



## **Cisco Unified Attendant Console Advanced – 使用者指南**

版本 11.0  
2015 年 7 月 15 日

**Cisco Systems, Inc.**  
[www.cisco.com](http://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](http://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 Cisco Systems, Inc. 的商標；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*

© 2015 Cisco Systems, Inc. 版權所有。



## 目錄

### 前言 vii

### 單元 1

### 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 1-2

登入 1-4

設為不在線上 1-5

介面 1-5

功能表列 1-6

佇列窗格 1-7

佇列中的通話 — 來電窗格 1-8

目錄窗格 1-8

個人目錄群組 1-10

建立個人目錄群組 1-11

檢視個人目錄群組詳細資料 1-12

修改個人目錄群組 1-12

刪除個人目錄群組 1-12

新增聯絡人至目錄 1-13

從目錄刪除聯絡人 1-14

通話控制工具列 1-15

通話進行中 (多) 窗格 1-16

作用中的通話窗格 1-16

駐留通話窗格 1-17

快速撥號窗格 1-18

新增項目至快速撥號窗格 1-18

刪除快速撥號窗格中的項目 1-19

更新快速撥號窗格中的項目 1-19

狀態列 1-19

慣常動作 1-19

撥打號碼 1-20

在目錄中尋找聯絡人 1-20

橫向搜尋 1-21

收集記錄 1-22

<b>單元 2</b>	<b>自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced</b>	<b>2-1</b>
	一般	2-2
	顯示	2-3
	線上顯示	2-3
	撥號中	2-4
	來電轉接	2-4
	來電駐留	2-4
	靜音	2-4
	音調	2-5
	佇列中的通話	2-5
	目錄	2-5
	個人目錄群組	2-6
	替代號碼	2-7
	欄位標題	2-7
	次要排序	2-7
	過濾搜尋	2-8
	記錄	2-8
	進階	2-9
<b>單元 3</b>	<b>使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced</b>	<b>3-1</b>
	接聽來電	3-2
	接聽下一通	3-2
	選擇接聽	3-2
	強制遞送	3-3
	目錄來電轉撥	3-3
	替代號碼及線上顯示狀態	3-4
	控制通話	3-5
	轉接來電	3-5
	立即轉接到已知的號碼	3-6
	立即轉接到目錄聯絡人	3-6
	詢問轉接來電	3-7
	詢問轉接到已知的號碼	3-7
	詢問轉接到目錄聯絡人	3-8
	撥打電話	3-9
	撥打內部通話	3-9
	撥打外部通話	3-9
	保留通話	3-10

擷取保留的通話	3-10
通話靜音	3-10
駐留來電	3-11
擷取駐留的來電	3-11
召開電話會議	3-11
重新建立通話	3-12
切換通話	3-12
控制回復的通話	3-13
提供 FAC 和 CMC	3-13
強制授權代碼 (FAC)	3-14
用戶端事件代碼 (CMC)	3-14
清除通話	3-14
使用緊急模式	3-14
傳送電子郵件	3-15
傳送立即訊息	3-15
檢視通話狀態	3-15
檢視和使用聯絡人詳細資料	3-16
傳送電子郵件給聯絡人	3-17
撥打外部號碼	3-17
定義替代號碼	3-17
編輯聯絡人詳細資料	3-18
新增聯絡人缺席留言及聯絡人資訊	3-18
檢視 Cisco Unified Presence 狀態	3-18
檢視 Microsoft 線上顯示狀態	3-19





## 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

本指南包含下列各單元：

單元	標題	說明
1	<a href="#">快速入門</a>	這一章說明 Cisco Unified Attendant Console Advanced 介面，以及如何啟動和登入應用程式。
2	<a href="#">自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced</a>	這一章說明如何設定和自訂應用程式。
3	<a href="#">使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced</a>	這一章說明如何撥打、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、GUI 標籤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。
<引數>	由您提供值的引數以角括號括住
選項 1 > 選項 2	功能表/子功能表項目之間的關係會以 > 顯示。例如，「在功能表中按一下選項 1，然後在子功能表中按一下選項 2」會寫成「選擇 選項 1 > 選項 2」。



附註

表示 「讀者注意事項」。



秘訣

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。

## 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，其中亦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

本章將說明如何開始使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced，包括介面的配置以及最常使用的功能。此外，本章也會說明如何從主控台記錄檔收集資料。



附註

Cisco Unified Attendant Console Advanced 只有在安裝及設定相關的電話軟體及硬體之後才能運作，如同《*Cisco Unified Attendant Console Advanced* 管理與安裝指南》中所述。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，可方便視障人士使用此應用程式。

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，「自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced」。

您會使用滑鼠或鍵盤來控制主控台。許多介面控制都是圖示，當您將滑鼠指標停留在其上方時就會顯示工具提示。

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 的狀態以及閱讀 Attendant Console 介面中文字的相關資訊。為了讓主控台接線員能夠使用這項協助工具功能，他們的設定檔（在 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 網路應用程式中設定）必須被指定 VIOC 角色。

Cisco Unified Attendant Console Advanced 也附有內容相關說明。如需特定視窗或窗格的說明，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

大部分的通話控制操作都可以利用滑鼠或鍵盤執行。表 1-1 顯示您可以在 Cisco Unified Attendant Console Advanced 中使用的鍵盤快速鍵。

**表 1-1 鍵盤快速鍵**


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（忙線中、響鈴中和線上）。
F3	將游標移至「目錄」窗格中的第一個「搜尋」欄位。
Shift-F3	清除作用中目錄顯示的搜尋結果。 <b>附註：</b> 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	「通話進行中(多)」窗格。
F6	「快速撥號」窗格。
F7	「作用中的通話」窗格。
F8	「佇列中的通話 — 來電」窗格。
F9	「佇列」窗格。
F10	設為不在線上/成為在線上。
F12	聯絡人詳細資料。
Backspace	於鍵入聯絡人號碼時清除數字。
插入	待接。用於內線忙線時堆疊通話。
Delete	重新建立。重試通話。
向下翻頁	保留/擷取。任何轉回「通話進行中(多)」窗格的通話；例如，無回覆或駐留的通話都能以相同方式擷取。
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。如果佇列已設定「強制遞送」，則通話會移至「作用中的通話」窗格，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。

表 1-1 鍵盤快速鍵 (續)

按鍵名稱	說明
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 <b>向上鍵</b> 或 <b>向下鍵</b> 反白項目，再按下 <b>Enter</b> 實際選取該項目。
空格鍵	於撥出時刪除號碼。
Alt- <b>&lt;數字&gt;</b>	顯示目錄 <b>&lt;號碼&gt;</b> 。其中 <b>&lt;號碼&gt;</b> 是從 1 到 10 的整數，表示選取對應的標籤。

