager 助理”会将管理员的活动助理分配为缺省助理。如果缺省助理没有登录，“Cisco Unified CallManager 助理”会向服务器分配另一个可用的助理作为活动助理。缺省助理登录后，“Cisco Unified CallManager 助理”将进行切换，以使缺省助理处于活动状态并处理呼叫。

步骤

-
- 步骤 1** 在“管理员配置”窗口中，可以单击**缺省助理**选项卡以显示“缺省助理选择”窗口。
 - 步骤 2** 从助理下拉菜单中选择适当的助理。
 - 步骤 3** 保存所作更改。
-

相关主题

- [第 7-2 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何为管理员配置转移目标

以代理线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”的管理员可以使用“全部转移”（全转）和“立即转移”（转移）功能，将呼叫发送至助理或另一个电话号码（目标）。“全转”功能和“转移”功能共享同一个转移目标。

以共享线路模式使用“Cisco Unified CallManager 助理”的管理员可以设置转移目标，并可使用**转移**软键在呼叫呼入时进行前转。登录时将自动显示转移屏幕。

缺省情况下，“转移”目标是管理员的活动助理。管理员和助理可以使用以下步骤来更改此目标。

步骤

- 步骤 1** 从“管理员配置”窗口，单击**转移**选项卡以显示“转移配置”窗口。
 - 步骤 2** （仅适用于代理线路模式）选择**电话号码**或**助理**。
 - 步骤 3** 如果您选择了“电话号码”，请输入有效的电话号码。请完全按照从办公室电话拨号的方式输入号码。
 - 步骤 4** 保存所作更改。
-

相关主题

- [第 6-7 页上的如何截接、转移和转接呼叫](#)
- [第 7-2 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 7-3 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 7-5 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何为管理员创建过滤器列表

过滤器列表允许管理员和助理自定义管理员的呼叫过滤功能。

缺省情况下，过滤器列表为空。要自定义过滤器列表，可在当中添加号码。选择一种过滤器模式：**包括或不包括过滤器列表**：

- **包括** — 与“包括”过滤器列表中的号码匹配的呼叫将被发送至管理员；其他呼叫则重定向至活动助理。
- **不包括** — 与“不包括”过滤器列表中的号码匹配的呼叫将被重定向至助理；其他呼叫则发送至管理员。

“Cisco Unified CallManager 助理”会将来电的呼叫者 ID 与当前过滤器列表中的电话号码进行比较。

例如，如果您选择将电话号码 54321 添加到管理员的“包括”过滤器列表，那么在“包括”过滤启用时，从 54321 拨入管理员办公室电话的所有来电都会路由至管理员（而不是助理）。

或者，如果您将电话号码 54xxx 添加到管理员的“不包括”过滤器列表，那么在“不包括”过滤启用时，从以 54 开头的五位数电话线路拨入的所有来电都会路由至助理（而不是管理员）。



注

在任何给定时间，只能有一个过滤器模式（“包括”或“不包括”）处于活动状态。管理员可以在其电话上通过“Cisco Unified CallManager 助理”菜单切换过滤器模式。助理可以通过助理控制台为管理员选择过滤器模式。

过滤器列表可以包括以下通配符：

- **x** — **x** 用于替换过滤器中任意位置的单个数字。例如，“123x5”代表五位数电话号码，其中第四个数字为 0 - 9 之间的数字。您可以使用大写或小写 x。
- ***** — ***** 用于替换过滤器开头或结尾的多个数字。例如，“5*”表示以 5 开头的任意长度的电话号码。

除通配符外，过滤器列表还可以包含连字符 (-)、句点 (.) 和空格。

**提示**

过滤器列表可以为空。缺省情况下，会启用过滤器，并且“包括”过滤器列表为空。这表示，管理员的所有来电都会重定向至助理。

管理员 — 通过电话激活过滤器列表。为此，请打开电话上的“Cisco Unified CallManager 助理”菜单。按 **1** 可启用和禁用过滤器功能；按 **2** 可切换选择“包括”和“不包括”过滤器模式。

管理员和助理可以使用以下步骤来创建过滤器列表。

步骤

- 步骤 1** 从“管理员配置”窗口，单击**包括**选项卡或**不包括**选项卡以显示相应的配置窗口。
- 步骤 2** 在**过滤器**字段中输入部分或完整的电话号码。
如果需要帮助，可单击**详细信息**链接查看过滤器示例。
- 步骤 3** 您可以添加、替换或删除过滤器：
 - 要添加新的过滤器，请在“过滤器”字段中输入过滤器，然后单击**添加**。
新过滤器将出现在“过滤器列表”中。
 - 要将现有过滤器更换为新的过滤器，请在“过滤器列表”中选择要修改的现有过滤器。在“过滤器”字段更改所需的过滤器，然后单击**替换**。
修改后的过滤器将出现在“过滤器列表”中。
 - 要删除过滤器，请在“过滤器列表”中选择过滤器，然后单击**删除**。
删除的过滤器将从“过滤器列表”中消失。
- 步骤 4** 保存所作更改。

提示

- 如果同时启用呼叫过滤和“全部转移”（全转），“Cisco Unified CallManager 助理”会先将呼叫过滤应用于来电。呼叫过滤可将呼叫定向至您或您的助理（具体取决于过滤器设置）。接下来，“Cisco Unified CallManager 助理”会将“全转”应用于过滤定向至您电话上的呼叫。“全转”功能可将这些呼叫重定向至“全转”目标。
- “Cisco Unified CallManager 助理”状态窗口中的圆环图标用于指示是否启用了呼叫过滤功能。带有网格的圆环表示启用过滤；空心圆环表示禁用过滤。

