



Cisco Unified Attendant Console Advanced

使用者指南

版本 10.0.1
11 13, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco 有 200 個以上的營業處所分佈全球。
地址、電話號碼和傳真號碼
詳見 Cisco 網站，網址為：
www.cisco.com/go/offices。

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 使用的 TCP 標題壓縮是改寫自 University of California, Berkeley (UCB) 開發之部分 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。保留一切權利。版權所有 © 1981, Regents of the University of California.

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。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。

CISCO 或其供應商於任何情況下皆不負擔任何間接、特殊、衍生或附隨之損害，包括但不限於獲利損失，或因使用或不當使用本手冊之資料損失或傷害，即使 CISCO 或其供應商已被告知有前開損害存在之可能。

CCDE、CCENT、CCSI、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco Ironport、Cisco 標誌、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco Nurse Connect、Cisco Stackpower、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco Unified Computing System、Cisco WebEx、DCE、Flip Channels、Flip for Good、Flip Mino、Flip Video、Flip Video (Design)、Flipshare (Design)、Flip Ultra 與 Welcome to the Human Network 是商標；Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、Cisco Store 與 Flip Gift Card 是服務標誌；Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 標誌、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 標誌、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort 標誌、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx 與 WebEx 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 / 或其分支機構在美國及其他國家 / 地區的註冊商標。

本文件或網站中提及的所有其他商標屬於其各自所有者。使用「合作夥伴」一詞並不意味 Cisco 與任何其他公司之間有合作關係。(0907R)

本文件中所使用的網際網路通訊協定 (IP) 位址與電話號碼均為虛構。文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。圖例內容若與實際 IP 位址或電話號碼雷同，純屬巧合，非有意為之。

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. 版權所有。



前言 vii

第 1 章

快速入門 1-1

供行動不便使用者使用的協助工具 1-1

使用鍵盤 1-1

按鍵說明 1-2

其他功能 1-3

登入 1-4

設為不在線上 (F10) 1-6

介面 1-7

功能表列 1-8

佇列 (F9) 1-8

佇列中的通話 – 來電 (F8) 1-9

目錄 (F3) 1-10

完整目錄 1-10

個人目錄群組 (F4) 1-12

建立個人目錄群組 1-13

檢視個人目錄群組詳細資料 1-14

修改個人目錄群組 1-14

刪除個人目錄群組 1-15

新增聯絡人至目錄 1-16

從目錄刪除聯絡人 1-16

通話控制工具列 1-17

通話處理 (F5) 1-18

作用中的通話 (F7) 1-18

駐留通話 1-19

快速撥號 (F6) 1-20

新增項目至快速撥號區域 1-21

刪除快速撥號區域中的項目 1-22

更新快速撥號區域中的項目 1-22

狀態列 1-22

慣常活動 1-23

撥打號碼 1-23

在目錄中尋找聯絡人 1-23

橫向搜尋 (Ctrl-F2) 1-24

第 2 章

自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- 一般 2-1
- 顯示 2-3
- 線上顯示 2-4
- 撥號中 2-5
- 來電轉接 2-5
- 來電駐留 2-6
- 靜音 2-6
- 音調 2-7
- 目錄 2-8
- 個人目錄群組 2-9
- 替代號碼 2-11
- 欄位標題 2-11
- 次要排序 2-13
- 過濾搜尋 2-14
- 記錄 2-15
- 進階 2-16

第 3 章

使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 3-1

- 接聽來電 3-2
 - 接聽下一通 3-2
 - 選擇接聽 3-3
 - 強制遞送 3-3
 - 目錄來電轉撥 3-4
 - 替代號碼及線上顯示狀態 3-5
 - 控制通話 3-6
- 轉接來電 3-7
 - 立即轉接到已知的號碼 3-7
 - 立即轉接到目錄聯絡人 3-8
 - 初始化詢問轉接 3-9
 - 詢問轉接到已知的號碼 3-9
 - 詢問轉接到目錄聯絡人 3-9
- 撥打電話 3-10
 - 撥打內部通話 3-11
 - 撥打外部通話 3-11
- 保留通話 3-11
- 擷取保留的通話 3-12

通話靜音	3-12
來電駐留	3-13
擷取駐留的來電	3-13
召開電話會議	3-14
重新建立通話	3-14
切換通話	3-14
回復的通話控制	3-15
提供 FAC 和 CMC	3-15
強制授權代碼 (FAC)	3-16
用戶端事件代碼 (CMC)	3-16
清除通話	3-16
使用緊急模式	3-17
傳送電子郵件	3-18
檢視通話狀態	3-18
檢視和使用聯絡人詳細資料	3-19
傳送電子郵件給聯絡人	3-20
撥打外部號碼	3-21
定義替代號碼	3-22
編輯聯絡人詳細資料	3-22
新增聯絡人缺席留言及聯絡人資訊	3-23
檢視 Cisco Unified Presence 狀態	3-24
檢視 Microsoft 線上顯示狀態	3-25



前言

本指南說明 Cisco Unified Attendant Console Advanced 用戶端：這是 Windows 應用程式，專門與 Cisco Unified Communications Manager 一起搭配，用以在電腦上提供電話總機功能。

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您從多個佇列集接聽來電，再轉接給內線。這還可讓您駐留和擷取通話，並建立電話會議。

本指南之目的

本指南說明如何：

- 設定 Cisco Unified Attendant Console Advanced
- 使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 撥打、接聽、保留、擷取和轉接來電，以及進行電話會議

本指南適用對象

本文件適用於 Cisco Unified Attendant Console Advanced 使用者及其訓練工作人員。

內容編排

本指南包含下列各章節：

章節	標題	說明
1	快速入門	本節說明 Cisco Unified Attendant Console Advanced 介面，以及如何啟動和登入應用程式。
2	自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced	本節說明如何設定和自訂應用程式。
3	使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced	本節說明如何撥打、接聽及清除通話、備註、保留和轉接來電。

慣例

本文件採用下列慣例：

慣例	標示
粗體字型	指令、關鍵字及使用者輸入的文字以粗體字型表示。
斜體字型	文件標題、新詞彙或強調的術語，及由您提供值的引數以斜體字型表示。
[]	選用元素使用方括號括住。
{x y z}	必要的替用關鍵字以大括號分組，並以垂直線分隔。
[x y z]	選用的替用關鍵字以方括號分組，並以垂直線分隔。
字串	未括住的字元集。請勿使用引號括住字串，否則字串將會包含引號。
courier 字型	系統顯示的終端機作業階段及資訊以 courier 字型表示。
< >	非列印字元（如密碼）會括以角括號。
[]	對系統提示所做的預設回應會括以方括號。
!,#	開頭為驚嘆號 (!) 或井字號 (#) 的程式碼表示註解行。



附註

表示「讀者注意事項」。



提示

表示「下列資訊有助於解決問題」。



注意

表示「讀者須特別注意」。在此情況下，您所執行的動作可能會導致設備損毀或資料遺失。



省時妙方

表示「所描述的動作可節省時間」。您可執行段落中所描述的動作節省時間。



警告

表示「讀者警示事項」。在此情況下，您所執行的動作可能會造成人身傷害。

取得文件與提出服務申請

如需如何取得文件、提出服務申請及蒐集其他資料的相關資訊，請參閱《Cisco 產品文件新增內容》月刊，其中也會詳列所有新增或修訂的 Cisco 技術文件：

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>。

請訂閱 Cisco 產品文件新增內容的 RSS 摘要，並使用閱讀應用程式設定要直接傳遞至您桌面的內容。RSS 摘要為免費服務。Cisco 目前支援 RSS 2.0 版。



快速入門

Cisco Unified Attendant Console Advanced 必須安裝並設定相關的電話軟體及硬體。如需詳細資訊，請參閱《*Cisco Unified Attendant Console Advanced 管理與安裝指南*》。請聯絡系統管理員以設定系統。

供行動不便使用者使用的協助工具

Cisco Unified Attendant Console Advanced 提供的協助工具功能，可方便視障使用者使用此應用程式。

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您自訂應用程式外觀，方便視力不佳的使用者調整主控台外觀。這可讓使用者以最自在的方式工作。若要存取主控台設定，請從功能表列選擇**選項 > 偏好設定**或**選項 > 字型大小**。如需詳細資訊，請參閱第 2 章的「[自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced](#)」。

您會使用滑鼠或鍵盤來控制主控台。許多介面控制項都是圖示，這些圖示會在其上有滑鼠停留時顯示工具提示。

您也可以搭配螢幕閱讀工具外掛程式（稱為 JAWS）使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced。此螢幕閱讀工具會提供 Attendant Console 的狀態資訊，以及閱讀 Attendant Console 介面中的文字。

Cisco Unified Attendant Console Advanced 也附有內容相關說明。如需特定視窗或區域的說明，只要按一下 **F1** 即可。

如需 Cisco 協助工具程式的詳細資訊，請透過下列連結聯絡：
<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>。

使用鍵盤

使用滑鼠按鍵可執行大部分的作業，但您也可以使用鍵盤執行通話控制作業。[表 1-1](#) 顯示可用以操作 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的功能鍵。

按鍵說明

表 1-1 按鍵說明


按鍵名稱	說明
向上鍵	往清單的開頭移動。
向下鍵	往清單的結尾移動。
向左鍵	向左捲動清單，或選取左邊的項目。
向右鍵	向右捲動清單，或選取右邊的項目。
Tab	由左至右並由上至下，依次移動到主控台的各部分。
Shift-Tab	由右至左並由下至上，依次移動到主控台的各部分。
F1	顯示「說明」。
F2	替換號碼、忙線指示燈欄位 (BLF) 和線上顯示狀態。 BLF 會顯示其他內線的狀態（忙線、響鈴和線上）。
F3	將游標移至「目錄」區域中的第一個「搜尋」欄位。
Shift-F3	清除作用中目錄顯示的搜尋結果。 附註： 您也可以按一下  來清除搜尋結果。
F4	建立個人目錄群組。
Shift-F4	編輯現有個人目錄群組。
F5	通話處理區域。
F6	快速撥號區域。
F7	作用中的通話區域。
F8	佇列中的通話區域（來電）。
F9	佇列區域。
F10	設為不在線上。
F12	聯絡人詳細資料。
Backspace	於鍵入聯絡人號碼時清除數字。
Insert	待接。用於內線忙線時堆疊通話
Delete	重新建立。重試通話。
Page Down	保留 / 擷取。任何返回「通話處理區域」的通話；例如，以相同方式擷取無回覆或駐留的來電。
Enter	連線 / 清除。根據進行中的作業處理，接通或清除全部通話
加號 (+)	接聽下一通 / 切換。接聽下一通最高優先順序的通話，或於傳送通話時，切換來電方與受話方。如果佇列已設為「強制遞送」，則通話會移至「作用中的通話」區域 (F7)，而不需按下加號。
減號 (-)	取消詢問。已傳送通話，若受話方拒絕，此按鍵會中斷受話方，但來電方會接通電話
住家	來電駐留。按此鍵可將來電駐留在駐留內線號碼
End	會議。用以開始會議程序然後加入通話方
功能表鍵	顯示 Cisco Unified Attendant Console Advanced 介面中所選區段的内容相關功能表。使用向上鍵或向下鍵反白項目，再按下 Enter 實際選取該項目。

表 1-1 按鍵說明

按鍵名稱	說明
空格鍵	於撥出時刪除號碼。
Alt-< 數字 >	顯示選取的目錄。< 數字 > 是從 1 到 10 的整數，表示選取對應的標籤。

其他功能

使用 **Ctrl** 鍵與其他按鍵搭配組合可執行其他功能。表 1-2 會加以說明。

表 1-2 Ctrl 鍵功能

按鍵組合	功能
Ctrl-F2	在目錄內顯示橫向搜尋（交叉分析）。必須透過「偏好設定」予以啟用。
Ctrl-F4	刪除個人目錄群組。
Ctrl-F5	顯示我的待接通話
Ctrl-E	強制佇列進入緊急模式
Ctrl-I	顯示「登入」對話方塊。
Ctrl-M	將電子郵件傳送給未回應來電的內線使用者
Ctrl-O	將 Attendant Console 接線員登出系統。
Ctrl-Q	在採取特定動作時將通話靜音。此功能可透過偏好設定進行設定，動作則包括執行搜尋、按數字鍵以撥號或是變更或選取目錄畫面。
Ctrl-R	收回通話。
Ctrl-T	新增聯絡人。
Ctrl-Tab 與 Ctrl-Shift-Tab	選取下一個或上一個目錄標籤並顯示聯絡人詳細資料。

登入

您必須以**登入名稱**、**密碼**及**內線號碼**登入應用程式。每位使用者都有唯一的身分可登入 Cisco Unified Attendant Console Advanced。登入 Cisco Unified Attendant Console Advanced 也會將您登入 Cisco Unified Attendant Server。成功登入之後，即可處理內部與外部通話。

若要登入 Cisco Unified Attendant Console Advanced，請執行下列步驟：

步驟 1 按 **Ctrl-I** 或選擇**檔案 > 登入**，這會開啟登入視窗。

圖 1-1 顯示「登入」視窗。

圖 1-1 「登入」視窗

步驟 2 鍵入登入名稱及密碼。

步驟 3 選取**使用現有裝置詳細資料**以重複使用您在上一個作業階段中使用的內線，或者輸入內線。

若選取**使用現有裝置詳細資料**，則應用程式會在您登入時，忽略任何可能存在於 Cisco Unified Communications Manager 中的重複裝置，而且不會以第 1-5 頁的圖 1-2 所示的對話方塊來提示您。如果您想要使用不同的號碼，請取消選取「使用現有裝置詳細資料」，並輸入內線。

步驟 4 按一下**登入**。

表 1-3 說明「登入」視窗所顯示的各欄位。

表 1-3 「登入」視窗欄位

欄位	範例	說明
登入名稱	OPERATOR1	您必須在此處提供登入名稱，才能登入應用程式。
密碼	***	需要密碼以保護登入安全。
內線	1000	輸入處理通話要使用的內線號碼。

如果登入的是可調整的 Cisco Unified Attendant Console Advanced 安裝，其中有接線中心（主要）和訂閱者（次要）伺服器，則應用程式會連線至上次連線的伺服器。萬一預設的接線中心伺服器失效，只要目前無作用中的通話，應用程式即會跳轉至訂閱者伺服器。如果應用程式在登入時無法連線至接線中心伺服器，則會通知您即將登入訂閱者伺服器。應用程式一旦無法與這兩部伺服器之一連線，失敗訊息將隨即出現。



附註

登入訂閱者伺服器之後，即無法執行下列動作：

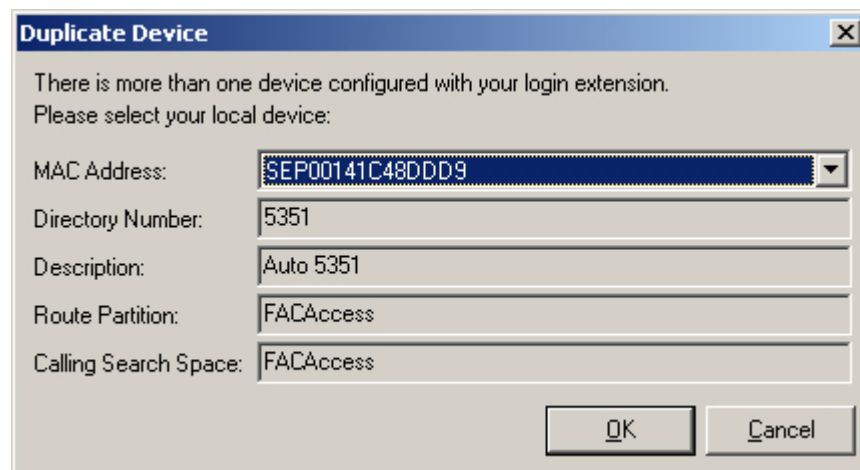
- 變更使用者偏好設定。
- 建立、更新或刪除目錄聯絡人（包括忙線指示燈欄位 (BLF) 或個人目錄群組中的聯絡人），也無法建立、更新或刪除個人目錄群組。

若接線中心在您已登入訂閱者後又恢復可用，系統將詢問您是否要登入接線中心或依舊登入訂閱者。如果訂閱者在您登入之後突然失效，而接線中心已可使用，則會提示您將登入接線中心。

登入時所輸入的內線號碼，必須是裝置的**主要號碼**。在不同的分組中，可能有其他裝置將相同的內線號碼設定為主要號碼。您可使用 MAC 位址識別各裝置，以區隔設定相同內線號碼的兩部裝置。MAC 位址是每部裝置的唯一識別碼。