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	根據選取的目錄聯絡人執行橫向搜尋。這只有在使用 <b>選項 &gt; 偏好設定 &gt; 過濾搜尋</b> 加以啟用時才有效。
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	登出 Attendant Console。
Ctrl-Q	在採取特定動作時將通話靜音，如第 2-4 頁的「靜音」中所述。
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

您必須使用**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。

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**。  
登入對話方塊隨即出現。
- 步驟 2** 輸入您的**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**內線號碼**。  
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**。
- 

登入時所使用的內線號碼必須是裝置的**主要號碼**。在不同的分組中，可能會有其他裝置將相同的內線號碼設定為主要號碼。如果是這種情況，您可使用 **MAC 位址**（唯一識別碼）識別各裝置，以區隔設定相同內線號碼的兩部裝置。

登入時，您輸入的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，而且您**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。您會使用這個視窗來選取 **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。當您選取 **MAC 位址** 時，將會顯示該內線的目錄號碼、說明、路由分組和通話搜尋範圍。如果您對於選取項目感到很滿意，請按一下**確定**。

此應用程式現在就會開始使用選取的號碼，來自同一部電腦的後續作業階段都將使用這個號碼。



## 附註

不支援使用共用線路當做接線員電話。

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。

## 設為不在線上

您可以設為不在線上，稍事休息。主控台仍會顯示通話，但您無法接聽通話，除非您的裝置響鈴。當您設為不在線上時，已轉接但逾時的所有來電將出現在其他 Attendant Console 的「通話進行中(多)」窗格中。如果佇列設定為強制遞送（如需詳細資訊，請參閱第 3-3 頁的「強制遞送」），該佇列上的通話就不會直接遞送到接線員話筒，而是在系統中等候路由或溢位。如果接線員不在線上，系統會嘗試將來電路由至沒有接線員溢位目的地（使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 加以設定）。

若要設為不在線上，請按下 **F10**，然後在設為不在線上確認訊息方塊中，按一下是。

若要重新上線，請按下 **F10**。

您也可以設定 Cisco Unified Attendant Console Advanced，如此一來，當電腦閒置一段特定的時間後就會自動設為不在線上。如需這項作法的詳細資料，請參閱第 2-2 頁的「自動設為不在線上」。

## 介面

Cisco Unified Attendant Console Advanced 用戶端介面是由幾個部分所組成。

The screenshot displays the Cisco Unified Attendant Console Advanced user interface. The interface is divided into several numbered sections:

- 1**: Main menu and navigation.
- 2**: Queues and All Queues.
- 3**: Full Directory table.
- 4**: Calls In Progress table.
- 5**: Active Calls list.
- 6**: Speed Dial table.
- 7**: Call status and details.
- 8**: Call log and status.

Last Name	First Name	Department	Job Title	Location	Number
Adair	Adam	Sales			1038
Beavis	Simon	Sales			1047
Bouges	Tyrone	Sales			1006
Broderick	Aldo	Sales			1005
Brown	Lauren	Sales			1002
Brown	Lee	Sales			1007
Bushell	Daniel	Finance			1028
Chen	Annabel	Finance			1007
Childress	Randolph	IT			1019
Conyers	Terry	Sales			1026
Duncan	Tim	Administration			1003
Earnhardt	Dale	Executive			1100
Fleming	Joan	Administration			1100
Gale	Anthony	Sales			1015

Call For	Wait Time	Call From	Status
Annabel Chen 1007 Custom Svc Queue	0:15	Calvin Pace 1005	Held

Name	Company	Number
Ernie Forston		221-322-6485
Kirstie Solt	Local Taxi Service	221-322-8585
Delmar Hobby	Local Taxi Service	221-322-8588
Larry Eakin		8580
Chang Ojeda		8584
Jc Rux		8950

## 圖解項目：

1. 功能表列
2. 佇列窗格
3. 佇列中的通話 — 來電窗格
4. 目錄窗格
5. 通話控制工具列
6. 作用中的通話窗格
7. 通話進行中 (多) 窗格
8. 駐留通話窗格
9. 快速撥號窗格
10. 狀態列。

## 功能表列

表 1-3 說明功能表列。

**表 1-3** 功能表選項

控制名稱	說明
<b>檔案</b>	
登入	用以登入。
登出	登出 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
結束	關閉應用程式。
<b>檢視</b>	
工具列	啟用/停用通話控制工具列。
佇列	選擇 <b>檢視所有佇列</b> 或 <b>檢視個別佇列</b> ，或兩者皆選。如需佇列統計資料，請選擇 <b>檢視佇列統計資料</b> 。
快速撥號	「啟用/停用快速撥號」窗格。
來電駐留	「啟用/停用駐留通話」窗格。
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 <b>(Ctrl-F5)</b> 。
<b>選項</b>	
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。
<b>說明</b>	
目錄	顯示說明。
關鍵字搜尋	使用關鍵字搜尋說明檔案。

表 1-3 功能表選項 (續)

控制名稱	說明
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。

## 佇列窗格

「佇列」窗格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。







您可以從主功能表選取 **檢視 > 佇列 > 檢視所有佇列**，將所有可用佇列視為單一圖示；您也可以選取 **檢視 > 佇列 > 檢視個別佇列**，檢視每個不同佇列的圖示。若要檢視佇列統計資料（已放棄的通話數、已登入的接線員及可用的接線員人數），請選擇 **檢視 > 佇列 > 檢視佇列統計資料**。佇列統計資料會在午夜重設。如果您未選取任何 **檢視 > 佇列** 選項，就會隱藏「佇列」窗格。

當來電遞送到佇列時，隨即顯示等候接聽的來電數；根據 Cisco Unified Attendant Console Advanced 伺服器的設定方式，來電者在對方接聽來電之前會一直聽到響鈴音調或通話保留音樂。

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 Advanced Administration 強制以循環配置方式將通話分配給登入的接線員。您不需要按下 **接聽下一通** 按鍵，通話即會在「作用中的通話」窗格中出現。

表 1-4 說明「佇列」窗格中顯示的圖示。

表 1-4 「佇列」窗格圖示

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。
	所有佇列（所有可用佇列之等候通話的總數）。
	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」窗格，執行以下任一動作：

- 選取緊急佇列（按下 **Ctrl-E** 也會顯示**緊急**對話方塊）
- **檢視佇列統計資料**（或選擇**檢視 > 佇列 > 檢視佇列統計資料**）。這是切換選項：交替按一下即可將它開啟或關閉。