相关主题

- [第 6-12 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 7-2 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 7-3 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 7-4 页上的如何为管理员配置转移目标](#)



A

按钮

识别 2-7

B

包括过滤配置列表

创建 7-5

包括过滤器

定义 6-12

保留按键 3-4

保留呼叫 3-4

拨号 3-2

不包括过滤配置列表

创建 7-5

不包括过滤器

定义 6-12

C

Cisco Unified CallManager 助理, 定义 2-1

Cisco Unified IP 电话

代理线路 (管理员) 6-1

共享线路 (管理员) 5-1

软键 (管理员) 5-2, 6-7

软键 (助理) 4-1

助理 4-1

状态窗口 (管理员) 6-4

菜单栏

助理控制台上 2-6

D

代理线路

管理员电话的状态窗口 1-4

使用管理员电话 6-1

以代理线路模式使用 Cisco Unified
CallManager 助理 1-3

登录, 助理 2-3

电话静音 5-5, 6-15

电话上的图标

- 功能设置（管理员） 6-5
- 过滤（管理员） 6-13
- 免打扰（管理员） 5-5, 6-15
- 全部转移（管理员） 6-10

独特振铃音 4-3

F

发出呼叫 3-2

服务器

- 连接至 2-16
- 设置 2-17

G

共享线路

- 管理员电话的状态窗口 1-4
- 使用管理员电话 5-1
- 以共享线路模式使用 Cisco Unified CallManager 助理 1-2

挂断呼叫 3-3

挂机按键 3-3

管理员

- 功能状态 2-12
- 监控 2-12
- 配置功能 7-1
- 在线状态 2-12

管理员代理线路 2-11

管理员配置窗口

使用 7-1

管理员线路

- 在我的呼叫面板中 2-11
- 在“我的管理员”面板中 2-12

过滤器

- 列表 7-5
- 说明 6-12

H

呼叫

显示方式 2-11

呼叫保留

- 保留呼叫 3-4
- 解除呼叫保留 3-4

呼叫处理

- 使用呼叫控制按钮 2-7
- 通过管理员电话 5-2, 6-7
- 通过助理电话 4-1
- 通过助理控制台 3-1

呼叫过滤

- 列表 7-5
- 模式 7-5
- 使用全部转移 7-7
- 说明 6-12

呼叫控制按钮 2-7

 定义 2-7

 监控 2-16

会议呼叫，发出 3-7

J

继续按键 3-4

键盘快捷键 2-20

键盘，操作控制台的工具 2-18

解除保留 3-4

截接呼叫 6-8

截接软键，管理员 6-8

结束呼叫 3-3

K

控制台

 拨号方式 3-2

快速拨号 2-14

L

立即转移按键

 配置 3-8

立即转移按键（助理）

 使用 3-8

离线按钮 2-5

离线状态

 监控 2-16

M

盲转接 3-5

 执行 3-5

免打扰功能 5-5, 6-15

免打扰软键 5-5, 6-15

目录

 使用 2-15

目录面板 2-15

N

内部通信

 使用电话（助理） 4-4

 通过助理控制台使用 2-19

 在电话上使用（管理员） 5-4, 6-14

Q

前转所有呼叫 6-10

去语音软键

 管理员 5-3, 6-11

 助理 4-2

全部转移

使用呼叫过滤 [7-7](#)

全转软键

管理员目标 [7-4](#)

使用 [6-10](#)

缺省助理

分配 [7-3](#)

R

软键

管理员 [5-2, 6-7](#)

助理 [4-2](#)

S

设置

管理 [2-17](#)

鼠标

操作助理控制台的工具 [2-18](#)

T

弹出到最上面功能 [2-16](#)

通配符

在过滤器列表中 [7-5](#)

W

文档

Cisco Unified IP 电话 [x](#)

结构 [ix](#)

“我的管理员”面板 [2-12](#)

我的呼叫面板 [2-11](#)

Y

已连接状态

更改 [2-5](#)

监控 [2-16](#)

应答按键 [3-3](#)

应答呼叫 [3-3](#)

语音邮件

发送呼叫到（管理员） [5-3, 6-11](#)

发送呼叫到（助理） [3-10](#)

发送呼叫至（助理） [4-2](#)

Z

在线帮助，使用 [x](#)

助理

电话线路 [2-11](#)

确定（管理员） [6-3](#)

缺省 [7-3](#)

选择（管理员） [6-3](#)

自定义电话振铃音 [4-3](#)

助理监控

管理员 6-4

使用截接软键 6-8

助理控制台

菜单 2-6

登录至 2-3

定义 2-1

访问但不支持管理员 2-5

呼叫处理方式 3-1

呼叫控制按钮 2-7

键盘快捷键 2-20

启动 2-3

使用内部通信的方式 2-19

使用鼠标和键盘操作 2-18

说明部分 2-6

注销 2-4

自定义布局 2-17

助理选择

了解 6-3

注销, 助理 2-4

转接按键 3-5

转接到语音邮件按键 3-10

转接呼叫 3-5

转移按键

使用 3-8

转移呼叫

管理员 5-3, 6-9

助理 3-8, 4-2

转移目标, 配置

管理员 7-4

助理 3-8

转移软键

管理员 5-3, 6-9

管理员目标 7-4

助理 4-2

状态窗口

管理员 6-4

状态栏

使用 2-16

咨询呼叫转接按键 3-5