登入時，輸入的接線員內線若存在於多個分組中，或是共用於 Cisco Unified Communications Manager 中的同一個分組內，如果您並未選取**使用現有裝置詳細資料**，則會出現**重複的裝置**視窗。您可選取 MAC 位址並檢視該目錄號碼的相關詳細資料，然後選取正確的裝置，如圖 1-2 所示。

圖 1-2 「重複的裝置」視窗提供所選裝置的相關資訊



當您選取 MAC 位址時，即會顯示所選 MAC 位址在 Cisco Unified Communications Manager 中設定的下列資訊。表 1-4 說明這些資訊。

表 1-4 「重複的裝置」視窗欄位

欄位	範例	說明
MAC 位址	SEP00141C48DDD9	此欄位會指定 MAC 位址。這是裝置的唯一識別碼。若裝置的目錄號碼在 Cisco Unified Communications Manager 中有多個例項，則會使用 MAC 位址識別相關的裝置。
目錄號碼	5351	接線員登入所使用的號碼。
說明	Auto5351	此欄位會提供裝置的說明。
路由分組	FACAccess	內線設定所在的路由分組。
通話搜尋範圍	FACAccess	內線設定所在的通話搜尋範圍。

一旦選取內線，應用程式即會使用選取的號碼初始化。來自同一部電腦的後續作業階段都將使用選取的內線。



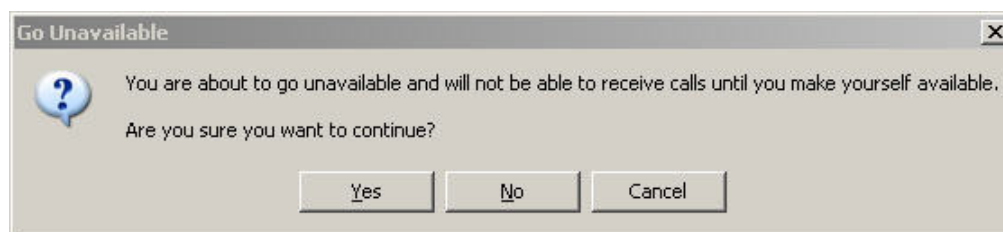
附註

不支援使用共用線路為接線員電話。

設為不在線上 (F10)

您可在特定時間設為離線，稍事休息。主控台仍會顯示通話，但您無法接聽。設為不在線上的快速鍵是 F10。圖 1-3 顯示按下 F10 後出現的設為不在線上視窗。

圖 1-3 「設為不在線上」視窗

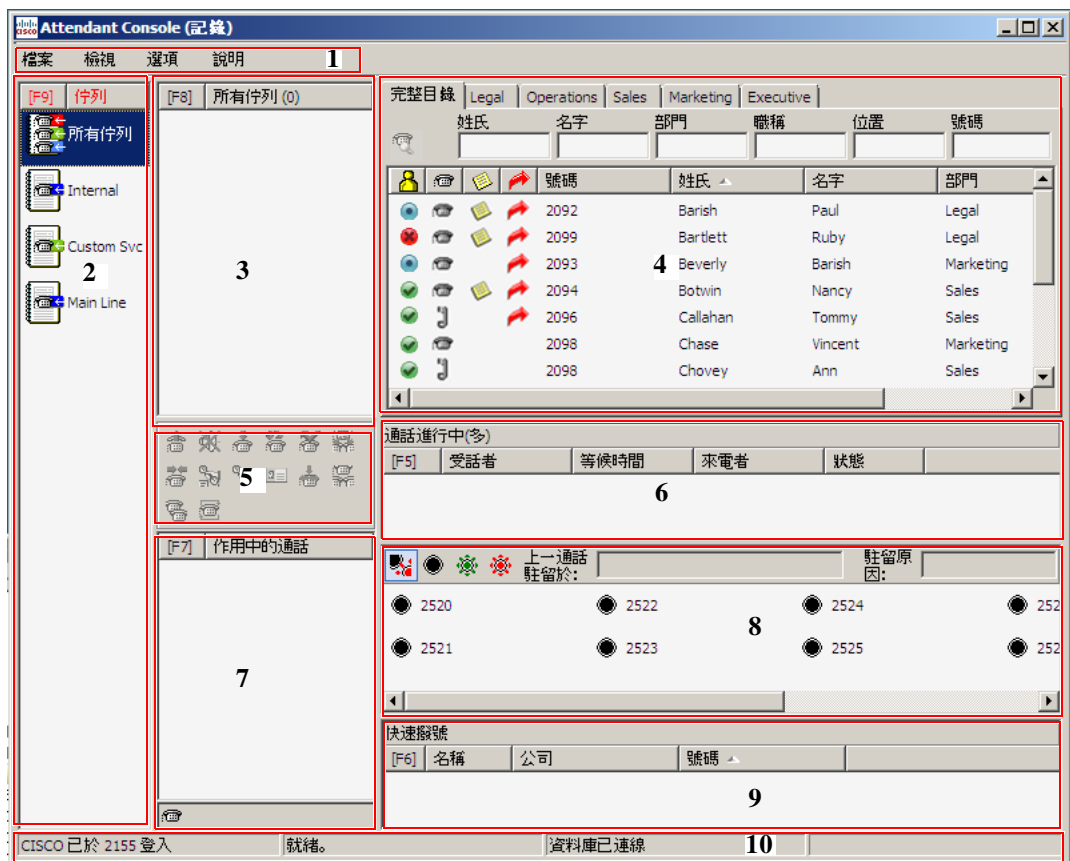


若要成為在線上，請按一下設為線上 (F10)。

介面

圖 1-4 顯示 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的介面。

圖 1-4 Cisco Unified Attendant Console Advanced 配置



圖解項目：

1. 功能表列
2. 佇列 (F9)
3. 佇列中的通話 – 來電 (F8)
4. 目錄 (F3)
5. 通話控制工具列
6. 通話處理 (F5)
7. 作用中的通話 (F7)
8. 駐留通話
9. 快速撥號 (F6)
10. 狀態列

功能表列

表 1-5 說明功能表列。

表 1-5 功能表選項

控制名稱	說明
檔案	
登入	用以登入。
登出	登出 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
結束	關閉應用程式。
檢視	
工具列	啟用 / 停用 <i>通話控制</i> 工具列。
佇列	檢視所有佇列 或 檢視個別佇列。
快速撥號	啟用 / 停用 <i>快速撥號</i> 區域。
來電駐留	啟用 / 停用 <i>駐留通話</i> 區域。
顯示問候語	啟用 / 停用 「問候語」視窗。
顯示我的待接通話	啟用 / 停用待接通話顯示。此功能的快速鍵為 Ctrl-F5。
選項	
偏好設定	開啟偏好設定視窗以便自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
緊急	將所有佇列設定為緊急模式。所有通話都會轉撥到預先設定的目的地。
資料篩選搜尋	啟用 AND 搜尋。
字型大小	變更介面中顯示的字型大小。
說明	
目錄	顯示說明。
關鍵字搜尋	使用關鍵字搜尋說明檔案。
圖形	顯示介面中使用的圖示。
關於 Attendant Console	顯示 Cisco Unified Attendant Console Advanced 版本及版權。





佇列 (F9)

「佇列」區域會顯示已登入之接線員可使用的佇列。每個佇列各自有顯示的圖示。當來電遞送到佇列時，隨即顯示等候接聽的來電數；接聽來電之前，來電者會一直聽到響鈴音調。

Attendant Console 會在其預設組態中，將所有來電提供給所有已登入的接線員。不過，您可設定 Cisco Unified Attendant Console Administration 強制以循環配置方式將通話分配給登入的接線員。接線員不需要按下「接聽下一通」按鍵，通話即會在「作用中的通話」區域 (F7) 中出現。

表 1-6 說明螢幕的「佇列」(F9) 區域中顯示的圖示。

表 1-6 「佇列」區域圖示

圖示	佇列類型
	已設定為「強制遞送」的佇列。
	作用中且隨時可接聽來電的佇列。
	處於夜間服務的佇列。
	處於緊急模式的佇列。
	處於緊急模式的所有佇列。

以滑鼠右鍵按一下佇列區域中的通話，也可以讓使用者存取這些功能。

按 Ctrl-E 可強制佇列進入緊急模式。


佇列中的通話 – 來電 (F8)

此區域會顯示在佇列中等待的通話以及下列資訊：

- 來電者的姓名
- 來電者的號碼
- 在佇列中等待的已耗用時間
- 佇列的名稱（選擇性）

表 1-7 說明可使用鍵盤對此區域的通話執行的功能。

表 1-7 「佇列中的通話 – 來電」區域的功能鍵

按鍵	功能
加號 (+)	接聽下一通來電。
	 附註 如果佇列已設為「強制遞送」，則不需要透過此按鈕，即可將該通話移至「作用中的通話」區域 (F7)。
Enter	按下此按鍵可接聽來電。

透過滑鼠右鍵功能表，也可以存取這些功能。

目錄 (F3)

Cisco Unified Attendant Console Advanced 中有兩種類型的目錄：

- **完整目錄** – 此目錄會顯示 Cisco Unified Attendant Console Advanced 環境中所有可用的聯絡人。
- **個人目錄群組** – 這些目錄經過修改後，可顯示完整目錄的一部份。個人目錄群組只能由建立它們的使用者進行編輯、共用、取消共用和刪除。

完整目錄

Cisco Unified Attendant Console Advanced 提供目錄區域，方便您輕鬆擷取聯絡人資訊。所顯示的初始目錄稱為「完整目錄」，會顯示所有已在 Cisco Unified Attendant Console Advanced 環境中註冊的聯絡人。這同時包含內部及外部聯絡人。

目錄有一些可透過 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 進行設定的層面，但是通常顯示在表格 中各欄的基本資訊將會包含如下的聯絡人詳細資料：

- 名字
- 姓氏
- 位置
- 部門
- 號碼

這些是預設設定，可加以變更。圖 1-5 為「完整目錄」畫面的範例。

圖 1-5 完整目錄

姓名	名字	部門	職稱	位置	號碼
Barish	Paul	Legal			2092
Bartlett	Ruby	Legal			2099
Beverly	Barish	Marketing			2093
Botwin	Nancy	Sales			2094
Callahan	Tommy	Sales			2096
Chase	Vincent	Marketing			2098
Chovey	Ann	Sales			2098

拖曳目錄欄的框線可調整各欄的大小，或者拖曳各欄標題加以移動後再行置放，即可水平移動目錄欄。此方式也適用於個人目錄群組，如第 1-12 頁的「個人目錄群組 (F4)」中所述。

使用下列方式可對任何一個目錄中的聯絡人執行通話控制作業：

- 使用滑鼠在目錄中選取聯絡人，然後依照第 1-17 頁的「通話控制工具列」中的說明，按一下其中一個控制項。
- 以滑鼠右鍵按一下聯絡人，再從功能表中選取。
- 依照第 1-1 頁的「使用鍵盤」中的說明，使用鍵盤快速鍵。

表 1-8 說明「目錄」區域中所顯示之每個聯絡人的資訊欄。表 1-9 說明「目錄」區域中所使用之按鍵的功能。

表 1-8 「目錄」區域的聯絡人圖示




欄標題	說明
	聯絡人線上顯示狀態。如需此欄中圖示的詳細資料，請酌情參閱第 3-25 頁的「檢視 Microsoft 線上顯示狀態」或第 3-24 頁的「檢視 Cisco Unified Presence 狀態」。
	聯絡人手機狀態；下列其中一項： <ul style="list-style-type: none">  = 電話掛上  = 作用中  = 無法使用  = 來電響鈴 <p>此欄也會顯示正在使用的聯絡人號碼類型：（行動電話）、（公司）、（住家）、（傳真）或（呼叫器）。</p>
	 = 聯絡人已附加備註。
	助理、替代聯絡人或其他聯絡人號碼。 <ul style="list-style-type: none">  = 聯絡人已將助理新增至其替代號碼。此圖示的優先順序高於替代聯絡人及其他聯絡人號碼圖示。如需詳細資訊，請參閱第 3-22 頁的「定義替代號碼」。  = 聯絡人已將一個或多個替代聯絡人（而非助理）新增至其替代號碼。此圖示的優先順序高於其他聯絡人號碼圖示。  = 聯絡人有兩個或更多下列的其他聯絡人號碼： <ul style="list-style-type: none"> - 行動電話 - 公司 1 - 公司 2 - 住家 - 呼叫器 - 傳真 <p>如果聯絡人具有助理或任何替代聯絡人，則不會顯示此圖示。</p>

表 1-9 在「目錄」中用於執行功能的按鍵

按鍵	功能
向上鍵	往清單的開頭移動。
向下鍵	往清單的結尾移動。
向左鍵	向左捲動清單，或選取左邊的項目。
向右鍵	向右捲動清單，或選取右邊的項目。
Page Down	保留 / 擷取選取的通話。
Enter	撥打選取的號碼 / 結束作用中的通話 / 擷取所選的已保留通話。
Tab	由左至右並由上至下，依次移動到主控台的各部分。
Shift-Tab	由右至左並由下至上，依次移動到主控台的各部分。

表 1-9 在「目錄」中用於執行功能的按鍵（續）

按鍵	功能
F2	開啟忙線指示燈欄位 (BLF)、線上顯示狀態和替代號碼。
F4	建立個人目錄群組。
F12	開啟聯絡人詳細資料。
Shift-F3	清除作用中目錄顯示的搜尋結果。 附註： 您也可以按一下  來清除搜尋結果。
Shift-F4	編輯現有個人目錄群組。
Ctrl-F2（與偏好設定相關 – 請參閱第 2-14 頁的「過濾搜尋」）	開啟橫向搜尋以尋找所選聯絡人的工作代理人。其搜尋目標為偏好設定中所設定的類別。 「橫向搜尋」視窗開啟時，其標題列將包含所搜尋之目錄欄的明細，以及所選聯絡人來自該欄的資料。 您可視需要移動「橫向搜尋」視窗並調整其大小。
Ctrl-F4	刪除個人目錄群組。
Ctrl-Tab 與 Ctrl-Shift-Tab	選取下一個或上一個目錄標籤並顯示聯絡人詳細資料。
Alt-< 數字 >，其中 < 數字 > 是從 1 到 10 的整數	顯示特定目錄。此方法只能讓您檢視前 10 個目錄標籤。 範例：如果共有五個目錄，若按下 Alt-2 會顯示第二個目錄標籤。若按下 Alt-4 ，則會顯示第四個目錄標籤。

個人目錄群組 (F4)

「個人目錄群組」讓 Cisco Unified Attendant Console Advanced 接線員得以建立特定聯絡人的自訂目錄，這些目錄會比完整目錄更容易使用。最多可以建立 100 個「個人目錄群組」，其中每一個都讓您與其他接線員共用。如需如何共用個人目錄群組的詳細資訊，請參閱第 2-9 頁的「個人目錄群組」。



附註

注意事項如下：

- 如果安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Advanced，您必須登入接線中心伺服器，才能建立、刪除、編輯和取消共用個人目錄群組。
- 每個「個人目錄」或「完整目錄」聯絡人都會使用聯絡人授權的其中一個單位。Cisco Unified Attendant Console Advanced 支援多達 100,000 個聯絡人。

建立個人目錄群組的使用者稱為該群組的**擁有者**。只有個人目錄群組的擁有者才能變更、刪除、共用或取消共用該群組。個人目錄群組的擁有權無法轉移給其他使用者。個人目錄群組的擁有者及共用此群組的使用者都可以在該群組中新增、刪除和編輯手動新增的聯絡人。

要導覽不同的個人目錄，您可以選取標籤標題，也可以使用 **Ctrl-Tab** 與 **Ctrl-Shift-Tab** 來選取下一個或上一個目錄。或者，還可以按 **Alt-< 數字 >** 直接導覽前十個標籤的任何一個，其中 < 數字 > 是從 1 到 10 的整數。

建立個人目錄群組



附註 您可以建立多達 100 個「個人目錄群組」。

若要建立個人目錄群組：

步驟 1 選取目錄區域，然後執行下列任一動作：

- 按 **F4**
- 按一下滑鼠右鍵並選擇**個人目錄群組 > 新增**。

新的**個人目錄群組**對話方塊會隨即出現（圖 1-6）。

圖 1-6 「新的個人目錄群組」對話方塊

步驟 2 輸入有意義的群組**名稱**與**說明**。

步驟 3 選取要據以過濾聯絡人的**欄位**。

步驟 4 選取要進行的比較：

- 開始於
- 包含
- 結束於
- 等於
- 大於或等於（僅限數值欄位資料）
- 小於或等於（僅限數值欄位資料）

步驟 5 鍵入要據以比較欄位資料的**值**。

例如：欄位：**姓氏**，比較：**開始於**，以及值：**K**，會建立姓氏以 K 開頭之聯絡人的目錄。

步驟 6 您可以按一下**新增**來加入更多條件，但最多限三個條件。按一下**移除**可移除條件。

步驟 7 按一下**確定**建立個人目錄群組。



附註

注意事項如下：

- 如果使用「欄位」、「號碼」做為過濾依據來建立目錄，則會以輸入的「值」為條件來比較所有索引處理的號碼欄位（例如，「主要內線」、「公司 1」、「公司 2」與「行動電話」），並顯示所有符合該條件的聯絡人。在目錄僅顯示主要內線或替代號碼（如**偏好設定標籤 > 一般與內部聯絡人號碼優先順序**中所定義）的情況下，個人目錄群組包含的結果可能會讓人覺得不一致。這表示聯絡人有另一個已編號的欄位符合條件。