## 佇列中的通話 — 來電窗格

「佇列中的通話 — 來電」窗格會顯示在佇列中等候的通話以及下列資訊：

- 來電者的姓名 — 只有來電識別 (CLI) 符合目錄電話號碼之識別的來電才會顯示
- 來電者的號碼 (CLI)
- 在佇列中等候的已耗用時間
- 佇列的名稱（選擇性）
- 符合通話來源佇列的彩色三角形圖示（如果已經設定佇列通話色彩，如第 2-5 頁的「佇列中的通話」中所述）。

您可以使用下列鍵盤快速鍵，在這個窗格中控制通話：


- **+**（加號）：接聽下一通來電。如果佇列已設定「強制遞送」，則通話會自動移至「作用中的通話」窗格
- **Enter**：接聽來電

您也可以用滑鼠右鍵按一下此窗格並使用功能表來存取這些功能。

## 目錄窗格

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





- **完整目錄**：這是預設顯示的目錄，並且包含 Cisco Unified Attendant Console Advanced 所同步的所有聯絡人，可同時包含內部及外部聯絡人。
- **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分。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。如需詳細資訊，請參閱第 1-10 頁的「個人目錄群組」。

您可以同時開啟多個目錄（由帶有名稱的標籤識別每個目錄），但是一次只能檢視一個目錄。若要檢視不同的目錄，只要按一下其名稱標籤即可。依預設，「完整目錄」標籤會顯示在最左邊，而**建立新的個人目錄群組**標籤  會顯示在最右邊。除了**建立新的個人目錄群組**以外，您可以變更其他所有標籤的順序，方法是：

- 選擇**選項 > 偏好設定 > 目錄**，然後重新排列**目錄群組**清單的順序（請參閱第 2-5 頁的「目錄」）。
- 將標籤拖曳至所需的位置

使用**選項 > 偏好設定**設定「目錄」窗格（如需詳細資訊，請參閱第 2-5 頁的「目錄」）。

預設會顯示以下的聯絡人資訊：

- 線上顯示狀態 。請參閱第 1-9 頁的表 1-5。
- 電話狀態 。請參閱第 1-9 頁的表 1-5。
- 備註 。請參閱第 1-9 頁的表 1-5。
- 助理、替代聯絡人或其他聯絡人號碼 。請參閱第 1-9 頁的表 1-5。
- 號碼







- 姓氏
- 名字
- 部門
- 職稱

拖曳目錄欄的標題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。

下表說明以圖示為首的各欄。

表 1-5 目錄中的圖示


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 3-19 頁的「檢視 Microsoft 線上顯示狀態」或第 3-18 頁的「檢視 Cisco Unified Presence 狀態」。
	聯絡人電話狀態；下列其中一項： <ul style="list-style-type: none"> <li>•  = 電話掛上</li> <li>•  = 通話中</li> <li>•  = 不在線上</li> <li>•  = 來電響鈴</li> </ul> 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)。
	 = 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"> <li>•  = 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 3-17 頁的「定義替代號碼」。</li> <li>•  = 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。</li> <li>•  = 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"> <li>- 行動電話</li> <li>- 公司 1</li> <li>- 公司 2</li> <li>- 住家</li> <li>- 呼叫器</li> <li>- 傳真</li> </ul> </li> </ul> 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。

您可以使用下列方式來控制任何目錄中聯絡人的通話：

- 在目錄中選取聯絡人，然後按一下第 1-15 頁的「通話控制工具列」中所述的其中一個控制項。
- 以滑鼠右鍵按一下聯絡人，再從功能表中選取。
- 使用第 1-2 頁的「使用鍵盤」中所述的鍵盤快速鍵。

表 1-6 會描述您可以在「目錄」窗格中使用的鍵盤快速鍵。

表 1-6 目錄中使用的鍵盤快速鍵

按鍵	功能
向上鍵	往清單的最上方移動。
向下鍵	往清單的底部移動。
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。
向下翻頁	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。
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。 <b>附註：</b> 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	執行 <b>橫向搜尋</b> —自動過濾聯絡人清單，以單獨顯示符合特定欄位中選定聯絡人的那些聯絡人。如需詳細資訊，請參閱第 1-21 頁的「 <a href="#">橫向搜尋</a> 」。
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。例如，如果共有五個目錄，而您按下 <b>Alt-2</b> 則會顯示第二個目錄標籤。

## 個人目錄群組

「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」，其中每一個都可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 2-6 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。

若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** 和 **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。



附註

您無法使用這種方法來選取 **建立新的個人目錄群組標籤** 。

## 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」窗格，然後執行下列其中一項作業：

- 按一下 **建立新的個人目錄群組標籤** 。
- 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。

**步驟 2** 在 **詳細資料** 下方輸入有意義的群組名稱與說明。

**步驟 3** 在 **過濾** 下方選取要據以過濾聯絡人的欄位。

**步驟 4** 在 **過濾** 下方選取要進行的比較：

- 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** 在 **過濾** 下方輸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號號碼（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擇**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擇**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：

- 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。
- 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當中，按 **F12**。
  - 如果您未在作用中的通話當中，則按 **Ctrl-T**，或者以滑鼠右鍵按一下「目錄」窗格內部，再選擇**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 2-6 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擇**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」工具列包含所有通話控制。哪些控制作用中而且可以使用取決於目前所執行的通話控制作業，例如：



以下列出各項控制。

控制名稱	圖示	說明
接聽來電		接聽正在響鈴的來電（不是佇列中的通話）。
通話靜音		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		清除作用中的通話。
轉接來電		完成待接的詢問轉接。
擷取通話		擷取保留的通話。
切換通話		在作用中的通話與已保留的通話之間切換。
重新建立		復原之前對通話所執行的動作。
帶備註保留		為目前通話附加備註後再保留該通話。此備註僅供您個人參考，不會隨通話一起傳送。
保留		直接保留特定的通話。
聯絡人內容		檢視來電者的聯絡人詳細資料。
開始會議		詢問並開始與其他使用者進行會議。
會議		同時將各通話方帶入會議。
待接		將來電轉接到忙線中的內線。
駐留通話		駐留通話。

您可以在「作用中的通話」窗格中的通話上按一下滑鼠右鍵，然後選擇功能表選項來執行這些控制，也可以使用鍵盤存取其快速鍵（請參閱第 1 章，「使用鍵盤」）。



## 通話進行中(多)窗格

「通話進行中(多)」窗格會顯示：


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

傳回的計時器是透過 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 加以設定。

您可以使用下列方式，從「通話進行中(多)」窗格擷取或重新建立通話：

- 在目錄中選取聯絡人，然後按一下第 1-15 頁的「通話控制工具列」中所述的其中一個工具。
- 以滑鼠右鍵按一下通話，並選擇功能表選項。
- 使用第 1-2 頁的「使用鍵盤」中所述的鍵盤快速鍵。

「通話進行中(多)」窗格包含下列資訊。

- **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。
- ：您已經在通話中附加備註。將滑鼠游標停留在通話上方，即可檢視備註。
- 符合通話來源佇列的彩色三角形圖示（如果已經設定佇列通話色彩，如第 2-5 頁的「佇列中的通話」中所述）。

## 作用中的通話窗格

「作用中的通話」窗格會顯示正在處理的通話。顯示的通話資訊包括：

- 佇列的名稱
- 通話的目前狀態：已保留、撥話中、通話中或忙線中
- 符合通話來源佇列的彩色三角形圖示（如果已經設定佇列通話色彩，如第 2-5 頁的「佇列中的通話」中所述）。



### 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」窗格中，且來電者將轉入線上。

表 1-7 說明可在「作用中的通話」窗格內使用的按鍵。

表 1-7 「作用中的通話」窗格中的按鍵

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。



表 1-7 「作用中的通話」窗格中的按鍵 (續)

按鍵	功能
Enter	接聽正在響鈴的來電/清除接通的通話/完成詢問轉接。
向下翻頁	保留/擷取保留的通話。
插入	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，如第 2-4 頁的「靜音」中所述。





在「作用中的通話」窗格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。

## 駐留通話窗格

「駐留通話」窗格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) 及其內線號碼的清單。當通話駐留時，裝置顯示也會包含：


- **受話者**：受話聯絡人的姓名與內線號碼
- **來電者**：來電者的姓名 (如果有的話) 與號碼
- **駐留者**：駐留來電的接線員姓名 (如果適用的話)
- **路由標籤**：接收來電之佇列的相關資訊

選擇**檢視 > 來電駐留**，可隱藏或顯示「駐留通話」窗格。依預設將檢視所有裝置。以下說明「駐留通話」窗格中的控制項：

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。

也會顯示下列資訊：

- **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，這就是退回通話的聯絡人姓名

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。如需詳細資訊，請參閱第 3-11 頁的「駐留來電」和第 3-11 頁的「擷取駐留的來電」。

## 快速撥號窗格

「快速撥號」窗格包含經常撥打的聯絡人清單，讓您可快速撥打給這些人。「快速撥號」窗格中的每位聯絡人都會顯示下列資訊：

- **全名**
- **公司**
- **電話號碼**

您可以使用下列方式針對聯絡人執行通話控制作業：

- 選取聯絡人，並按一下第 1-15 頁的「通話控制工具列」中的任何工具
- 使用第 1-2 頁的「使用鍵盤」中所述的鍵盤快速鍵。



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窗格

若要在「快速撥號」窗格中新增號碼，請執行下列任一項作業：

- 從目錄將聯絡人拖放至「快速撥號」窗格，然後在**確認私人快速撥號**對話方塊中按一下**是**。  
或者
  - a. 執行下列其中一個動作：
    - 按 **Alt-F6**。
    - 在「快速撥號」窗格上按一下滑鼠右鍵，並選擇「新增快速撥號」
  - b. 輸入聯絡人的**號碼**、**姓名**和**公司**，將其儲存為快速撥號。
  - c. 如果您希望所有接線員都可看到快速撥號，請清除**私人快速撥號**核取方塊。  
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。
  - d. 按一下**確定**。

## 刪除快速撥號窗格中的項目

若要刪除「快速撥號」窗格中的項目，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**。

## 更新快速撥號窗格中的項目

若要更新「快速撥號」窗格中的項目，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 視需要變更**私人快速撥號**設定。
- 步驟 5 按一下**確定**。

## 狀態列

狀態列是位於 Cisco Unified Attendant Console Advanced 視窗底部的資訊窗格，整體共分為幾個區段，每一區段會顯示應用程式特定層面之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：

*您已經連線至伺服器「DOC-VM\_CUAC002」，這是您的訂閱者伺服器。*

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。

## 慣常動作

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

- [撥打號碼](#)
- [第 1-20 頁的「在目錄中尋找聯絡人」](#)
- [第 1-21 頁的「橫向搜尋」](#)

## 撥打號碼

如果游標不在搜尋欄位中，您也可以使用鍵盤撥號，而不必從目錄選取聯絡人然後撥打電話。當您輸入時，數字會出現在「作用中的通話」窗格底部的欄位中。您可以使用下列鍵盤快速鍵來編輯號碼：

- **Backspace**：消除數字
- **空格鍵**：於撥出時清除號碼
- **Enter**：撥打號碼

## 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。若要導覽不同的個人目錄，您可以選取標籤標題，也可以按 **Ctrl-Tab** 和 **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** 您可以使用任何顯示的欄位來搜尋目錄（如第 2-5 頁的「目錄」中所述來控制所要顯示的項目）。您可以按 **Tab** 鍵在搜尋欄位之間跳動。

**步驟 4** 輸入所要搜尋的字串。



### 附註

當啟用 AND 搜尋時，您可以一次使用兩個欄位做為搜尋依據。例如，名字為 *John*，而且姓氏為 *Smith*。搜尋將只會傳回同時符合這兩個欄位的聯絡人記錄。如需了解如何設定 AND 搜尋，請參閱第 2-8 頁的「過濾搜尋」。

---

**步驟 5** 按 **Enter** 鍵。

選取的目錄只會顯示符合搜尋條件的聯絡人。

**步驟 6** 若要撥打給某個聯絡人，請連按兩下該聯絡人，或選取它然後按兩次 **Enter** 鍵。

---

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 2-8 頁的「過濾搜尋」。

## 橫向搜尋

當您執行橫向搜尋時，就會過濾聯絡人清單以單獨顯示符合下列其中一個選取欄位的聯絡人：

- 無 — 已停用橫向搜尋
- 名字
- 姓氏
- 使用者欄位 1
- 職稱
- 位置
- 部門
- 號碼

您必須先定義此欄位，才能執行橫向搜尋。若要定義「橫向搜尋」欄位，請選擇**選項 > 偏好設定 > 過濾搜尋**，如第 2-8 頁的「過濾搜尋」中所述。

您可以對任何目錄執行橫向搜尋。

橫向搜尋可讓您單獨列出其資料符合上述其中一個欄位的聯絡人。例如，如果您將**橫向搜尋**設定為**姓氏**，並且選取姓氏為 *Smith* 的聯絡人，當您執行橫向搜尋時，**橫向搜尋**結果視窗就只會列出姓氏為 *Smith* 的聯絡人。您可以進一步縮小搜尋範圍（此程序稱為**向下切入**），方法是按住 **Shift**，然後按一下**橫向搜尋**視窗中的任何欄位（每個欄位都會在您將滑鼠游標停留在上方時反白顯示），即可單獨顯示其資料符合該欄位值的過濾後聯絡人。