例如，假設聯絡人的主要號碼為 **22222**，而其「公司 1 號碼」為 **1111**，則完整目錄會顯示 **22222**。如果「公司 1」欄位已經索引處理，則使用**號碼等於 2222** 或**號碼等於 1111** 建立個人目錄群組時，將會以號碼 **22222** 來顯示聯絡人。

- 共用個人目錄群組之後，即無法變更為用於建立該群組的條件。

檢視個人目錄群組詳細資料

若要檢視個人目錄群組的詳細資料（例如擁有者和過濾），請執行下列動作：

步驟 1 選取個人目錄群組。

步驟 2 執行下列其中一個動作：

- 按 **Shift-F4**
- 按一下滑鼠右鍵並選取**個人目錄群組 > 詳細資料**

個人目錄群組詳細資料對話方塊會隨即出現。按一下**取消**關閉。

修改個人目錄群組

只有個人目錄群組的擁有者才能修改用於建立該群組的條件。如果您已共用個人目錄群組，即無法修改該群組。

若要修改個人目錄群組，請執行下列動作：

步驟 1 檢視個人目錄群組詳細資料。

步驟 2 在**個人目錄群組詳細資料**對話方塊中，視需要變更條件，然後按一下**確定**。

刪除個人目錄群組

只有個人目錄群組的擁有者才能刪除該群組。若刪除個人目錄群組，此群組將不再存在於系統中。如果嘗試要刪除您手動新增聯絡人於其中的個人目錄群組，您可以選擇將這些群組移至完整目錄，而不加以刪除。

若要刪除個人目錄群組，請執行下列動作：

步驟 1 選取個人目錄群組。

步驟 2 兩者擇一：

- 按 **Ctrl-F4**。
- 按一下滑鼠右鍵並選取**個人目錄群組 > 刪除**。

刪除個人目錄群組對話方塊會隨即出現。個人目錄群組中的聯絡人會在清單中列出；那些具有替代號碼的聯絡人會顯示在清單的最上方。

對話方塊會要求您確認是否要刪除個人目錄群組。如果群組已共用，則對話方塊也會包含警告，表示還有其他使用者共用此群組，若繼續進行刪除，將會從這些使用者的螢幕移除該群組。

步驟 3 如果個人目錄群組未包含手動新增的聯絡人，請從**步驟 5**繼續作業。

如果您已在個人目錄群組中手動新增**不存在於任何其他個人目錄群組**的聯絡人，則會收到關於此一事實的警告，並出現選項讓您在刪除個人目錄群組之前，選擇將這些聯絡人移至完整目錄。

步驟 4 若要刪除個人目錄群組及其中所有聯絡人，請選取**刪除聯絡人**。

若要在刪除個人目錄群組之前，將聯絡人移至完整目錄：

a. 選取**將聯絡人移至完整目錄**。

手動新增的聯絡人會在清單中列出。預設會選取所有的聯絡人以移至完整目錄。

b. 選取每個要移至完整目錄的聯絡人；取消選取（清除）您不想要移動的任何聯絡人。



附註

如果取消選取**所有的**聯絡人，則必須先選取一些要移動的聯絡人，或是選取**刪除聯絡人**，才能繼續作業。

步驟 5 按一下**是**。

- 如果您**並未**手動新增聯絡人至個人目錄群組，該群組會隨即刪除。
- 如果您**未選擇移動任何手動新增的聯絡人**至完整目錄，則會刪除聯絡人及個人目錄群組。
- 如果您**已選擇移動任何手動新增的聯絡人**至完整目錄，則會移動聯絡人並刪除個人目錄群組。

所有共用個人目錄群組的使用者都會收到訊息，告知已刪除該群組；若有任何使用者正在檢視個人目錄群組，則該群組將會自其主控台中消失。



附註

您也可以從修改群組時所顯示的**個人目錄群組詳細資料**對話方塊中刪除個人目錄群組。請按一下**刪除**，然後依照上一個程序（從**步驟 3**開始）執行。

新增聯絡人至目錄

您可以在顯示的任何一個目錄中建立新的聯絡人：完整或個人。所有的接線員皆可使用新增至完整目錄的聯絡人。只有個人目錄群組的擁有者（建立者）及共用此群組的任何其他接線員，才能使用新增至該群組的聯絡人。個人目錄群組的擁有者及共用此群組的任何使用者都可以在該群組中新增、刪除和編輯聯絡人。所有共用個人目錄群組的使用者皆可看見這些變更。

您可以選取「完整目錄」中的聯絡人，並將其拖曳至先前建立的「個人目錄群組」標籤中，不論此聯絡人是否符合該群組設定的條件。您無法將個人目錄群組中新增的聯絡人拖曳至完整目錄。



附註

如果您安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Advanced，則必須登入接線中心伺服器才能新增、刪除或變更聯絡人。

若要在目錄中建立聯絡人，請執行下列動作：

- 步驟 1** 按下相關 **Alt-*<*數字** 組合或按一下標籤，以選取所需的目錄窗格。
- 步驟 2** 視情況執行下列其中一個動作：
- 若是在作用中的通話中，按 **F12**。
 - 若未在作用中的通話中，則按 **Ctrl-T**，或者以滑鼠右鍵按一下目錄窗格內部，再選取**新增聯絡人**。

聯絡人詳細資料視窗會隨即出現。

- 步驟 3** 輸入聯絡人詳細資料，包括**聯絡人類型**：**內部聯絡人**（預設值）或**外部聯絡人**。外部聯絡人沒有任何內線詳細資料。如果通話在作用中，則會自動將聯絡人號碼插入**聯絡人號碼**標籤中。來電者若在內部號碼上，會當做**主要內線**號碼插入。來電者若在外部號碼上，則當做**公司 1**號碼插入。輸入任何其他相關的聯絡人號碼，例如聯絡人的住家或行動電話號碼。



附註

建立聯絡人之後，即無法變更聯絡人類型。

- 步驟 4** 按一下**確定**，將聯絡人儲存至所選的目錄。

如果使用的是個人目錄群組，則只有您自己以及與您共用該個人目錄群組的任何接線員，才能使用此聯絡人。如需共用個人目錄群組的詳細資訊，請參閱第 2-9 頁的「[個人目錄群組](#)」。

從目錄刪除聯絡人

您可以從任何目錄移除手動新增的聯絡人，但無法刪除 Cisco Unified Communications Manager 所提供的聯絡人。



附註

從目錄刪除聯絡人會從系統永久移除該聯絡人。

若要刪除聯絡人，請執行下列動作：

- 步驟 1** 選取聯絡人，然後按下 **Ctrl-D**，或按一下滑鼠右鍵並選取**刪除聯絡人**。
確認視窗會隨即出現。
- 步驟 2** 按一下**是**，將聯絡人從目錄中刪除。

通話控制工具列

「通話控制」工具列位於「佇列中的通話」及「作用中的通話」兩個區域之間。此工具列顯示指定時間內所有可用通話控制作業的圖示。圖 1-7 顯示其中部分選項可用與無法使用的「通話控制」工具列範例。

圖 1-7 「通話控制」工具列



表 1-10 說明「通話控制」工具列上的各圖示。

表 1-10 「通話控制」工具列圖示

控制名稱	圖示	說明
接聽來電		按一下此項目可接聽正在響鈴的來電（不是佇列中的通話）。
通話靜音		按一下可使通話靜音。此時通話將保留於本機（話筒），這時來電者會聽到您的通話保留音樂。
清除通話		按一下此項目可清除作用中的通話。
轉接來電		按一下可完成待接的詢問轉接。
擷取通話		按一下此項目可擷取保留的通話。
切換通話		按一下此項目可切換作用中及已保留的通話。
重新建立		按一下此項目可復原之前對通話所執行的動作。
帶備註保留		按一下此項目可為目前通話附加備註後再保留該通話。
保留		按一下此項目可直接保留特定的通話。
聯絡人內容		按一下此項目可檢視來電者的聯絡人詳細資料。
開始會議		按一下此項目可詢問並開始與其他使用者進行會議。
會議		按一下此項目可同時將各通話方帶入會議。
待接		按一下此項目可將來電轉接到忙線中的內線。
駐留通話		按一下此項目可將通話置於來電駐留裝置上。

您可以在「作用中的通話」區域中的通話上按一下滑鼠右鍵，並選擇功能表選項以執行這些作業。您也可以使用鍵盤存取這些選項（請參閱第 1 章的「使用鍵盤」）。

通話處理 (F5)


「通話進行中 (多)」區域會顯示：

- 保留的通話，逾時即會傳回
- 因為下列動作無回覆逾時而傳回的通話：
 - 駐留
 - 轉接至內線

傳回的計時器是透過 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 設定。您可以使用下列方式，從「通話進行中 (多)」區域擷取或重新建立通話：

- 使用滑鼠在目錄中選取聯絡人，然後依照第 1-17 頁的「通話控制工具列」中的說明，按一下其中一個控制項。
- 以滑鼠右鍵按一下通話，並選擇功能表選項。
- 依照第 1-1 頁的「使用鍵盤」中的說明，使用鍵盤快速鍵

以下說明「通話進行中 (多)」區域中出現的欄位。

控制名稱	說明
受話者	通話的預定受話者。
等候時間	來電者的大約等候時間。
來電者	轉接的來電號碼。
狀態	表示通話已保留、因內線忙線而駐留，或者（在通話因逾時而轉回的情況下）顯示為保留逾時、駐留逾時、無回覆。
標籤 	該通話有附加備註。將滑鼠停留在通話上，以檢視備註。

作用中的通話 (F7)

「作用中的通話」區域會顯示正在處理的通話。您可以檢視如下的通話資訊：

- 佇列的名稱
- 通話目前的狀態，亦即「已保留」、「撥話中」、「通話中」或「忙線」

圖 1-8 顯示「作用中的通話」區域範例。

圖 1-8 作用中的通話區域



附註

若已在 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 中將佇列設為「強制遞送」，則不需要按加號就能接聽通話。此通話會自動顯示在「作用中的通話」(F7) 區域中，且來電者將轉入線上。

表 1-11 說明可在「作用中的通話」區域內使用的按鍵。

表 1-11 在「作用中的通話」區域內用於處理通話的按鍵

按鍵	功能
向上鍵	在通話清單中向上移動。
向下鍵	在通話清單中向下移動。
Enter	接聽正在響鈴的來電 / 清除接通的通話 / 完成詢問轉接。
Page Down	保留 / 擷取保留的通話。
Insert	待接通話。
Ctrl-F5	顯示我的待接通話
加號 (+)	接聽次高優先順序的來電。如果佇列已設為「強制遞送」，則不需按下此按鍵。來電者將立即接通。
減號 (-)	取消詢問轉接。
End	加入所有通話方並開始會議。
Delete	重新建立通話。
F2	顯示替代號碼、忙線指示燈欄位 (BLF) 和線上顯示狀態。
Ctrl-F2	在目錄內顯示橫向搜尋 (交叉分析)。這需要在「偏好設定」中啟動。
F12	聯絡人詳細資料 / 新增聯絡人。
住家	將已接聽的來電駐留在裝置上。
Ctrl-M	將電子郵件傳送給未回應來電的內線使用者。
Ctrl-Q	在採取特定動作時將通話靜音。此功能可透過偏好設定進行設定，動作則包括執行搜尋、按數字鍵以撥號或是變更或選取目錄畫面。

在作用中的通話區域中的通話上按一下滑鼠右鍵並使用功能表，也可以存取這些選項。





駐留通話

「駐留通話」區域會顯示來電駐留裝置 (可暫時保留通話且可從任何其他通話中心內線接聽的虛擬裝置) 的清單。

選擇**檢視 > 來電駐留**，可隱藏或顯示「駐留通話」區域。依預設將檢視所有裝置。


表 1-12 說明用以控制「駐留通話」區域的控制項。

表 1-12 「駐留通話」控制

控制	功能
	顯示所有來電駐留裝置。
	顯示您可使用的所有來電駐留裝置。 未使用的裝置會以此符號列出。
	僅顯示您已駐留通話的來電駐留裝置。 由您駐留其通話的裝置會以此符號列出。
	僅顯示其他接線員已駐留通話的來電駐留裝置。 由他人駐留其通話的裝置會以此符號列出。

另外亦將顯示下列欄位：

- **上一通話駐留於** – 上一通來電駐留所在的號碼。
- **駐留原因** – 當您從忙線的內線回復通話，又將其駐留時，此欄位會顯示退回該通話的聯絡人姓名。

附有  **暫停服務**圖示的來電駐留裝置，表示該裝置暫停服務而無法用於駐留來電。

您可以使用下列方式駐留或擷取通話：



- 使用滑鼠選取來電駐留裝置，再按一下第 1-17 頁的「**通話控制工具列**」上的任一工具。
- 以滑鼠右鍵按一下裝置，並選擇功能表選項。
- 依照第 1-1 頁的「**使用鍵盤**」中的說明，使用鍵盤快速鍵。

快速撥號 (F6)

「快速撥號」區域包含經常撥打的號碼清單，讓您可快速撥打這些號碼。

圖 1-9 顯示列於「快速撥號」區域的姓名範例。

圖 1-9 快速撥號區域

Speed Dial			
[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

您可以使用下列方式執行通話控制作業：

- 使用滑鼠選取聯絡人，再按一下第 1-17 頁的「**通話控制工具列**」說明的任一工具。
- 依照第 1-1 頁的「**使用鍵盤**」中的說明，使用鍵盤快速鍵。



附註

如果您安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Advanced，則必須登入接線中心伺服器才能新增、刪除或變更快速撥號號碼。

新增項目至快速撥號區域

若要在「快速撥號」區域中新增號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 在「快速撥號」區域上按一下滑鼠右鍵，並選取**新增快速撥號**。
- 步驟 2** 輸入聯絡人的**號碼、姓名及公司名稱**。圖 1-10 顯示「快速撥號」對話方塊。

圖 1-10 「快速撥號」對話方塊

表 1-13 說明「快速撥號」對話方塊中的各欄位（如圖 1-10 所示）。

表 1-13 「快速撥號」對話方塊欄位

欄位	範例	說明
私人快速撥號		只有您可編輯及檢視私人快速撥號號碼。登入應用程式的其他使用者，將不能檢視選取此核取方塊的號碼。若未核取，則所有其他使用者都能看見此號碼。
號碼	5550111	要儲存為快速撥號的聯絡人號碼。
名稱	John Smith	聯絡人的姓名。
公司	CompanyA	聯絡人工作的公司名稱。

- 步驟 3** 按一下**確定**。



附註

僅需從目錄區域，將聯絡人拖放至**快速撥號**區域即可。

刪除快速撥號區域中的項目

若要刪除「快速撥號」區域中的項目，請執行下列步驟：

- 步驟 1 選取您要刪除的快速撥號。
- 步驟 2 按一下滑鼠右鍵並選擇**刪除快速撥號**。
- 步驟 3 按一下確認訊息中的**是**。

更新快速撥號區域中的項目

若要更新快速撥號區域中的項目，請執行下列步驟：

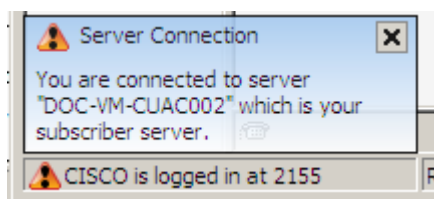
- 步驟 1 選取要更新的快速撥號。
- 步驟 2 按一下滑鼠右鍵並選擇**編輯快速撥號**。
- 步驟 3 視需要變更**姓名、號碼及公司**。
- 步驟 4 按一下**確定**。

狀態列

狀態列是位於 Cisco Unified Attendant Console Advanced 視窗底部的資訊區，整體共分為幾個區段，每一區段會顯示應用程式特定層面目前狀態的相關資訊。各區段由左至右顯示的資訊如下：