若要執行橫向搜尋：

---

**步驟 1** 在目錄中，選取其資料列在已定義橫向搜尋欄位中的聯絡人。

**步驟 2** 按 **Ctrl-F2**。

**橫向搜尋**視窗隨即出現，其中包含符合的聯絡人。標題列會包含搜尋的詳細資料。如果您移動視窗或調整其大小，下次執行橫向搜尋時，此視窗將保留這個新的大小和位置。您可以按下 **Esc** 關閉視窗。

**步驟 3** 若要進一步向下切入，請按住 **Shift**，然後按一下包含您要尋找之資料的欄位。您可以選取針對任何聯絡人顯示的任何非圖形化欄位，只要該欄位已經在目錄中進行索引處理即可。每個欄位都會在您將滑鼠游標停留在上方時反白顯示。

例如，若要在 *Smith* 的清單中尋找所有名為 *James Smith* 的聯絡人，請按一下**名字**欄位包含 *James* 的任何聯絡人：現在，系統只會顯示名為 *James Smith* 的聯絡人。



### 附註

---

若要繼續進行，您必須關閉「橫向搜尋」視窗或選取其中的聯絡人，然後針對該聯絡人執行通話控制動作；例如，連按兩下該聯絡人或是按 **Enter** 鍵，撥號給該聯絡人。

---

# 收集記錄

Cisco Unified Attendant Console Advanced 會將活動記錄在一系列的檔案中。管理員和客戶支援人員可以將這些記錄收集成封存 ZIP 檔案，並且用來檢查應用程式及進行疑難排解。封存還可以包含下列選擇性項目：

- 啟動記錄收集時桌面與 Cisco Unified Attendant Console Advanced 介面的螢幕擷取畫面
- Cisco Unified Attendant Console Advanced 組態檔
- 收集時位於剪貼簿中的任何圖形。

若要將記錄資料收集成封存：

---

**步驟 1** 在主控台主功能表中，選擇說明 > 收集記錄。

記錄收集工具視窗會隨即出現。

**步驟 2** 接受預設的**封存位置和檔案名稱**或自行指定。預設路徑會指向電腦桌面，而且預設檔案名稱的格式如下：

`<your_login_name>_<YYYYMMDD>_<HHMM>.zip`

其中 `<YYYYMMDD>_<HHMM>` 是「記錄收集工具」啟動的日期與時間。

**步驟 3** 如果您想要自訂的封存，請選取**進階**以顯示要套用的**選項**，然後選取下列選項（不論是否選取**進階**，都會套用任何已選擇的選項）：

- **受密碼保護** — 封存檔案會使用只有客戶支援人員知道的內部密碼來保護開啟/移動/刪除作業。
- **加入應用程式螢幕擷取畫面**（預設已選取） — 封存會加入目前主控台介面的 BMP 檔案。
- **加入桌面螢幕擷取畫面** — 封存會加入目前桌面的 BMP 檔案。
- **加入組態檔**（預設已選取） — 封存會加入 Cisco Unified Attendant Console Advanced 組態檔。
- **加入剪貼簿內容** — 當您在剪貼簿中放入影像時（或許是有助於解決問題之對話方塊或訊息的螢幕擷取畫面），請選取這個選項。
- **限制日期範圍** — 僅收集指定之日期範圍內的記錄：
  - 開始於指定日期的 00:00:00
  - 結束於指定日期的 23:59:59

**步驟 4** 按一下**開始**。

隨即建立封存 ZIP 檔案。

---



## 自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced

您可以自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced 的外觀及功能，讓自己以最輕鬆、最有效率的方式使用。您所做的任何自訂設定都會儲存在資料庫中，以便在您下次登入時使用自訂的設定。您只能在下列情況中變更設定：

- 已連線至接線中心伺服器 — 當您連線至訂閱者時，則無法進行變更
- 已連線至資料庫

若要存取主控台設定，請在主功能表中選擇**選項 > 偏好設定**，這會開啟**偏好設定**視窗。**偏好設定**視窗的左邊有以下標籤，本章的其餘內容將會描述這些標籤：

- [第 2-2 頁的「一般」](#)
- [第 2-3 頁的「顯示」](#)
- [第 2-3 頁的「線上顯示」](#)
- [第 2-4 頁的「撥號中」](#)
- [第 2-4 頁的「來電轉接」](#)
- [第 2-4 頁的「來電駐留」](#)
- [第 2-4 頁的「靜音」](#)
- [第 2-5 頁的「音調」](#)
- [第 2-5 頁的「佇列中的通話」](#)
- [第 2-5 頁的「目錄」](#)
- [第 2-6 頁的「個人目錄群組」](#)
- [第 2-7 頁的「替代號碼」](#)
- [第 2-7 頁的「欄位標題」](#)
- [第 2-7 頁的「次要排序」](#)
- [第 2-8 頁的「過濾搜尋」](#)
- [第 2-8 頁的「記錄」](#)
- [第 2-9 頁的「進階」](#)

# 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。

- 自動設為不在線上

定義電腦必須閒置幾分鐘之後，Cisco Unified Attendant Console Advanced 才會自動將您的模式設定為**接線員不在線上**。請選取**當電腦閒置超過這段時間時，將我設為「不在線上」**，然後選擇**5、10、15 或 30 分鐘或 1 小時**。

- 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。



# 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**：選取**變更字型色彩**可讓您變更所選窗格設為此色彩 Cisco Unified Attendant Console Advanced 中的標籤字型色彩，以在操作主控台時，可以查看選取的窗格。按一下**色彩**可存取調色盤，您可以在這裡選擇想要使用的色彩。預設為紅色。
- **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主控台的詳細原因。
- **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。

# 線上顯示

此標籤可讓您設定所要顯示的線上顯示資訊。

- **電話狀態**：選取**啟用忙線指示燈狀態**（預設值），即可在「目錄」和「通話進行中」窗格中顯示「忙線指示燈欄位 (BLF)」電話狀態符號。清除**啟用忙線指示燈狀態**，即可停用 Cisco Unified Attendant Console Advanced BLF 的相關功能。
- **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，即可顯示 Microsoft 線上顯示資訊（來自 OCS 和 Lync）：**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，即可顯示 Cisco 線上顯示資訊：**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**。

## 撥號中

此標籤提供下列選項：

- **語音信箱**：在**語音信箱首碼**中輸入首碼，此首碼會在您以滑鼠右鍵按一下聯絡人並選擇**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**：選取這個選項可讓您在**使用自動撥號延遲**控制定義的延遲之後（從 0 至 10 秒），自動撥打內部或外部號碼。

## 來電轉接

此標籤提供下列選項：

- **當拖放或連按兩下時**

選擇在拖放或連按兩下通話時，所要執行的轉接類型：

- **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。



附註

只有當這項功能已在 Cisco Unified Communications Manager 上啟用，而且使用者沒有語音信箱時，這樣做才有用。

- **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。

## 來電駐留

在**駐留來電**之後底下選取**顯示所有駐留裝置**，所有駐留裝置就會顯示在「駐留通話」窗格中。

## 靜音

這個標籤可讓您**自動設定通話靜音**於：

- **執行搜尋**：選取此選項可在您按一下任何搜尋欄位時靜音。
- **按數字鍵以撥號**：選取這個選項可在您撥號時靜音。
- **變更或選取目錄畫面**：選取這個選項可在您選取目錄時靜音。

當選取上述任一選項時，通話將保留於本機（話筒），而且來電者會聽到通話保留音樂。

## 音調

這個標籤可讓您依據特定事件來切換音調的開關：

- **當我不在線上時**：選取**不播放任何音調**可在您離開主控台時避免播放音調。
- **當佇列中有通話正在等候接聽時**：選取**播放鈴聲**可在佇列中有通話等候時播放鈴聲。
- **當通話逾時時**：選取**播放鈴聲**可在回復「通話進行中」或「駐留通話」窗格中的通話時播放鈴聲。

## 佇列中的通話

此標籤可讓您對通話進行色彩編碼，以便顯示它們抵達的佇列（例如「作用中的通話」窗格），並且自動接通佇列中的通話及強制遞送通話至您的電話。

為了分辨不同佇列中的通話，您可以為每個佇列設定不同的彩色指示燈。在**佇列通話色彩**下方，針對您想要進行色彩編碼的每個佇列選取**顯示指示燈**，然後在**色彩**下方，瀏覽至**色彩**對話方塊並選取要使用的色彩。您可以按一下**還原預設值**，還原原始的佇列色彩。

在**自動接通**下方，選擇您要在**電話響鈴時**自動接通的通話類型：

- **佇列中的通話** — 您的電話只會自動接通來自標準佇列的通話。所有其他通話都將持續響鈴，直到您實際接聽通話為止。
- **強制遞送通話** — 您的電話只會自動接通強制遞送佇列通話。所有其他通話都將持續響鈴，直到您實際接聽通話為止。

如果您選取這兩個選項，您的電話就會自動接通所有佇列中的通話。來自服務佇列的通話會立即自動接通。

當您啟用其中一個選項時，也可以指定**延遲** — 您的電話在自動接通該通話類型之前響鈴的時間長度（從 0.5 至 9 秒，遞增幅度為半秒）。如果您未指定延遲，就會立即接通該通話類型。

## 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」窗格中的顯示方式。其具有下列區段：

- **目錄群組** — 可用來控制每個目錄的顯示方式。請選取**所有目錄群組都使用相同的設定**，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。

**目錄群組**清單中的目錄順序（由上至下）就是它們顯示在目錄窗格中的順序（由左至右）。您可以變更目錄順序，方法是選取清單中的目錄，然後執行下列任一動作：

- 使用**向上鍵**及**向下鍵**控制項
- 在清單中向上或向下拖曳

您也可以按住目錄標題標籤並向左或向右拖曳，直接在「目錄」窗格中重新排列目錄的順序。您**無法**移動**建立新的個人目錄群組**標籤。如需詳細資訊，請參閱第 1-8 頁的「**目錄窗格**」。

- **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 Advanced 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** — 選取聯絡人資料欄位的核取方塊，即可在目錄中顯示該欄位。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，請選取欄位，然後進行拖曳或使用向上鍵及向下鍵，將它移至清單中的新位置。
- **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，其預設值如下：
  - 搜尋 1 = 姓氏
  - 搜尋 2 = 名字
  - 搜尋 3 = 部門
  - 搜尋 4 = 職稱
  - 搜尋 5 = 位置
  - 搜尋 6 = 號碼

## 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 1-10 頁的「個人目錄群組」。

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。
- 您的社群中至少有一個其他接線員與您共用個人目錄群組。

此標籤顯示下列清單：

- 可共用的個人目錄群組（上方清單）
- 可與之共用個人目錄群組的接線員（下方清單）

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**選取要共用的個人目錄群組**加以選取。
  - 步驟 2** 在下方清單中，選取您要與之共用「個人目錄群組」之使用者的對應核取方塊。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。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。
  - 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。

**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。選取資訊類型，然後使用向上鍵/向下鍵來變更資訊的顯示順序。

**替代號碼顯示順序** — 選取替代號碼，然後使用向上鍵/向下鍵來指定資訊的顯示順序。將此順序設定為「目錄」窗格使用的相同順序。

## 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**。
- 

若要還原所有欄位標題的預設文字，請按一下**還原預設值**。

## 次要排序

當您搜尋目錄時，符合的聯絡人會先根據您所搜尋的欄排序，然後再根據**次要排序欄**排序。例如，如果您要搜尋開頭為“Sm”的姓氏，而且「姓氏」欄已將名字定義為其次要排序欄，您可能會看到類似下面的結果：

Smart John — 銷售  
Smith Anne — 銷售  
Smith Michael — 行銷  
Smith Theresa — 行政  
Smythe Adam — 行銷

這幾位 Smith 是根據名字排序。

如果您現在將姓氏次要排序欄變更為**部門**，相同的搜尋就會傳回：

Smart John — 銷售  
Smith Theresa — 行政  
Smith Michael — 行銷  
Smith Anne — 銷售  
Smythe Adam — 行銷

目錄中的每一欄都具有預設次要排序欄。您可以將此預設值變更為想要的任何一欄。

若要變更次要排序欄，請執行下列動作：

- 步驟 1 在次要排序窗格中，針對您所選擇的排序欄，按一下次要排序欄中對應的值。
- 步驟 2 從功能表中選擇新的次要排序欄。您可以視需要針對許多排序欄變更次要排序欄。
- 步驟 3 按一下確定。