- 伺服器連線。
- 應用程式狀態。例如：**就緒**。
- 資料庫連線。

當您與伺服器中斷連線或已連線至訂閱者伺服器時，將指標停留在「伺服器連線」區段上即會顯示一則訊息。例如：



同樣地，當您已連線至訂閱者資料庫時，將指標停留在「資料庫連線」區段上亦將顯示一則訊息。無論哪種情況，按一下叉號或等待 10 秒後該訊息就會關閉。

當您檢視過這些訊息後，只要狀況仍未解除，相關的狀態列區段還是會一直出現驚嘆號圖示。

慣常活動

本節說明下列使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 經常執行的動作：

- [撥打號碼](#)
- [在目錄中尋找聯絡人](#)
- [第 1-24 頁的「橫向搜尋 \(Ctrl-F2\)」](#)

撥打號碼

除了從目錄選取聯絡人然後撥打電話，您也可以使用鍵盤撥號。鍵入時，數字會出現在作用中的通話區域下的撥話中方塊內。[表 1-14](#) 列出可用以編輯已撥號碼的按鍵。

您可使用下列按鍵：

表 1-14 列出用以編輯已撥號碼的按鍵

按鍵	功能
Backspace	於鍵入聯絡人號碼時清除數字
空格鍵	於撥出時清除號碼。
Enter	撥打輸入的號碼。

在目錄中尋找聯絡人

Cisco Unified Attendant Console Advanced 的搜尋引擎可讓您藉由目錄中的設定條件搜尋特定人員。這在主控台極度忙線的情況下特別實用。

若要找出某人員或號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 選取所需聯絡人的所在目錄，可能是完整目錄或個人目錄群組。要導覽不同的個人目錄，您可以選取標籤標題，也可以使用 **Ctrl-Tab** 與 **Ctrl-Shift-Tab** 來選取下一個或上一個目錄。或者，還可以按 **Alt-< 數字 >** 直接導覽前十個標籤的任何一個，其中 **< 數字 >** 是從 1 到 10 的整數。
- 步驟 2** 「目錄」標籤一經選取，游標會自動移至第一個搜尋方塊。此外一旦您開始鍵入，游標會自動移至第一個搜尋方塊。
- 步驟 3** 您可選取任一搜尋條件。下列任一項目皆可做為搜尋依據：
 - 姓氏
 - 名字
 - Department
 - 號碼
- 步驟 4** 按 **Tab** 鍵可切換各搜尋欄位，或指向相關搜尋方塊並按一下滑鼠。
- 步驟 5** 輸入關鍵字。



附註

透過**選項 > 偏好設定 > 資料篩選搜尋**和勾選**我要使用 AND 搜尋**，或者透過**選項 > 資料篩選搜尋**和勾選**使用 AND 搜尋**，啟動「AND 搜尋」功能之後，即可在兩個位置中輸入關鍵字。舉例來說，在**名字**欄位中選取 **John**，並在**姓氏**欄位中選取 **Smith**。結果會顯示所有同時符合這兩個欄位中的條件的所有記錄，並刪除僅符合其中一個條件的記錄。

步驟 6 按 Enter 鍵。

選取的目錄會過濾掉所有不符合所輸入之關鍵字的聯絡人。例如：

圖 1-11 範例搜尋結果

號碼	姓氏	名字	部門	職稱
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

步驟 7 找到所需的人員之後，只要在其上按兩下，或按兩次 Enter 鍵，即可撥話給該聯絡人。

通話完成後，目錄搜尋結果即清除，並重新顯示完整目錄。您可以設定 **Cisco Unified Attendant Console Advanced**，讓搜尋結果在發生通話控制事件（例如接聽來電或結束通話）時仍繼續顯示。如需詳細資訊，請參閱第 2-14 頁的「過濾搜尋」。

橫向搜尋 (Ctrl-F2)

橫向搜尋提供的過濾功能可讓您搜尋特定條件，例如部門、姓氏或名字。此功能適用於任何一種聯絡人目錄。

若要使用橫向搜尋功能，請以滑鼠或鍵盤從目錄中選取聯絡人。接著按 Ctrl-F2 起始橫向搜尋，以顯示延伸搜尋螢幕，列出所有符合橫向搜尋區域的聯絡人。

延伸搜尋視窗可調整高度，也可移動位置。您若調整此視窗的大小，**Cisco Unified Attendant Console Advanced** 將會記憶此視窗新的尺寸與位置。

使用延伸搜尋視窗期間，您可隨時按 ESC (Escape) 鍵，或按一下關閉視窗圖示 (x) 加以關閉。

起始橫向搜尋後，您將需要完成選擇或關閉延伸視窗，才能接著繼續使用 **Cisco Unified Attendant Console Advanced** 內的其他功能。

若要設定「偏好的橫向搜尋」欄位，請在**選項 > 偏好設定**下的**過濾搜尋**標籤中指定條件。選取無將會停用此功能。



自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您自訂應用程式的外觀及功能。
若要存取主控台設定，請從主功能表中選擇**選項 > 偏好設定**。這會開啟**偏好設定**視窗。



附註

僅 當已連線至接線中心伺服器時，才可變更使用者偏好設定。當您連線至訂閱者伺服器時，則無法進行變更。

偏好設定視窗的各標籤說明如下。

一般

此標籤提供下列設定：

- **應用程式的快顯時機**

Cisco Unified Attendant Console Advanced 讓您選擇應用程式的快顯時機：

- 佇列中的通話正在等候接聽
- 我的本機裝置鈴聲（若為您登入的裝置）
- 不使用時最小化

若核取前兩個選項之一或兩者皆選，當應用程式最小化時，即會快顯在桌面上。沒有作用中或佇列中的通話時，第三個選項會最小化應用程式。

- **內部聯絡人號碼優先順序**

此清單顯示選擇將內部聯絡人號碼類型填入「號碼」欄位所依照的順序。如果聯絡人的號碼不屬於清單最上方的類型，則會依次使用下一個號碼類型，按此類推。

您可以選取號碼類型並使用向上鍵及向下鍵控制項在清單中移動，來重新排列清單的順序。

- **外部聯絡人號碼優先順序**

此清單顯示選擇將外部聯絡人號碼類型填入「號碼」欄位所依照的順序。如果聯絡人的號碼不屬於清單最上方的類型，則會依次使用下一個號碼類型，按此類推。

您可以選取號碼類型並使用向上鍵及向下鍵控制項在清單中移動，來重新排列清單的順序。



附註

如果使用「欄位」、「號碼」做為過濾依據來建立目錄，則會以輸入的「值」為條件來比較所有索引處理的號碼欄位（例如，「主要內線」、「公司 1」、「公司 2」與「行動電話」），並顯示所有符合該條件的聯絡人。在目錄僅顯示主要內線或替代號碼（如**偏好設定標籤 > 一般與內部聯絡人號碼優先順序**中所定義）的情況下，個人目錄群組包含的結果可能會讓人覺得不一致。這表示聯絡人有另一個已編號的欄位符合條件。

例如，假設聯絡人的主要號碼為 **22222**，而其「公司 1 號碼」為 **1111**，則完整目錄會顯示 **22222**。如果「公司 1」欄位已經索引處理，則使用**號碼等於 2222** 或**號碼等於 1111** 建立個人目錄群組時，將會以號碼 **22222** 來顯示聯絡人。

圖 2-1 顯示可從「一般」標籤設定的選項。

圖 2-1 「偏好設定」區段的「一般」標籤

一般

應用程式的快顯時機

- 佇列中的通話正在等候接聽
- 我的本機裝置鈴聲
- 不使用時最小化

內部聯絡人號碼優先順序

必須設定優先順序，以便在聯絡人無法取得清單中的第一個號碼時，可以使用下一個號碼。

主要內線
公司 1
公司 2
行動電話
住家
呼叫器
傳真

外部聯絡人號碼優先順序

必須設定優先順序，以便在聯絡人無法取得清單中的第一個號碼時，可以使用下一個號碼。

公司 1
公司 2
行動電話
住家
呼叫器
傳真

顯示

顯示標籤可讓您設定下列選項：

- **查詢順序** – 如果不希望佇列依其建立的順序排列，請核取**根據字母順序排列查詢**。
- **當選取區段時 – 變更字型色彩**設定可讓您變更 Cisco Unified Attendant Console Advanced 中所選區域的標籤字型色彩，以在操作主控台時，可以查看選取的區域。預設會將文字設為紅色。
- **顯示通話資訊**
 - **顯示路由標籤**可讓您顯示每通來電的佇列名稱以及標準詳細資料。依預設會設定此項。
 - **顯示逾時條件**可讓您顯示通話返回接線員的詳細原因。
- **當撥打電話時** – 這可控制是否顯示「忙線指示燈欄位 (BLF)/ 線上顯示」提示。預設不會選取設定了存在狀態時提示。
- **當拖放時** – **顯示拖曳影像**選項可讓您在螢幕上，看到拖曳過螢幕之通話的完整影像。
- **字型大小** – 利用此項可變更 Cisco Unified Attendant Console Advanced 介面字型的大小，以增進使用上的方便性。請選取**預設、中、大或特大**。您也可以從應用程式主功能表選擇選項 > 字型大小來設定此參數。
- **彈性** – 核取**切換伺服器時出現提示**（預設值）即會在伺服器故障或復原期間進行伺服器切換時出現提示。

圖 2-2 顯示可從「顯示」標籤設定的選項。

圖 2-2 「偏好設定」區段的「顯示」標籤

The screenshot shows the 'Display' configuration window with the following settings:

- Queues order:** Sort queues alphabetically
- When a section becomes selected:** Change font Colour. To this colour:
- Display Call Information:** Show Routing Tag, Show Timeout Conditions
- When making calls:** Prompt if Presence Status is set
- When dragging and dropping:** Display a drag image
- Font Size:** Default (dropdown menu)
- Resilience:** Prompt when switching servers

線上顯示

此標籤可讓接線員設定線上顯示資訊的偏好設定。

- **預設線上顯示** – 選取 **Microsoft 線上顯示狀態**、**Cisco 線上顯示狀態**或**無**。
- **啟動 Microsoft 線上顯示資訊** – 核取此方塊後，再選取要用於擷取資訊的欄位，以顯示 Microsoft 線上顯示資訊（來自 OCS 和 Lync）。

請從下拉式選單中選取下列任何項目：**電子郵件**、**電子郵件 2**、**電子郵件 3**、**使用者欄位 1**、**使用者欄位 2**、**使用者欄位 3** 或**使用者資料**。

- **啟動 Cisco 線上顯示資訊** – 核取此方塊後，再選取要用於擷取資訊的欄位，以顯示 Cisco 線上狀態資訊。

請從下拉式選單中選取下列任何項目：**電子郵件**、**電子郵件 2**、**電子郵件 3**、**使用者欄位 1**、**使用者欄位 2**、**使用者欄位 3** 或**使用者資料**。

圖 2-3 顯示可從「線上顯示」標籤設定的選項。

圖 2-3 「偏好設定」區段的「線上顯示」標籤

The screenshot shows the 'Presence' configuration window. It is divided into three sections:

- Default Presence Display:** Contains three radio buttons: 'Microsoft Presence Status', 'Cisco Presence Status', and 'None'. The 'None' option is selected.
- Enable Microsoft Presence Information:** This section is checked. Below the checkbox is the text 'To retrieve Presence information use the following field:' followed by a dropdown menu currently set to 'Email'.
- Enable Cisco Presence Information:** This section is also checked. Below the checkbox is the text 'To retrieve Presence information use the following field:' followed by a dropdown menu currently set to 'User Profile'.

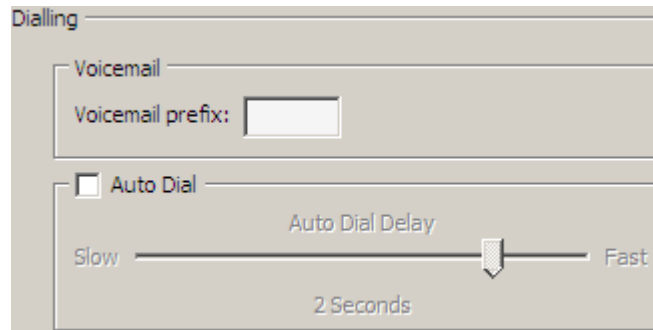
撥號中

此標籤提供下列選項：

- **語音信箱首碼** – 此選項可讓您輸入首碼，在您以滑鼠右鍵按一下聯絡人並選取**轉接至語音信箱**時，直接將通話傳送至內線的語音信箱。
- **自動撥號** – 此選項可讓您在定義的時間之後，自動撥打內部或外部號碼。您可以設定「自動撥號」的時間長短。所需的號碼是在「作用中的通話」下方區域中輸入。

圖 2-4 顯示可從「撥號中」標籤設定的選項。

圖 2-4 「偏好設定」區段的「撥號中」標籤



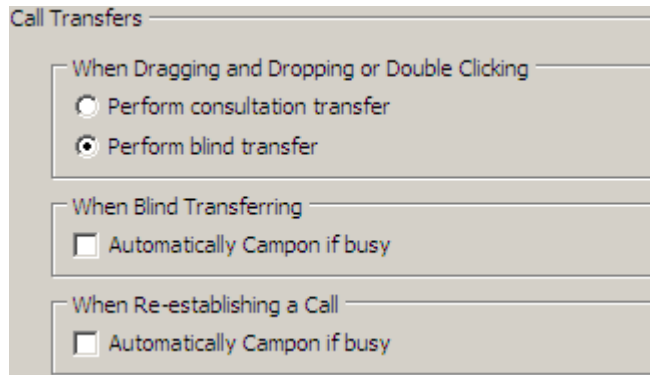
來電轉接

此標籤提供下列選項：

- **當拖放或按兩下時**
此區段可讓您選擇想要在拖放或按兩下通話時執行的轉接類型。您可按一下其中一個單選按鈕，以選擇下列一個選項：
 - 執行詢問轉接
 - 執行立即轉接（依預設會選取此項）
- **當立即轉接時**
當立即轉接來電時，您可以選取**忙線時自動待接**。這會自動堆疊來電直到受話內線有空接聽，從而加快通話處理速度。
- **當重新建立通話時**
當重新建立通話時，您可以選取**忙線時自動待接**。這會自動堆疊來電直到受話內線有空接聽，從而加快通話處理速度。

圖 2-5 顯示可從「來電轉接」標籤設定的選項。

圖 2-5 「偏好設定」區段的「來電轉接」標籤

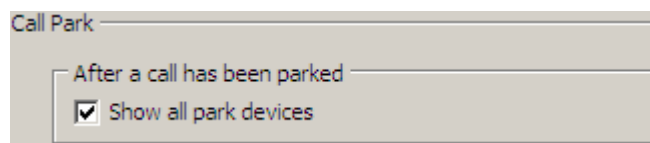


來電駐留

此標籤會提供一個核取方塊。若核取此核取方塊，在駐留來電之後，所有駐留裝置都會顯示在「來電駐留」區域中。

圖 2-6 顯示可從「來電駐留」標籤設定的選項。

圖 2-6 「偏好設定」區段的「來電駐留」標籤



靜音

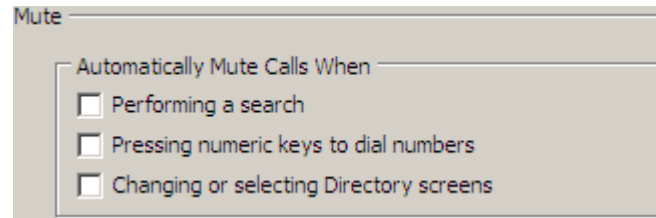
此區段可讓使用者啟動通話自動靜音。使用者可以選取下列任何選項：

- **執行搜尋** – 若選取此核取方塊，當接線員按一下任何搜尋欄位時，都將自動使通話靜音。
- **按數字鍵以撥號** – 若選取此核取方塊，當接線員撥打任何號碼時，都將自動使通話靜音。
- **變更或選取目錄畫面** – 若選取此核取方塊，當接線員按一下任何目錄時，都將自動使通話靜音。

當選取其中任一選項，通話將保留於本機（話筒），這時來電者會聽到通話保留音樂。

圖 2-7 顯示可從「靜音」標籤設定的選項。

圖 2-7 「偏好設定」區段的「靜音」標籤



音調

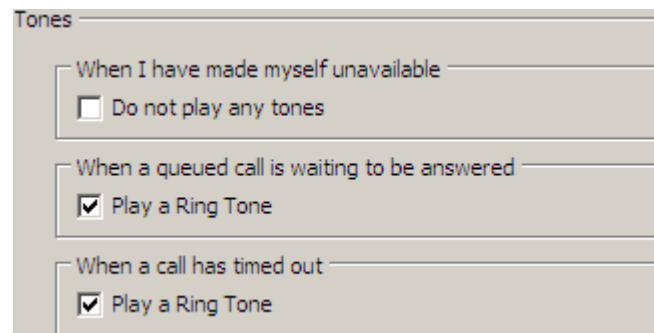
此區段可讓您依據特定發生事件，切換開啟或關閉音調。如此一旦發生事件，Attendant Console 即會播放音調。