如果您變更了次要排序欄，可以按一下**還原預設值**，還原所有預設值。

## 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**

這可讓您同時選取兩個條件，並搜尋符合這兩個條件的項目。例如，名字為 *John*，而且姓氏為 *Smith*。搜尋只會傳回符合這兩個欄位中輸入之條件的記錄。

選取**我要使用 AND 搜尋**以啟用此功能。



附註

您也可以透過選擇**選項 > 資料篩選搜尋**，然後選擇**使用 AND 搜尋**，啟用這項功能。

依預設，啟用此功能後，鍵入搜尋欄位就會清除最右邊的搜尋，強制您由左至右定義搜尋。您可以透過清除於**鍵入時清除剩餘搜尋欄位**，停用此行為。

- **當執行過濾搜尋時**

- **按 Enter 執行搜尋**：如果您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。

## 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項目：

- **資料庫**：選取此選項可啟用資料庫活動記錄。
- **伺服器通訊**：選取此選項可啟用伺服器通訊記錄。

畫面上會顯示接線員記錄路徑與檔名以供參考。

## 進階

此標籤控制著 *直接轉接* 後無人接聽而將（根據其目的地）傳回給您的來電類型

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 Cisco Unified Attendant Console Advanced 無人接聽的轉接來電轉回的能力受限。

依預設，立即轉接會從您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。



附註

---

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

---

在 **當轉接通話時** 下方，選取您想要在無人接聽逾時後轉回給您的直接轉接來電類型：

- 所有通話（預設值）
- 內部通話
- 外部通話
- 沒有通話



附註

---

在您登入或啟用之後，這項功能最多需要一分鐘才會變成作用中，視系統延遲、頻寬和您的組態而定。

---







## 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 3-5 頁的「轉接來電」
- 第 3-9 頁的「撥打電話」
- 第 3-10 頁的「保留通話」
- 第 3-10 頁的「擷取保留的通話」
- 第 3-10 頁的「通話靜音」
- 第 3-11 頁的「駐留來電」
- 第 3-11 頁的「擷取駐留的來電」
- 第 3-11 頁的「召開電話會議」
- 第 3-12 頁的「重新建立通話」
- 第 3-12 頁的「切換通話」
- 第 3-13 頁的「控制回復的通話」
- 第 3-13 頁的「提供 FAC 和 CMC」
- 第 3-14 頁的「清除通話」
- 第 3-14 頁的「使用緊急模式」
- 第 3-15 頁的「傳送電子郵件」
- 第 3-15 頁的「傳送立即訊息」
- 第 3-15 頁的「檢視通話狀態」
- 第 3-16 頁的「檢視和使用聯絡人詳細資料」
- 第 3-18 頁的「檢視 Cisco Unified Presence 狀態」
- 第 3-19 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」窗格。

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 — 來電」窗格中。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 — 來電」窗格中。

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，請執行下列動作：

---

**步驟 1** 按 **F8** 以選取「佇列中的通話 — 來電」窗格。

**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：

---

**步驟 1** 以滑鼠右鍵按一下「所有佇列」窗格。

**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，請執行下列動作：

---

**步驟 1** 按 **F9** 選取「佇列」窗格。

**步驟 2** 使用向上鍵及向下鍵選取所需之佇列。

**步驟 3** 「佇列中的通話 — 來電」窗格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」窗格中的佇列。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，請執行下列動作：

- 步驟 1** 按 **F8** 以選取「佇列中的通話 — 來電」窗格。
- 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。


轉接到您內線的個人來電，將會顯示在「作用中的通話」窗格中，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**。



附註

僅需從「佇列中的通話 — 來電」窗格，將通話拖放至「作用中的通話」窗格即可接聽。

## 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。強制遞送佇列可透過綠色指示燈識別。您不需要按「接聽下一通」(**+**)，因為通話會直接顯示在「作用中的通話」窗格中，而話筒也會響鈴。您可以拿起話筒接聽，或按一下  **接聽來電**。

您可以設定 Cisco Unified Attendant Console Advanced，以便在您的電話鈴響時自動接通強制遞送通話。如需詳細資訊，請參閱第 2-5 頁的「佇列中的通話」。

當您的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」，「目錄」窗格就會顯示該圖示。



附註

如果聯絡人裝置有多條線路，只有當「來電轉撥」設定在主線路時，才會顯示該設定圖示。

將游標移至聯絡人上方，即可顯示進一步的詳細資料，例如「來電轉撥」設定的轉撥號碼。  
若要查看任何次要線路，請選取聯絡人，然後按下 **F2**，以顯示「替號碼」視窗。

## 替代號碼及線上顯示狀態

若要顯示聯絡人的「線上顯示狀態」和「替代號碼」，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。如果將來電轉接至已指定線上顯示狀態的內線，此視窗也會出現。

在**線上顯示狀態詳細資料**下方可以使用左邊的導覽窗格來顯示包含以下資訊的頁面：

- **摘要** — 預設設定，將會顯示電話狀態、Cisco 線上顯示、Microsoft 線上顯示和替代聯絡人詳細資料。

**電話狀態** — 聯絡人電話狀態，包括 BLF 訂閱號碼以及任何與電話連結之多條線路的狀態。如果未依照第 2-3 頁的「線上顯示」中所述來設定**啟用忙線指示燈狀態**，就不會顯示此狀態。電話狀態圖示如底下所示。

圖示	說明
	電話掛上
	拿起電話
	不在線上
	來電
	去電
	去電的內線忙線中
	已連線
	通話保留
	已移轉
	備註

BLF 訂閱號碼包含下列其中一種內容：

- **技術號碼**（用來從 Cisco Unified Communications Manager 中擷取 BLF 電話狀態）再加上裝置名稱
- **技術號碼**再加上**找不到資源**訊息（當 CTI 伺服器無法辨識裝置時）

技術號碼是從 DN 產生（根據目錄 BLF 規則），供內部用來擷取 BLF 電話狀態。這個號碼是唯讀的，無法用來搜尋目錄。

- **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」。
- **聯絡人備註** — 聯絡人資訊和聯絡人缺席訊息。

上述的每一個頁面都包含下列資訊：

- **替代聯絡人詳細資料** — 聯絡人的替代號碼。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。您可以選取替代聯絡人，然後使用其上的通話控制。
- **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 3-5 頁的「控制通話」。

## 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。

---

您可以使用下列鍵盤快速鍵來控制通話：

- **Enter** — 詢問轉接來電至所選的替代聯絡人。
- **Enter** 兩次 — 立即轉接來電至所選的替代聯絡人。
- **Ctrl-P** — 開啟**駐留/呼叫**對話方塊，但前提如下：
  - 正在執行呼叫
  - 選取的聯絡人為內部聯絡人
  - 所選的替代電話支援呼叫

## 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。

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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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 按 **Enter** 鍵開始轉接。
  - 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」窗格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」，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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，請按 **Tab** 鍵找到正確的欄位，再行輸入。
  - 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 2-8 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 快速連按兩次 **Enter** 鍵（在 1.5 秒鐘之內）以轉接來電。
- 