此標籤提供下列選項：

- **當我不在線上時** – 此選項提供**不播放任何音調**核取方塊。暫時離開 Console Attendant 時，選取此選項以避免應用程式播放音調。
- **當佇列中有通話正在等候接聽時** – 此選項提供**播放鈴聲**核取方塊。選取此選項，以便在「佇列」中有通話等候時播放音調。
- **當通話逾時時** – 此選項提供**播放鈴聲**核取方塊。選取此選項，以便在回復「通話處理區域」或「來電駐留區域」中的通話時播放音調。

圖 2-8 顯示可從「音調」標籤設定的選項。

圖 2-8 「偏好設定」區段的「音調」標籤



目錄

「目錄」標籤可讓您設定和影響聯絡人資訊在 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的「目錄」區域中的顯示方式。其具有下列區段：

- **目錄群組** – 您可藉此影響特定目錄的顯示方式。您可以勾選**所有目錄群組都使用相同的設定**旁邊的方塊，然後選取所有其他目錄接受其參數的來源目錄。如果可看見數個目錄，則變更一個目錄中某一欄的位置或寬度時，也會立即以相同方式變更其他目錄。

或者，若未勾選**所有目錄群組都使用相同的設定**，則可從表格中選取目錄，然後單獨設定所選目錄。

您也可以透過這個清單變更目錄的顯示順序。您可以選取「目錄」並使用上下鍵在清單中移動來完成這項動作。



附註

目錄內容的建立或編輯作業，實際上是在 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的「目錄」區域中完成。

- **預設顯示順序** – 此聯絡人記錄欄位中的資料可在聯絡人顯示於目錄時用來排序聯絡人。選取**部門、名字、職稱、姓氏（預設）、位置、號碼和使用者欄位 1**。



附註

如果變更**預設顯示順序**，則在您登出 Cisco Unified Attendant Console 然後重新登入以前，這些變更都不會在螢幕上顯現。

- **顯示下列資訊** – 選取要顯示在目錄中的聯絡人資料欄位。欄位在清單中的列出順序即是其顯示順序。若要變更顯示順序，請選取每個相關欄位，然後使用向上鍵及向下鍵，變更欄位在清單中的順序。
- **搜尋依據** – 選擇要使用哪些搜尋欄位來搜尋「內部目錄」中的記錄。使用**螢幕上的搜尋欄位顯示數目**以顯示多達六個欄位。

圖 2-9 顯示可從「內部目錄」標籤設定的選項。

圖 2-9 「偏好設定」區段的「目錄」標籤

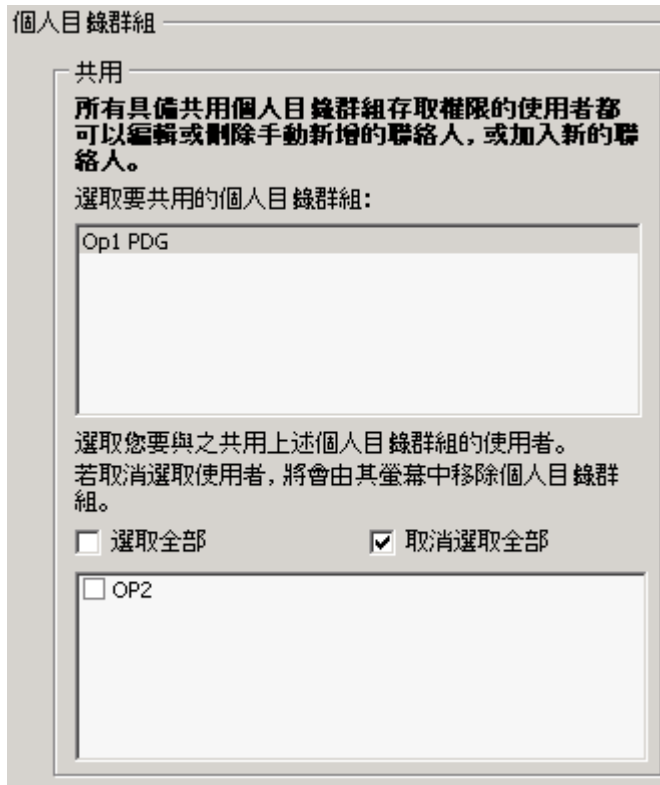
個人目錄群組

「個人目錄群組」標籤可讓您與社群中的其他接線員共用個人目錄群組。如需個人目錄群組的詳細資訊，請參閱第 1-12 頁的「個人目錄群組 (F4)」。

僅當符合下列情況時，才能使用「個人目錄群組」標籤：

- 您已建立至少一個「個人目錄群組」。
- 如果安裝了可調整的 Cisco Unified Attendant Console Advanced，您必須登入接線中心伺服器。若登入的是訂閱者伺服器，則看不到此標籤。
- 相同社群中至少有一個其他接線員與您共用個人目錄群組。

圖 2-10 「偏好設定」區段的「個人目錄群組」標籤



此標籤顯示下列清單：

- 可共用的個人目錄群組
- 可與之共用個人目錄群組的接線員

若要共用個人目錄群組，請執行下列動作：

步驟 1 從上方清單選取群組。

步驟 2 在下方清單中，選取您要與之共用該群組的使用者的對應核取方塊。如有需要，使用控制項來選取或取消選取（清除）所有使用者的核取方塊。



附註

若要停止與某個使用者共用個人目錄群組，請清除其名稱旁邊的核取方塊。

步驟 3 按一下**確定**或**套用**（按一下**確定**會關閉標籤）。

共用或取消共用個人目錄群組後，所有其他運作中主控台都會顯示一則訊息來告知其接線員。

替代號碼

使用「替代號碼」標籤，定義如何顯示聯絡人可能具有的任何替代號碼資訊。標籤如圖 2-11 所示。

圖 2-11 「偏好設定」區段的「替代號碼」標籤

顯示下列資訊設定可讓您指定要顯示聯絡人的哪些資訊。按一下核取方塊以選取資訊。使用向上鍵 / 向下鍵指定資訊的顯示順序。

替代號碼顯示順序 – 使用向上鍵 / 向下鍵指定資訊的顯示順序。將此順序設定為「目錄」區域使用的相同順序。

欄位標題

只要輸入新的**顯示文字**取代**預設文字**，即可變更出現在應用程式中的**欄位標題**文字。

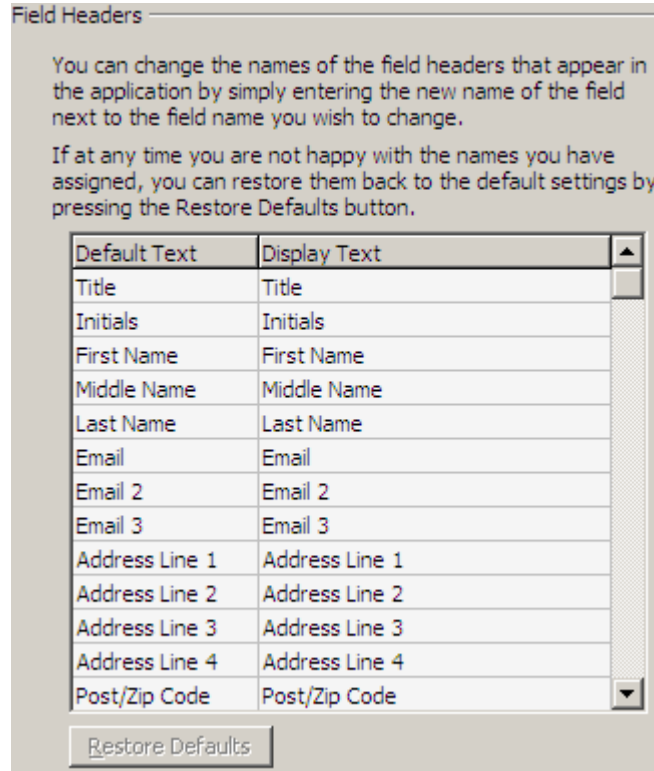
若要變更**欄位標題**的**顯示文字**，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 選取**顯示文字**欄中的文字。此文字一開始會與**預設文字**相同。
 - 步驟 2 輸入新的**顯示文字**。
 - 步驟 3 按一下**確定**。
-

若要還原預設文字，請按一下**還原預設值**按鈕。

圖 2-12 顯示可從「欄位標題」標籤設定的選項。

圖 2-12 「偏好設定」區段的「欄位標題」標籤



次要排序



附註

僅當登出 Cisco Unified Attendant Console Advanced 時，才會啟動此標籤：登入後，即無法變更次要排序參數。

您可指定**次要排序欄**（預設值為**名字**），自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的排序方式及搜尋資料方式。如有需要，可還原預設值。變更**次要排序欄**值時，會啟用**還原預設值**按鈕。

若要變更「次要排序欄」的值，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按一下**次要排序欄**中的值。
- 步驟 2 下拉式功能表會隨即顯示，並顯示與「排序欄」中之值相關的不同值。
- 步驟 3 選擇替換舊值的值。
- 步驟 4 若要變更多個值，請重複步驟 1 至 3。
- 步驟 5 按一下**確定**。

圖 2-13 顯示可從「次要排序」標籤設定的選項。

圖 2-13 「偏好設定」區段的「次要排序」標籤範例

Secondary Sort

Secondary Sort

NOTE: You can only change the secondary sort if you are logged out.

You can customise the way the application sort and searches for data by specifying a secondary sort column.

If at any time you decide you are not happy with the secondary sort columns you have assigned, you can return them to the default settings by clicking the 'Restore Defaults' button.

Sort Column	Secondary Sort Column
Title	Last Name
Initials	Last Name
First Name	Last Name
Middle Name	Last Name
Last Name	First Name

Restore Defaults

過濾搜尋

當您搜尋「目錄」的任一搜尋欄位時，您可以指定畫面上執行搜尋的方式。此標籤可讓您選取下列選項以設定這些偏好設定：

- **通話控制時**

選取**保留現有目錄搜尋**，可在發生通話控制事件時保留搜尋結果。若未選取此選項，則通話控制事件（例如接聽來電、新來電直接轉接至接線員的內線，以及通話結束）會清除搜尋結果，並重新顯示完整目錄。選取此選項時，您必須按下 **Shift + F3** 才能清除搜尋結果。

- **AND 搜尋**

這可讓接線員同時選取兩個條件，並搜尋符合這兩個條件的項目。舉例來說，在**名字**欄位中選取 **John**，並在**姓氏**欄位中選取 **Smith**。結果會顯示所有同時符合這兩個欄位中的條件的所有記錄，並刪除僅符合其中一個條件的記錄。

勾選**我要使用 AND 搜尋**方塊以啟用此功能。



附註

本功能也可透過**選項功能表**、**資料篩選搜尋**以及勾選**使用 AND 搜尋**方式加以啟用。

- **當執行過濾搜尋時**

- **按 Enter 執行搜尋** – 如已在任一搜尋欄位中輸入某些資訊，選取此選項即會在按 **Enter** 鍵時執行搜尋。
- **於每次按下按鍵後搜尋** – 此選項是指當您每次按下按鍵，在欄位中輸入搜尋值時，皆會重新整理搜尋結果。此為預設設定。如果選取**我要使用 AND 搜尋**，則會關閉此選項。
- **於延遲後搜尋** – 如果此選項已選取，當您在搜尋欄位中輸入資訊時，搜尋結果將會在使用**搜尋延遲**滑桿所指定的延遲秒數之後顯示。

- **橫向搜尋**

橫向搜尋功能可讓您以按下 **Ctrl-F2** 的方式搜尋替代聯絡人。選取**無**、**名字**、**姓氏**、**使用者欄位 1**、**職稱**、**位置**、**部門**或**號碼**。若選取**無**則會停用橫向搜尋。

圖 2-14 顯示可從「過濾搜尋」標籤設定的選項。

圖 2-14 「偏好設定」區段的「過濾搜尋」標籤

記錄

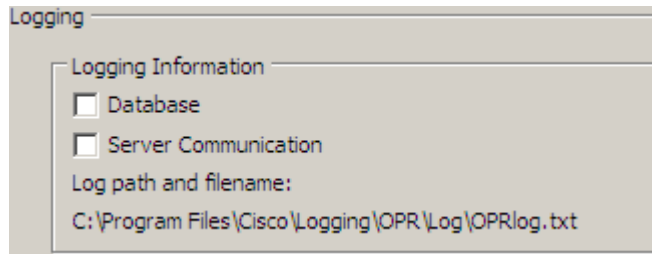
此標籤可讓您開啟或關閉記錄功能。請利用核取方塊控制下列記錄：

- **資料庫**：在主控制台應用程式內啟用資料庫活動記錄。
- **伺服器通訊**：在主控制台應用程式內啟用伺服器通訊活動記錄。

記錄路徑與檔案名稱會隨即顯示。

圖 2-15 顯示可從「記錄」標籤設定的選項。

圖 2-15 「偏好設定」區段的「記錄」標籤



進階



附註

「進階」標籤控制著 *直接轉接* 後無人接聽而將（根據其目的地）傳回給接線員的來電類型。

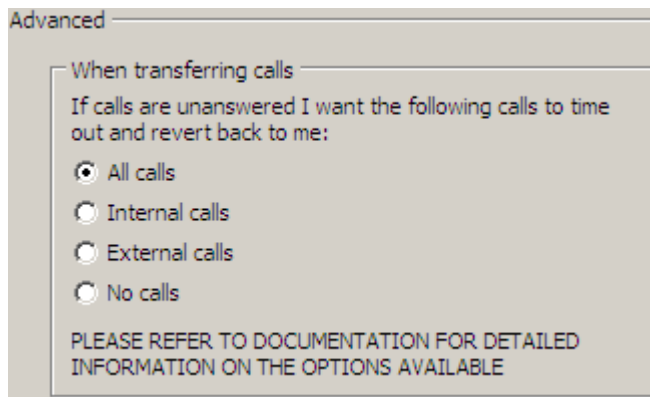
一旦使用直接轉接，您即喪失撤回功能，且系統將只能內部撤回由 Cisco Unified Attendant Console Advanced 伺服器監控之裝置所獲的來電。

直接轉接可讓受話方看見發話者 CLI（來電識別 – 來電者號碼）。不過，使用直接轉接會使主控台將無人接聽的轉接來電轉回給接線員的能力受限。

依預設，立即轉接會從接線員的話筒轉送來電至服務佇列（CTI 埠）而後再接通受話方。相較之下，直接轉接將略過服務佇列並直接傳送通話給受話方。來電者的通話並不會保留，因此對方將聽見響鈴而非音樂；並且會向受話方顯示發話者 CLI 而非服務佇列的詳細資料。

圖 2-16 顯示可從「進階」標籤進行的設定。

圖 2-16 「偏好設定」區段的「進階」標籤





使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced

本節說明如何使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 執行下列動作：

- [第 3-2 頁的「接聽來電」](#)
- [第 3-7 頁的「轉接來電」](#)
- [第 3-10 頁的「撥打電話」](#)
- [第 3-11 頁的「保留通話」](#)
- [第 3-12 頁的「擷取保留的通話」](#)
- [第 3-12 頁的「通話靜音」](#)
- [第 3-13 頁的「來電駐留」](#)
- [第 3-13 頁的「擷取駐留的來電」](#)
- [第 3-14 頁的「召開電話會議」](#)
- [第 3-14 頁的「重新建立通話」](#)
- [第 3-14 頁的「切換通話」](#)
- [第 3-15 頁的「回復的通話控制」](#)
- [第 3-15 頁的「提供 FAC 和 CMC」](#)
- [第 3-16 頁的「清除通話」](#)
- [第 3-17 頁的「使用緊急模式」](#)
- [第 3-18 頁的「傳送電子郵件」](#)
- [第 3-18 頁的「檢視通話狀態」](#)
- [第 3-19 頁的「檢視和使用聯絡人詳細資料」](#)
- [第 3-24 頁的「檢視 Cisco Unified Presence 狀態」](#)
- [第 3-25 頁的「檢視 Microsoft 線上顯示狀態」](#)

接聽來電

Cisco Unified Attendant Console Advanced 處理兩種通話類型：

- **內部通話** – 所接聽的本機內線內線來電
- **外部通話** – 所接聽的外線號碼來電

處理中的通話會出現在**作用中的通話區域 (F7)**。第 1-18 頁的圖 1-8 顯示「作用中的通話」區域之通話範例。

進入系統的通話會按優先順序排列，並佇列在「佇列中的通話」區域 (F8) 中。您可使用下列三種方法接聽來電：

- **接聽下一通** – 接聽佇列中下一通來電。
- **選擇接聽** – 從佇列中選取接聽特定來電。
- **強制遞送** – 佇列可設為「強制遞送」，亦即將通話分配給待命最久的接線員接聽。

接聽下一通

來電會由系統排列優先順序，再依遞減優先順序顯示在「佇列中的通話區域」(F8) 中。

使用「接聽下一通」，按照系統設定的優先順序接聽佇列中的通話。

若要使用鍵盤接聽下一通來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 按 F8 以選取「佇列中的通話區域」。
 - 步驟 2** 按加號 (+) 鍵
次高優先順序的通話會遞送至您的話筒。
-

若要使用滑鼠接聽下一通來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 在「佇列中的通話」區域上按一下滑鼠右鍵。
 - 步驟 2** 從功能表中選擇**接聽下一通**。
無論是否在通話上按一下滑鼠右鍵，次高優先順序的通話都會遞送至您的話筒。
-

選擇接聽

您可視需要從特定的佇列中選擇接聽正在顯示的來電。
您必須選取佇列，再選取要接聽的來電，才能接聽來電。
若要使用鍵盤選取佇列，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按 **F9** 選取佇列區域。
- 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取所需之佇列。
- 步驟 3 **F8** 區域將會顯示在所選佇列中等候的通話。




附註


若要返回查看全部佇列中的所有通話，請從 **F9** 選取**所有佇列**圖示。

若使用滑鼠，僅需按一下**佇列**區域 (**F9**) 中的佇列即可。選取佇列之後，即可接聽等候的通話。
若要使用鍵盤接聽所選佇列中的來電，請執行下列步驟：

- 步驟 1 按 **F8** 鍵選取「佇列中的通話」區域。
- 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取要接聽的來電。
- 步驟 3 按 **Enter** 鍵接通來電。

若要使用滑鼠接聽所選佇列中的來電，請執行下列步驟：

- 步驟 1 選取**所有佇列**區域。
- 步驟 2 按一下相關的通話。
- 步驟 3 按一下通話控制工具列的  **接聽來電** 按鈕。


轉接到您內線的個人來電，將會顯示在「作用中的通話」區域中，您的話筒也會響鈴。您可以拿起話筒接聽，或按一下  **接聽來電** 按鈕。



附註

您僅需要從**佇列中的通話**區域 (**F8**)，將通話拖放至**作用中的通話**區域即可接聽。

強制遞送

您可以指定讓特定佇列由下一個有空的接線員立即接聽。此佇列中的通話是設為由待命最久的接線員負責接聽，或由已登入系統且可接聽佇列通話的所有接線員輪流接聽。這時不需要按下「接聽下一通」按鍵（加號），通話會直接顯示在「作用中的通話」區域中，而話筒也會響鈴。您可以拿起話筒接聽，或按一下  **接聽來電** 按鈕。

接線員在其話筒有強制遞送通話響鈴時仍可登出。

目錄來電轉撥

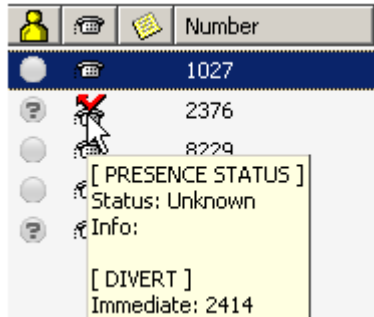
如果聯絡人裝置有設定「來電轉撥」，則「目錄」區域中會顯示該圖示。



附註

如果聯絡人裝置有多條線路，且「來電轉撥」設定在主線路，則會顯示該設定圖示。

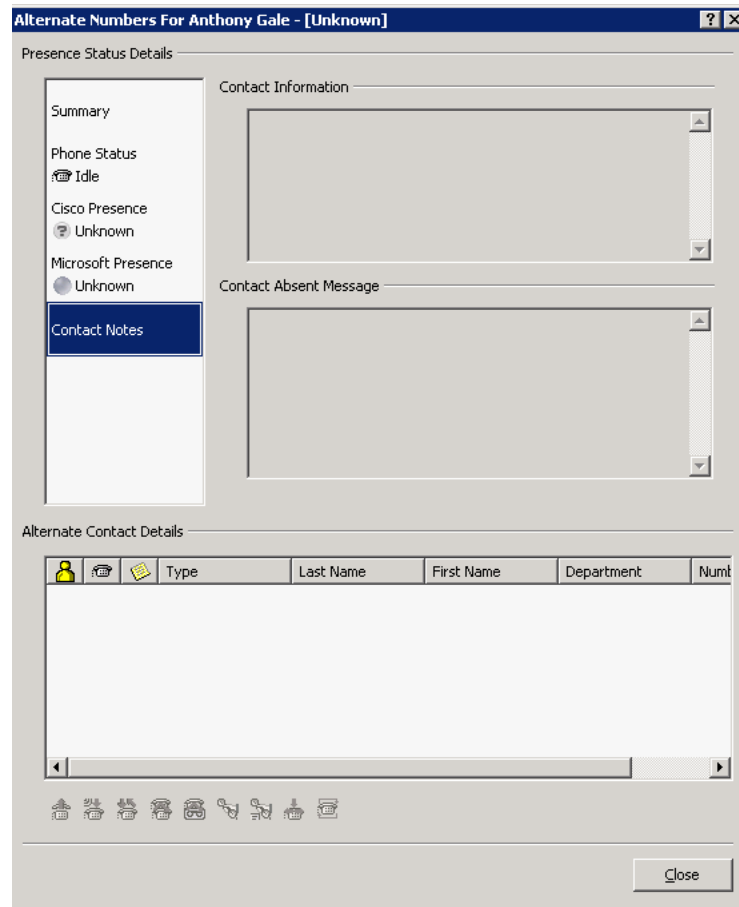
您可以將游標移至聯絡人上方，即可顯示內含詳細說明的工具提示，例如「來電轉撥」設定的轉撥號碼。例如：



若要查看任何次要線路，請按 F2 以顯示「線上顯示狀態」視窗。

替代號碼及線上顯示狀態

若要顯示聯絡人的替代號碼及線上顯示狀態，請選取聯絡人並按下 **F2**。< 聯絡人 > 的替代號碼 - [< 線上顯示狀態 >] 視窗會隨即出現。例如：



如果將來電轉接至已指定線上顯示狀態的內線，也會顯示「替代號碼」視窗。

按一下視窗左側的控制項，以顯示包含相關資訊的窗格。所有的窗格都包含下列資訊：

- 替代聯絡人詳細資料 – 這會列出聯絡人的所有替代號碼。如果號碼已儲存在目錄中，則顯示的會是聯絡人的全名，而不是號碼。
- 通話控制 – 使用這些控制項控制替代號碼的來電，例如保留此通話。如需詳細資訊，請參閱第 3-6 頁的「控制通話」。











每個窗格的特定內容如下：

表 3-1 替代號碼窗格

窗格	顯示
摘要	「聯絡人手機狀態」、「Cisco 線上顯示」和「Microsoft 線上顯示」。
電話狀態	「聯絡人手機狀態」，包括任何與電話連結之多條線路的狀態。
Cisco 線上顯示	Cisco 線上顯示。如果「Cisco 線上顯示」未設定，則顯示狀態為「不明」。
Microsoft 線上顯示	「Microsoft 線上顯示」和「備註」。如果「Microsoft 線上顯示」未設定，則顯示狀態為「不明」。

手機狀態圖示如表 3-2 中所示。

表 3-2 手機狀態圖示

圖示	說明
	電話掛上
	拿起電話
	無法使用
	來電
	去電
	去電的內線忙線中
	已連線
	通話保留
	來電轉接
	備註

控制通話

若要控制通話，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 從「替代聯絡人詳細資料」選取聯絡人。
- 步驟 2** 按一下所需的通話控制圖示：
- 接聽來電
 - 通話
 - 詢問
 - 立即轉接
 - 轉接至語音信箱
 - 保留
 - 帶備註保留
 - 開始會議
 - 駐留通話

或者，按一下**關閉**取消。

表 3-3 列出您可使用的鍵盤快速鍵：

表 3-3 用於控制通話的按鍵

按鍵	說明
Enter	詢問轉接來電至所選的替代號碼。
Enter + Enter（按兩次 Enter）	立即轉接來電至所選的替代號碼。
Ctrl-P	開啟所選替代聯絡人之通話的「駐留 / 呼叫」方塊。這只有在呼叫功能正在執行中、所選聯絡人為內部聯絡人，而且所選替代電話支援呼叫時才適用。

轉接來電

接聽來電之後，您可以將其轉接至所需的裝置、聯絡人或外線號碼。您可使用立即或詢問（通報）轉接方式，轉接來電。通話可內轉或外轉到任何可用的目的地。

使用滑鼠或鍵盤轉接來電很容易，只要輸入所要的內線號碼（如已知）或搜尋目錄取得正確的聯絡人即可完成。


立即轉接是未經詢問受話者即轉接的通話。

立即轉接到已知的號碼

若要使用鍵盤將通話立即轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 接聽或選取**作用中的通話**區域中的通話。
- 步驟 2** 鍵入目的地號碼（內部或外部）。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
- 步驟 3** 快速連按兩次 **Enter** 以轉接來電。

若要使用滑鼠將通話立即轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 接聽或選取**作用中的通話**區域中的通話。
- 步驟 2** 使用鍵盤鍵入目的地號碼（內部或外部）。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
- 步驟 3** 按 **Enter** 鍵。這會初始化轉接。
- 步驟 4** 再按一次  **轉接** 以轉接來電。


立即轉接到目錄聯絡人

若不知道所要受話者的內線號碼，您可輕鬆搜尋「目錄」尋找正確的聯絡人。您可透過「目錄」區域上方的數個搜尋欄位，搜尋想要的目錄。

若要使用鍵盤將通話立即轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 接聽或選取**作用中的通話**區域中的通話。
 - 步驟 2** 如要使用第一個顯示的搜尋欄位搜尋聯絡人，請逕行鍵入。或者按 **F3** 將游標移至第一個顯示的搜尋欄位。游標會自動移至第一個搜尋欄位。如需使用畫面上的其他搜尋欄位，請使用 **Tab** 鍵找到正確的欄位，再行鍵入。
 - 步驟 3** 鍵入時，目錄會隨相符聯絡人的出現而縮小（取決於「過濾搜尋」的設定方式；如需詳細資訊，請參閱第 2-14 頁的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到找到所需之聯絡人，或使用向上鍵或向下鍵反白選取聯絡人。
 - 步驟 4** 按兩下 **Enter** 鍵以轉接來電。
-

若要使用滑鼠將通話立即轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 接聽或選取**作用中的通話**區域中的通話。
 - 步驟 2** 在「目錄」區域中按一下所需的搜尋欄位。或者，按 **F3** 移至所顯示目錄中的第一個搜尋欄位
 - 步驟 3** 開始鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小。繼續鍵入直到看到所需之聯絡人，再使用滑鼠選取所要之聯絡人。
 - 步驟 4** 按兩下聯絡人以初始化轉接。
 - 步驟 5** 按  **轉接** 以轉接來電。
- 或者
-

- 步驟 1** 將滑鼠指向**作用中的通話**區域內的相關通話。
- 步驟 2** 按下滑鼠按鈕。
- 步驟 3** 按住滑鼠按鈕，將通話拖曳至**目錄**區域內的相關目的地，然後放開滑鼠按鈕。



附註

當聯絡人位於特定個人目錄群組時，您可以將滑鼠放在「個人目錄群組」標籤上方，以在選取聯絡人之前先開啟該目錄。

或者

- 步驟 1** 選取**作用中的通話**區域所顯示的通話詳細資料。
 - 步驟 2** 將滑鼠指向**目錄**或**快速撥號**區域內的相關目的地，再按一下滑鼠右鍵以顯示快顯功能表。
 - 步驟 3** 從快顯功能表中選擇**撥號**。
 - 步驟 4** 確定已在**作用中的通話**區域中選取起始的通話。
 - 步驟 5** 按一下**完成轉接**按鈕。
-

若未在特定持續時間內接聽轉接的來電，該通話會**回復**到「作用中的通話」區域。這些通話接著會透過第 3-15 頁的「回復的通話控制」中所述的**回復的通話控制**處理。

初始化詢問轉接


在此情況下，轉接前會先詢問轉接目的地。

詢問轉接到已知的號碼

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 接聽或選取作用中的通話區域中的通話。
 - 步驟 2** 鍵入目的地號碼。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3** 按 **Enter** 鍵撥打查詢通話。
 - 步驟 4** 商議目的地之後，按 **Enter** 鍵完成轉接。
-

若要使用滑鼠將通話詢問轉接到已知的號碼，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 接聽或選取作用中的通話區域中的通話。
 - 步驟 2** 使用鍵盤鍵入目的地號碼。游標會自動置放於「撥號方塊」中。
 - 步驟 3** 按 **Enter** 鍵。這會初始化轉接。
 - 步驟 4** 再按一次  轉接於詢問後轉接來電。
-


詢問轉接到目錄聯絡人


如果不知道所要受話者的內線號碼，您可輕鬆搜尋「目錄」尋找正確的聯絡人。您可透過「目錄」區域上方的數個搜尋欄位，搜尋想要的目錄。

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到「目錄聯絡人」：

-
- 步驟 1** 接聽或選取作用中的通話區域中的通話。
 - 步驟 2** 您可以按 **Alt** + 標籤編號，選取包含該聯絡人的「目錄」。範例：按 **Alt** 與 **3** 可開啟第 3 個標籤，按 **Alt** 與 **5** 可開啟第 5 個標籤。
 - 步驟 3** 如要使用第一個顯示的搜尋欄位搜尋聯絡人，請逕行鍵入。游標會自動移至第一個搜尋欄位。或者，按 **F3** 也會將游標移至第一個搜尋欄位。如需使用畫面上的其他搜尋欄位，請使用 **Tab** 鍵找到正確的欄位，再行鍵入。
 - 步驟 4** 鍵入時，目錄會隨相符聯絡人的出現而縮小（取決於過濾搜尋的設定方式；如需詳細資訊，請參閱第 2-14 頁的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到找到所需之聯絡人，或使用向上鍵或向下鍵反白選取聯絡人。
 - 步驟 5** 按 **Enter** 鍵起始查詢通話。
 - 步驟 6** 商議之後，再按一次 **Enter** 鍵完成轉接。
-

若要使用滑鼠將通話詢問轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 接聽或選取**作用中的通話**區域中的通話。
 - 步驟 2 在所需「目錄」中按一下所需的搜尋欄位。若是已經建立個人目錄，則按一下個別的「目錄」標籤。
 - 步驟 3 開始鍵入。當您鍵入時，目錄會隨相符的聯絡人而縮小（取決於「過濾搜尋」的設定方式，請參閱第 2-14 頁的「過濾搜尋」）。繼續鍵入直到看到所需的聯絡人，再使用滑鼠選取所要的聯絡人。
 - 步驟 4 按兩下聯絡人以初始化轉接。
 - 步驟 5 按  轉接於詢問後轉接來電。
或者

-
- 步驟 1 將滑鼠指向**作用中的通話**區域內的相關通話。
 - 步驟 2 按下滑鼠按鈕。
 - 步驟 3 按住滑鼠按鈕，將通話拖曳至「目錄」標籤上方以將其移至所需的目錄內相關目的地，接著選取聯絡人，然後放開滑鼠按鈕。這會設定查詢通話。
 - 步驟 4 按  轉接於詢問後轉接來電。
或者

-
- 步驟 1 選取**作用中的通話**區域所顯示的通話詳細資料。
 - 步驟 2 將滑鼠指向所需**目錄**或**快速撥號**區域內的相關目的地，再按一下滑鼠右鍵以顯示快顯功能表。
 - 步驟 3 從快顯功能表中選擇**撥號**。
 - 步驟 4 確定已在**作用中的通話**區域中選取起始的通話。
 - 步驟 5 按一下**完成轉接**按鈕。
-

雖然以上步驟可能是有關詢問或查詢通話，若因某些因素未在特定持續時間內接通轉接的來電，該通話會回復到「作用中的通話」區域。這些通話接著會透過第 3-15 頁的「回復的通話控制」中所述的**回復的通話控制**處理。

撥打電話

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您撥號並進行通話。您可直接撥打聯絡人電話，或使用不同的通話控制撥打電話，如「來電駐留」、「轉接」及「會議」。附錄 1「[通話控制](#)」[工具列圖示](#)」會詳加說明這些通話控制。可撥打的電話類型有兩種：

- **內部通話** – 撥至系統內現有號碼的通話。例如，在通話中心內，對通話中心內的號碼撥打的電話即稱為內部號碼。
- **外線** – 撥至系統外線號碼的通話。例如，通話中心的接線員可以為了行銷的目的撥話給客戶。

撥打內部通話

若要撥打本機內線內線，請執行下列步驟：

- 步驟 1 輸入所需的號碼。無論所選的主控台區域為何，當您鍵入時，數字都會出現在作用中的通話區域下的撥話中方塊內。
- 步驟 2 使用滑鼠按下**連線 / 清除**，或使用鍵盤的 **Enter** 鍵。

即會初始化所選聯絡人的通話，且其詳細資料會顯示在作用中的通話區域。

撥打外部通話

若要使用鍵盤撥打外部通話，請執行下列步驟：

- 步驟 1 依序撥打存取碼及外線號碼（除非 Cisco Unified Attendant Console Advanced 已設定會加入存取碼。這取決於 Cisco Unified Attendant Console Advanced 如何設定）。
- 步驟 2 按 **Enter** 鍵開始撥號。

游標不一定要置於「撥話中方塊」內；當您開始鍵入時，數值會自動鍵入此方塊。

若要使用滑鼠撥打外線電話，請執行下列步驟：

- 步驟 1 使用滑鼠選取所需的目錄。
- 步驟 2 按兩下要撥打的號碼。

保留通話

接聽來電時，Cisco Unified Attendant Console Advanced 可保留作用中的通話，以接聽其他來電。通話會保留在服務佇列，保留時限為在 Cisco Unified Attendant Admin 中所設定的保留撤回時間。逾保留撤回時間之後，通話的狀態即會從已保留變更為保留逾時。這些通話會透過第 3-15 頁的「回復的通話控制」中所述的回復的通話控制處理。通話無論是否已達逾時期限，皆可回復。圖 3-1 顯示「通話處理區域」中有通話保留的範例。

圖 3-1 在「通話處理」區域內有通話保留


通話進行中(多)					
[F5]	受話者	等候時間	來電者	狀態	
		0:05	外部 000001	已保留	

通話會顯示在通話處理區域，並可隨時擷取至作用中的通話區域。

若要透過鍵盤保留通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按 **F7** 選取作用中的通話區域。
 - 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
 - 步驟 3 按 [**Page Down**] 鍵保留選取的通話。
-

若要使用滑鼠保留通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 選取作用中的通話區域中的通話。
 - 步驟 2 按一下  保留按鈕。
-


擷取保留的通話

您可從通話處理區域，將保留的通話擷取到作用中的通話區域。通話處理區域中也可以看到自「保留」、「駐留」及「轉接」回復的通話。

若要使用鍵盤擷取保留的通話，請執行下列步驟：


-
- 步驟 1 按 **F5** 選取通話處理區域。
 - 步驟 2 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
 - 步驟 3 按 (**Page Down**) 鍵擷取保留的通話。
-

若要使用滑鼠擷取保留的通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按一下通話處理區域中已保留的通話。
 - 步驟 2 按一下  擷取按鈕。
-

通話靜音

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您在採取特定動作時將通話靜音。靜音類型有兩種，第一種是透過選項 > 偏好設定 > 靜音標籤設定自動靜音。啟動此功能後，可選擇在執行搜尋、撥號或是變更或選取目錄畫面時使通話靜音。

第二種通話靜音類型是透過按「靜音」按鈕 () 或按 Ctrl-Q 手動啟動。此按鍵組合亦可取消通話靜音。您也可以作用中的通話上按一下滑鼠右鍵，然後從功能表中選取靜音。


來電駐留

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您將來電駐留在來電駐留裝置上。僅需撥打來電駐留所在的內線號碼，即可從 Cisco Unified Communications Manager 上的任何電話接聽駐留的來電。您可將來電駐留在特定的「駐留裝置」上，或讓系統為您選取裝置。**來電駐留**區域中可查看可用的來電駐留裝置。

若要使用鍵盤駐留來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 按 **F7** 選取作用中的通話區域。
 - 步驟 2** 使用向上鍵及向下鍵選取通話。
 - 步驟 3** 按 **Home** 鍵將來電駐留在其中一項可用的來電駐留裝置上。
-

若要使用滑鼠駐留通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 選取作用中的通話區域中的通話。
 - 步驟 2** 按一下  駐留通話按鈕。
-


若要使用滑鼠將來電駐留在特定的裝置上，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 選取作用中的通話區域中的通話
 - 步驟 2** 將通話拖曳至所要的駐留裝置，再放開滑鼠按鈕置放通話。
-

若未在特定持續時間內接聽駐留的來電，該通話會回復到「通話處理」區域。這類通話接著會透過第 3-15 頁的「回復的通話控制」中所述的**回復的通話控制**處理。

擷取駐留的來電

若要使用滑鼠擷取駐留的來電，請於通話駐留所在的來電駐留裝置上，執行下列其中一個動作：

- 按兩下裝置
 - 將通話拖放至「作用中的通話」(F7) 窗格
 - 在裝置上按一下滑鼠右鍵，並從功能表選取「擷取」
 - 按一下  擷取按鈕。
-



若要使用鍵盤擷取駐留的來電，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1** 撥打駐留裝置的號碼。
 - 步驟 2** 或者，如未在特定時限內接聽駐留的來電（稱之為**來電駐留撤回**），該通話會回復到**通話處理**區域，Cisco Unified Attendant Console Advanced 可使用「**擷取保留的通話**」一節所述之方法，由此區域擷取通話。
-

召開電話會議

會議通話可讓您將第三方加入通話作業階段。

當電話接通時，若要使用滑鼠開始與第三方的會議，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 選取要加入會議的內線，或鍵入號碼。
 - 步驟 2 按  **開始會議** 按鈕，即初始化會議。
 - 步驟 3 等到第三方接聽時，按  **會議** 按鈕。
-

當電話接通時，若要使用鍵盤開始與第三方的會議，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 選取要加入會議的內線，或鍵入號碼。
 - 步驟 2 按 **End** 鍵。
 - 步驟 3 等到第三方接聽時，按 **End** 鍵加入所有三個通話方。
-

會議一旦開始進行，即會反白選取**作用中的通話**區域中的其他欄位。此欄位標記為**會議控制者**，用於在所有通話方都加入會議後退出通話。[第 1-18 頁的圖 1-8](#) 顯示「作用中的通話」區域內有電話會議之範例。

若有任何通話方未回應會議通話，即會回復該通話。這類通話接著會透過[第 3-15 頁的「回復的通話控制」](#)中所述的**回復的通話控制**處理。



附註

若第三方不想開始會議，Cisco Unified Attendant Console Advanced 會清除初始化的通話。這會讓您返回原始通話。

重新建立通話

此功能是省時器。重新建立通話表示按一下即可重複之前的程序。您可從 F5 及 F7 區域重新建立通話，以回復之前在下列區域中的動作：

- 保留通話
- 轉接來電
- 會議通話
- 駐留通話

程序若因故未能成功，您可以按一下**重新建立**按鈕重複該程序。如使用鍵盤，請按 **Delete** 鍵重新建立。

切換通話

當有兩通作用中的通話正在進行時（一通保留、一通接通），您可在兩者間來回切換。

當去電聯絡人進行詢問時，來電會變成保留。一旦目的地接受接聽，您可在**作用中的通話**區域內以滑鼠右鍵按一下該通來電，並選擇**切換**。詢問時所保留的來電即會變成作用中。

另一方面，撥打至外部聯絡人的電話則變成保留。您也可以使用鍵盤的加號 (+) 鍵切換。

回復的通話控制

通話若未能撥入內線，將會返回「通話處理」區域 (F5)。這可能是因為聯絡人無法即時接聽來電。Cisco Unified Attendant Console Advanced 提供一組專為處理回復的通話所設定之通話控制，以讓您無須再次搜尋受話者。

當通話從**通話處理**區域撤回並進入**作用中的通話**區域之後，您只要在通話上按一下滑鼠右鍵，即可檢視**回復的通話控制**。

這些通話控制與前文所述之項目相類似。唯一的不同處在於，若為回復的通話，所有通話控制是在最初轉接到的聯絡人內容中。

您若在擷取的通話上按一下滑鼠右鍵並選擇**開始會議**，即會自動將通話回復所在位置的內線聯絡人加入會議，而不必搜尋整個目錄或指定特定聯絡人的內線。

表 3-4 摘要您可對擷取的通話執行的動作。

表 3-4 用於回復的通話之通話控制

控制名稱	圖示	說明
清除通話		按一下此項目可清除已接聽的來電。
詢問		按一下此項目可發出詢問，並將已接聽的來電轉接到最初回復通話位置的內線。
立即轉接		按一下此項目可將已接聽的來電轉接到最初回復通話位置的內線。
重新建立		按一下此項目可復原之前對回復的通話所執行之動作。
帶備註保留		按一下此項目可為目前通話附加備註後再保留該通話。
保留		按一下此項目可為原本回復此通話的同一內線 / 聯絡人直接保留此回復的通話，而不必為聯絡人留下備註。
聯絡人內容		按一下此項目可新增或更新回復通話的聯絡人詳細資料。
開始會議		按一下此項目可發出詢問，並開始與回復通話之聯絡人的會議。
待接		按一下此項目可將來電轉接到忙線中的接線員。
駐留通話		按一下此項目可將通話置於來電駐留裝置上。

在「作用中的通話」區域之通話上按一下滑鼠右鍵，再從功能表選擇選項，也可以執行上述作業。您還可以使用鍵盤存取這些選項，如第 1-1 頁的「使用鍵盤」中所述。

提供 FAC 和 CMC

執行外線立即轉接時，您可能必須提供「強制授權代碼 (FAC)」及 / 或「用戶端事件代碼 (CMC)」。管理員會透過 Cisco Unified Attendant Admin 設定這些代碼。詢問轉接時如需要此代碼，畫面上會出現對話方塊，您只要輸入正確的代碼即可撥打電話。

強制授權代碼 (FAC)

以 Cisco Unified Communications Manager 撥打**路由型式**時，「強制授權代碼」可提供安全保障。此功能一般是用於封鎖撥打外線或國際電話號碼。例如，通常在通話中心內，僅允許部分代理可撥打特定的號碼，執行外線詢問轉接。為加強安全，這些來電者都具有「強制授權代碼」。FAC 的概念是，如要撥打此類受 FAC 保護的外線轉接，必須先輸入 FAC 才能繼續通話。如輸入不正確的 FAC，或不輸入 FAC，通話即會失敗。圖 3-2 顯示 FAC 對話方塊。

圖 3-2 FAC 對話方塊



用戶端事件代碼 (CMC)

「用戶端事件代碼」是在 Cisco Unified Communications Manager 中用來提供額外的通話記錄設備。這可用於記錄不同用戶端的通話。

CMC 的概念是，必須先輸入 CMC 代碼，才能繼續外線或轉接。通話詳細記錄是以 CMC 代碼及通話資訊加以更新。此資料日後可用於向不同的成本中心計算通話費。

清除通話

若要在查詢完成時中斷作用中的通話，您必須清除**作用中的通話**區域中的通話。

若要使用鍵盤清除通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按 **F7** 選取**作用中的通話**區域。
 - 步驟 2 按 **Enter** 鍵。
-



若要使用滑鼠清除通話，請執行下列步驟：

-
- 步驟 1 按一下**作用中的通話**區域內的相關通話。
 - 步驟 2 按一下滑鼠右鍵並選取**清除通話**。
-

使用緊急模式

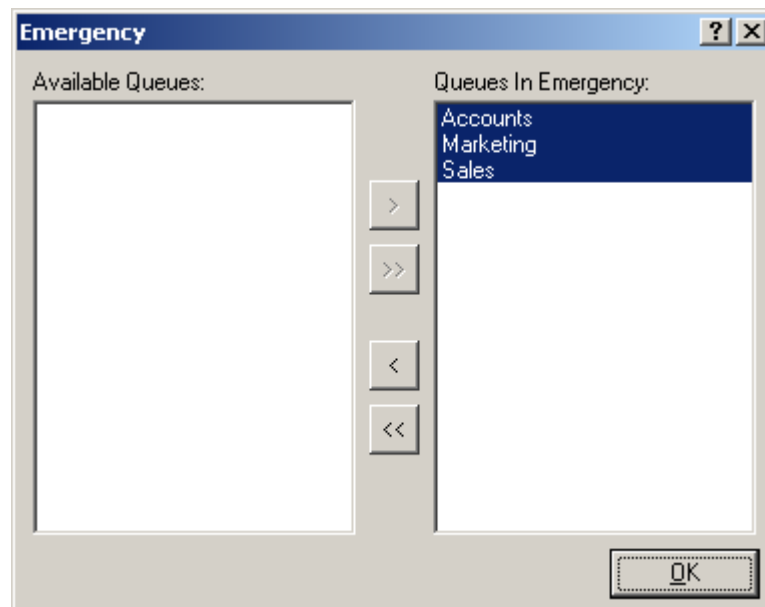
Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您為所有佇列設定緊急模式。當佇列處於緊急模式時，所有通話會自動轉接到其他目的地，例如「夜間服務」或「語音信箱」。這些目的地是由 Cisco Unified Attendant Console Advanced 所設定。

若要使用滑鼠將佇列移至緊急模式，請執行下列步驟：

- 步驟 1 從主功能表中選擇**選項 > 緊急**。
- 步驟 2 使用  按鈕選取所有佇列，或使用  按鈕選取清單中的佇列，以從**可用的佇列**移至**緊急佇列**清單。
- 步驟 3 在「設定緊急模式」訊息方塊中按一下**是**，將所有佇列移至緊急模式。
- 步驟 4 按**確定**完成程序。

您也可以使用鍵盤快速鍵切換至緊急模式。選取佇列區域並按 **Ctrl-E**。下列視窗隨即出現。按一下**確定**繼續。圖 3-3 顯示某佇列已置放於緊急模式的緊急模式畫面範例。

圖 3-3 處於緊急模式的佇列



若要將佇列移出緊急模式，請執行下列步驟：

- 步驟 1 在佇列上按一下滑鼠右鍵並選取**緊急**。
- 步驟 2 按一下**確定**完成程序。

傳送電子郵件

當您將通話轉撥至內線，但因逾時而轉回時，您可以向受話人員傳送電子郵件，提供有關該通話的重要資訊。傳送電子郵件的快速鍵是 Ctrl-M。您也可以使用滑鼠右鍵選取聯絡人，然後從聯絡人子功能表中選取「傳送電子郵件」。



附註

Cisco Unified Attendant Console Advanced 的「聯絡人詳細資料」中必須有電子郵件地址，運作才會正常。

檢視通話狀態

「通話狀態」表示通話目前發生的情況：響鈴中、已保留、已接通或忙線中。

您可以檢視目錄中任何裝置的通話狀態。「狀態」視窗可讓您先檢視聯絡人的狀態，再轉接來電或為聯絡人連接電話會議。

若要檢視裝置狀態，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 在目錄中，以滑鼠右鍵按一下聯絡人，並選擇聯絡人 > 狀態 > 通話。
所選聯絡人的「通話狀態」會隨即出現。例如：

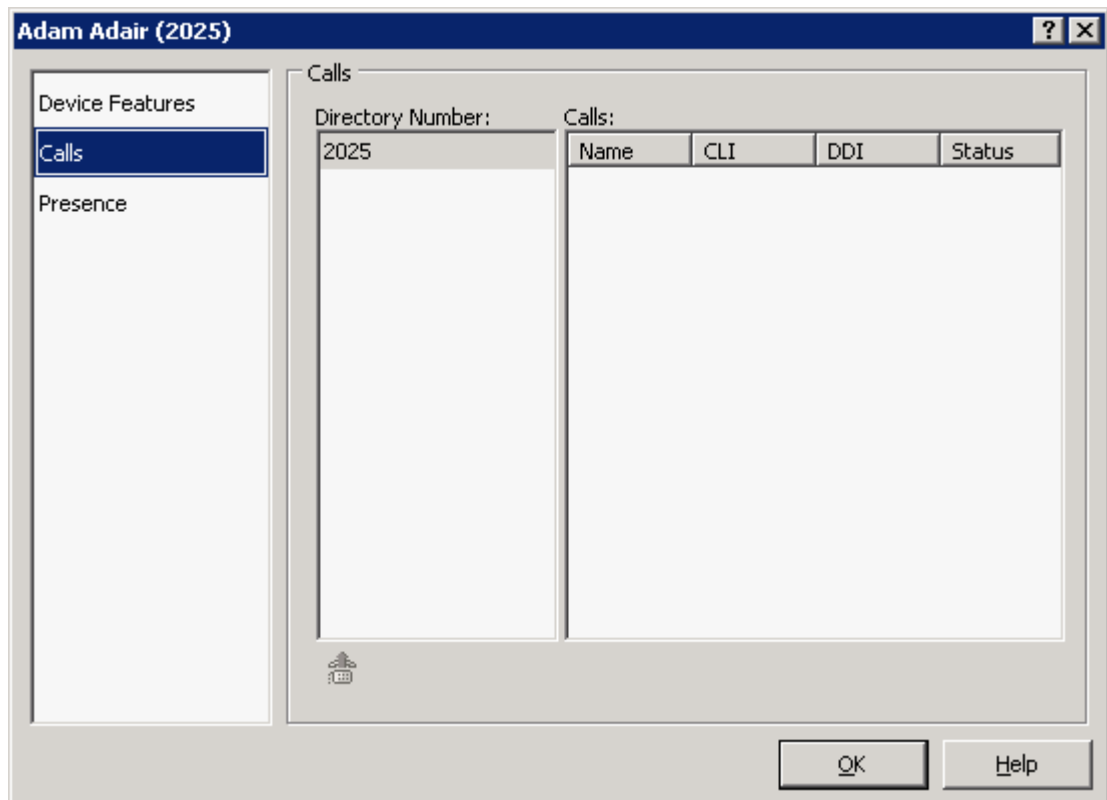



表 3-5 說明各個「通話」欄。


表 3-5 「通話狀態」視窗欄位

欄位	範例	說明
名稱	John Smith	聯絡人的姓名
CLI	2000	這是去電位置的號碼
DDI	1001	這是受話位置的號碼
狀態	通話中	通話的目前狀態

按一下  接聽按鈕也可接聽任何來電。

檢視和使用聯絡人詳細資料

每個目錄聯絡人都有與本身相關聯的重要資訊，其中部分資訊會顯示在目錄區域中。若要查看更多有關特定聯絡人的資訊，請選取聯絡人並執行下列其中一個動作：


- 按一下 （聯絡人內容）。
- 按一下滑鼠右鍵並選擇**聯絡人 > 聯絡人詳細資料**。
- 按 **F12**。

「聯絡人詳細資料」視窗會隨即出現。例如：

圖 3-4 聯絡人詳細資料視窗

除了標籤變為灰色的欄位以外，您可編輯「聯絡人詳細資料」視窗中的任何一項資訊。

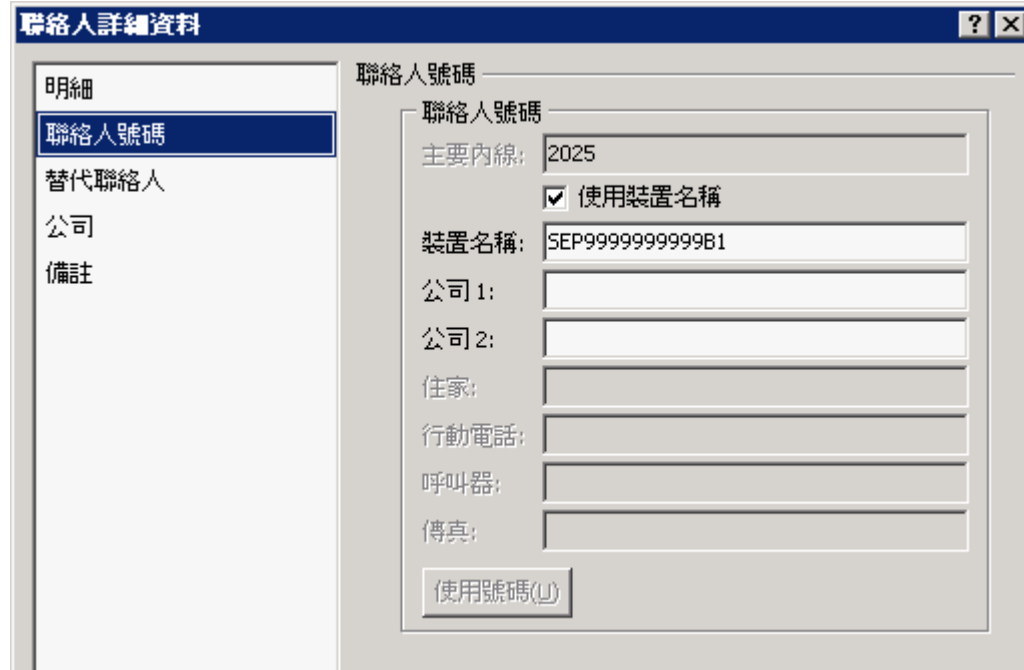
傳送電子郵件給聯絡人

聯絡人的電子郵件地址若已加入至**聯絡人詳細資料**，Cisco Unified Attendant Console Advanced 即可由此視窗傳送電子郵件給該聯絡人。這會開啟您機器上設定的郵件用戶端。您可以按一下  撰寫電子郵件。

撥打外部號碼

按一下**聯絡人號碼**標籤以檢視聯絡人的外部電話號碼。定義給聯絡人的所有直撥號碼會隨即顯示。選取號碼，然後按一下**使用號碼**以撥打該號碼。

圖 3-5 「聯絡人號碼」標籤



The screenshot shows a window titled "聯絡人詳細資料" (Contact Details) with a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains a list of tabs: "明細" (Details), "聯絡人號碼" (Contact Numbers), "替代聯絡人" (Alternate Contacts), "公司" (Company), and "備註" (Remarks). The "聯絡人號碼" tab is selected. The main content area is titled "聯絡人號碼" (Contact Numbers) and contains the following fields:

- 聯絡人號碼 (Contact Numbers): A header label.
- 主要內線: 2025 (Main Line): A text input field containing "2025".
- 使用裝置名稱 (Use Device Name): A checked checkbox.
- 裝置名稱: SEP9999999999B1 (Device Name): A text input field containing "SEP9999999999B1".
- 公司 1: (Company 1): An empty text input field.
- 公司 2: (Company 2): An empty text input field.
- 住家: (Home): An empty text input field.
- 行動電話: (Mobile Phone): An empty text input field.
- 呼叫器: (Pager): An empty text input field.
- 傳真: (Fax): An empty text input field.

At the bottom of the main content area, there is a button labeled "使用號碼(U)" (Use Number).

定義替代號碼

您可以定義聯絡人的替代號碼：

- 一個**助理**。
- 任何數目的**替代**聯絡人。


若要新增替代號碼，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 按一下**替代號碼**標籤。
 - 步驟 2** 視情況按一下**助理**或**替代**下的**新增**。
選取對話方塊隨即出現
 - 步驟 3** 選取聯絡人並按一下**新增**。
 - 步驟 4** 在**聯絡人詳細資料**中按一下**確定**。
-

控制項可讓您**刪除**替代號碼，或以其他號碼**取代**每個替代號碼。

編輯聯絡人詳細資料

若要編輯聯絡人詳細資料，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 按下相關 Alt-< 數字 > 組合或按一下標籤，以選取所需的目錄窗格。
 - 步驟 2** 選取聯絡人。
 - 步驟 3** 執行下列其中一個動作：
 - 按 **F12**
 - 按一下滑鼠右鍵並選擇**聯絡人 > 聯絡人詳細資料**。
 - 按一下  (聯絡人內容)**聯絡人詳細資料**視窗會隨即出現。
 - 步驟 4** 視需要編輯聯絡人資訊。
 - 步驟 5** 按一下**確定**。
-

新增聯絡人缺席留言及聯絡人資訊

您可以透過備註標籤，新增聯絡人缺席留言和一般聯絡人資訊。缺席留言是說明內線為何無人員管理或其使用者不希望受打擾的簡短備註。

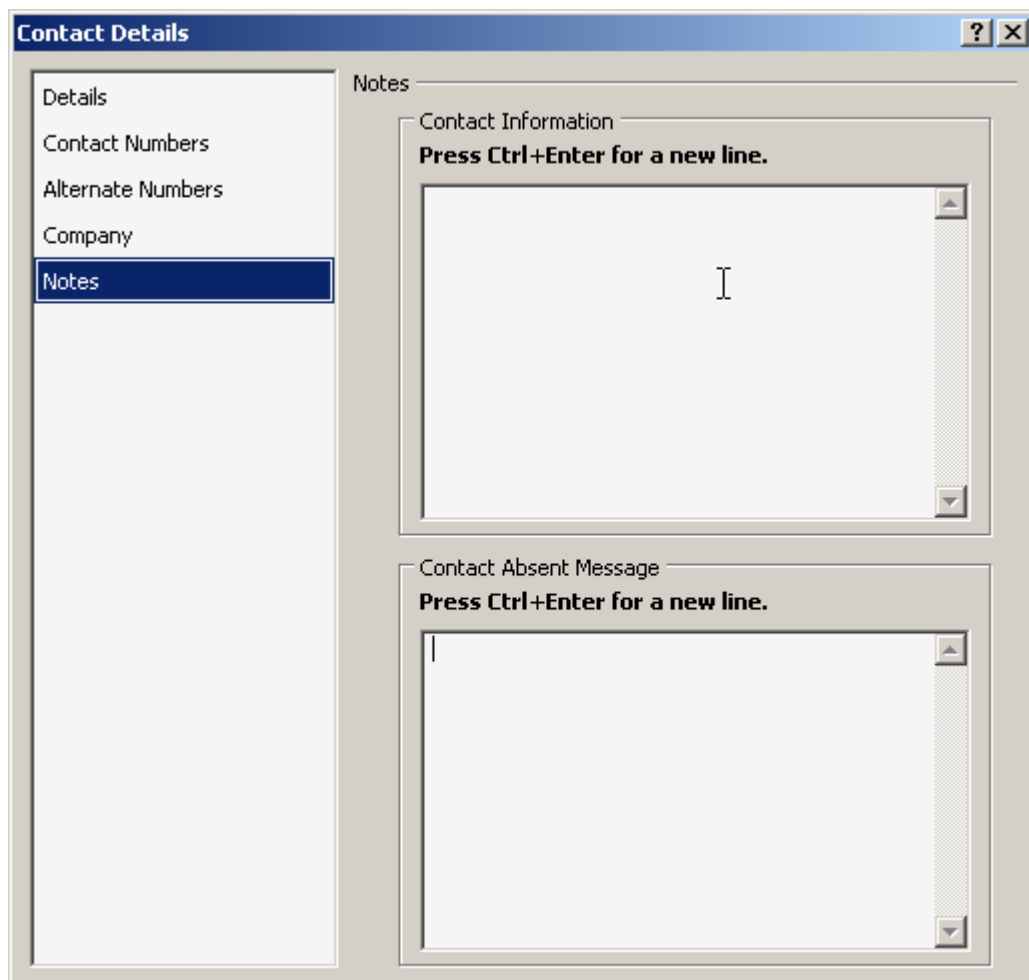
- **聯絡人資訊** – 新增額外資訊於目錄中的任何一個聯絡人。此資訊會以工具提示的方式，隨聯絡人顯示。
- **聯絡人缺席留言** – 新增目錄區域中任何裝置的聯絡人缺席留言。



附註

此資訊會以工具提示的方式，隨聯絡人顯示。

圖 3-6 「聯絡人詳細資料」的「備註」標籤



檢視 Cisco Unified Presence 狀態

接線員可以檢視目錄區域中 IP 電話使用者的 CUP (Cisco Unified Presence) 資訊。此資訊會顯示聯絡人的線上狀態。圖 3-7 顯示一個範例。

圖 3-7 CUP 資訊



以下列出線上顯示狀態圖示。

圖示	狀態	說明
	離開	線上顯示狀態 – 離開 \ 馬上回來。
	忙線	線上顯示狀態 – 忙線。
	勿打擾	線上顯示狀態 – 勿打擾 (DND)。
	離線	線上顯示狀態為離線。
	線上	線上顯示狀態為線上 (可用)。
	不明	線上顯示狀態為不明。
	衍生	線上顯示狀態 – 忙線。

若要檢視「線上顯示狀態」的文字表示，請將滑鼠游標停留在線上顯示狀態圖示之上。聯絡人輸入的任何其他資訊也都會隨即顯示，例如其收假日期。

檢視 Microsoft 線上顯示狀態

對於已經新增至 Microsoft Office Communicator 本機副本的聯絡人，Cisco Unified Attendant Console Advanced 可以顯示其 Microsoft 線上顯示資訊。

只要聯絡人狀態已設定，目錄區域即會顯示下列線上顯示狀態圖示。

圖示	狀態	說明
	離開	線上顯示狀態 – 離開 \ 馬上回來。
	忙線	線上顯示狀態 – 忙線。
	勿打擾	線上顯示狀態 – 勿打擾（連線狀態為勿打擾）
	暫停	線上顯示狀態 – 暫停。當帳戶暫停使用一段時間，Communicator 會自動觸發此狀態。預設值為 5 分鐘。
	忙線暫停	線上顯示狀態 – 忙線（暫停）。當帳戶從「忙線」狀態轉為「暫停」一段時間後，Communicator 會自動觸發此狀態。預設值為 5 分鐘。
	離線	線上顯示狀態 – 離線
	線上	線上顯示狀態 – 線上（連線狀態為線上）
	不明	線上顯示狀態 – 不明（連線狀態為不明）

若要檢視線上顯示狀態，請執行下列步驟：

- 步驟 1** 從「目錄」選取聯絡人。
- 步驟 2** 讓滑鼠游標在線上顯示狀態圖形上停留。
- 步驟 3** 就會顯示 [線上顯示狀態] 詳細資料。

還有很便利的設計就是，若將滑鼠停留在聯絡人圖示上，會隨即出現快顯並提供任何與狀態相關的其他可用資訊（例如放假時會顯示收假日期）。



索引

A

Attendant Console

- 一般 [2-1](#)
- 目錄 [2-8](#)
- 次要排序 [2-13](#)
- 來電駐留 [2-6](#)
- 來電轉接 [2-5](#)
- 音調 [2-7](#)
- 個人目錄群組 [2-9](#)
- 過濾搜尋 [2-14](#)
- 靜音 [2-6](#)
- 欄位標題 [2-11](#)
- 顯示 [2-3](#)

F

- FAC 及 CMC 設定 [3-10](#)

四畫

介面

- 工具列 [1-17](#)
- 功能表列 [1-8](#)
- 目錄 [1-10](#)
- 佇列 [1-8](#)
- 作用中的通話 [1-18](#)
- 快速撥號 [1-20](#)
- 所有佇列 [1-9](#)
- 個人目錄群組 [1-12](#)
- 通話處理 [1-18](#)
- 駐留通話 [1-19](#)

五畫

- 立即轉接 [2-5](#)

六畫

- 回復的通話控制 [3-15](#)
- 忙線指示燈欄位 (BLF) [1-2](#)
- 自動待接 [2-5](#)

七畫

- 刪除快速撥號號碼 [1-22](#)
- 快速入門
 - 介面 [1-7](#)
 - 設為不在線上 [1-6](#)
 - 登入 [1-4](#)
- 更新快速撥號號碼 [1-22](#)

八畫

使用 Attendant Console

- 切換通話 [3-14](#)
- 來電駐留 [3-13](#)
- 保留通話 [3-11](#)
- 接聽來電 [3-2](#)
- 清除通話 [3-16](#)
- 傳送電子郵件 [3-18](#)
- 會議通話 [3-14](#)
- 撥打電話 [3-10](#)
- 擷取保留的通話 [3-12](#)
- 擷取駐留的來電 [3-13](#)
- 轉接來電 [3-7](#)

使用緊急模式 [3-17](#)
供行動不便使用者使用的協助工具 [1-1](#)
直接轉接 [2-16](#)

九畫

重新建立通話 [2-5, 3-14, 3-18, 3-19](#)

十畫

個人目錄群組 [1-12](#)
 共用 [2-9](#)

十二畫

尋找聯絡人 [1-23](#)
替代號碼 [2-11, 3-22](#)
進階選項 [2-16](#)

十三畫

新增快速撥號 [1-21](#)

十五畫

撥打內部來電 [3-11](#)
撥打外部通話 [3-11](#)
撥號中
 自動撥號 [2-5](#)
 號碼 [1-23](#)
 語音信箱首碼 [2-5](#)

十七畫

聯絡人, 新增 [1-16](#)
聯絡人號碼 [1-11, 1-16, 3-21](#)
聯絡人詳細資料 (聯絡人內容) [3-19](#)

十八畫

轉接來電 [3-18](#)
 內線詢問轉接 [3-9](#)
 外線立即轉接 [3-7, 3-9](#)
 直接 [2-16](#)

二十三畫

顯示 [2-3](#)