若要使用滑鼠將通話立即轉接到「目錄聯絡人」，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 步驟 2 在「目錄」窗格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。繼續輸入直到看到所需之聯絡人，然後選取所要之聯絡人
  - 步驟 4 連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 選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 步驟 2 將通話拖放到「目錄」窗格中的相關目的地。



附註 當聯絡人位於特定個人目錄群組時，將滑鼠游標停留在標籤上方開啟該目錄，然後選取聯絡人。

---

或者

- 
- 步驟 1 選取「作用中的通話」窗格中的通話詳細資料。
  - 步驟 2 在「目錄」或「快速撥號」窗格中選取相關目的地，然後按一下滑鼠右鍵。
  - 步驟 3 從功能表中選擇**立即轉接**。
- 

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」窗格。這些通話接著會透過第 3-13 頁的「**控制回復的通話**」中所述的**回復的通話控制**處理。

## 詢問轉接來電


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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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** 鍵撥打查詢電話。
  - 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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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** 鍵開始轉接。
  - 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」窗格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」窗格中的通話。
  - 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，請按 **Tab** 鍵找到正確的欄位，再行輸入。
  - 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 2-8 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** 鍵起始查詢電話。
  - 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」：

- 
- 步驟 1 接聽或選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 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 2-8 頁的「過濾搜尋」）。繼續輸入直到看到所需之聯絡人，然後選取所要之聯絡人。
  - 步驟 4 連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 選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 步驟 2 將通話拖放到所需之「目錄」中的相關目的地。這會設定查詢通話。
  - 步驟 3 按  轉接於詢問後轉接來電。
- 或者

- 
- 步驟 1 選取「作用中的通話」窗格中所顯示的通話詳細資料。
  - 步驟 2 選取所需之「目錄」或「快速撥號」窗格，然後按一下滑鼠右鍵。
  - 步驟 3 從功能表中選擇詢問。
  - 步驟 4 確定已在「作用中的通話」窗格中選取起始的通話。
  - 步驟 5 按一下轉接來電。
-



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」窗格。這些通話接著會透過第 3-13 頁的「控制回復的通話」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」。第 1-15 頁的「通話控制工具列」中會說明這些通話控制。

您可以撥出兩種類型的電話：

- **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

若要撥打本機內線電話，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 輸入所需的號碼。無論所選的主控台窗格為何，當您輸入時，數字都會出現在「作用中的通話」窗格下的撥話中方塊內。
  - 步驟 2** 按一下**連線/清除**或是按 **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」窗格中。

## 撥打外部通話

若要使用鍵盤撥打外部電話，請執行下列動作：

- 
- 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部電話，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 選取需要的**目錄**。
  - 步驟 2** 連接兩下要撥打的號碼。
-

## 保留通話

接聽來電時，您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 Console Advanced Administration 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**。您可以使用第 3-13 頁的「**控制回復的通話**」中所述的**回復的通話控制**來處理這些**回復**的通話。不論是否到了逾時時間，都可以回復通話。

若要透過鍵盤保留通話，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 按 **F7** 鍵選取「作用中的通話」窗格。
  - 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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 步驟 2 按一下  保留。
- 

## 擷取保留的通話

您可從「通話進行中（多）」窗格，將保留的通話擷取到「作用中的通話」窗格。「通話進行中（多）」窗格中也可以看到自「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，請執行下列動作：


- 
- 步驟 1 按 **F5** 鍵選取「通話進行中（多）」窗格。
  - 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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1 按一下「通話進行中（多）」窗格中已保留的通話。
  - 步驟 2 按一下  擷取。
- 

## 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一下**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**。


## 駐留來電

駐留來電就像是保留通話一樣，例外的地方是任何登入主控台的接線員都可以擷取通話。通話會保留在來電駐留裝置上。任何主控台接線員都可以接聽通話，只要撥打通話駐留裝置的內線號碼即可。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。「駐留通話」窗格中可查看可用的來電駐留裝置。

若要使用鍵盤駐留來電，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 按 **F7** 鍵選取「作用中的通話」窗格。
  - 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，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 選取「作用中的通話」窗格中的通話。
  - 步驟 2** 兩者擇一：
    - 按一下  駐留通話，在任何可用的裝置中駐留通話。
    - 將通話拖放至選取的駐留裝置上。
- 

若未在特定持續時間內接聽駐留的來電，該通話會回復到「通話進行中(多)」窗格。這類通話接著會透過第 3-13 頁的「控制回復的通話」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，請執行下列其中一項動作：

- 連按兩下來電駐留裝置
- 將通話拖放至「作用中的通話」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。

若要使用鍵盤擷取駐留的來電，只需撥打駐留裝置的號碼。

如未在來電駐留撤回時限內接聽駐留的來電，該通話會回復到「通話進行中(多)」窗格，您可以在這裡使用第 3-10 頁的「擷取保留的通話」中所述的方法來擷取通話。

## 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，若要使用鍵盤開始與第三方的會議，請執行下列動作：


- 
- 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。

當電話接通時，若要使用滑鼠開始與第三方的會議，請執行下列動作：

**步驟 1** 選取要加入會議的內線，或鍵入號碼。

**步驟 2** 按一下  **開始會議**，即可起始會議。

**步驟 3** 等到第三方接聽時，按一下  **會議**。

會議一旦開始進行，即會反白選取「作用中的通話」窗格中的其他欄位。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。

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 3-13 頁的「[控制回復的通話](#)」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

重新建立功能可讓您按一下滑鼠或按鍵來重複對通話的先前控制動作。

以下動作會讓來電者等候，而且可能會在逾時之後返回「通話進行中（多）」窗格：

- 保留
- 帶備註保留
- 轉接
- 會議
- 待接
- 駐留

只要按一下**重新建立**  或按 **Delete** 鍵即可重複這些動作。

## 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」窗格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。您也可以按 **+**（加號）鍵來切換。

## 控制回復的通話

通話若未能撥入內線，將會返回「通話進行中(多)」窗格。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「通話進行中（多）」窗格撤回並進入「作用中的通話」窗格之後，您只要在該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，所有通話控制是位在最初轉接到的聯絡人內容中。

若在擷取的通話上按一下滑鼠右鍵並選擇**開始會議**，即會自動將回復通話之內線上的聯絡人加入會議。而不必搜尋整個目錄或指定特定聯絡人的內線。

表 3-1 摘要列出用於回復通話的控制項。

**表 3-1** 用於回復通話的通話控制

控制名稱	圖示	說明
清除通話		清除已接聽的來電。
詢問		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		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		復原之前對回復的通話所執行之動作。
帶備註保留		為目前通話附加備註後再保留該通話。
保留		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		新增或更新回復通話的聯絡人詳細資料。
開始會議		發出詢問，並開始與回復通話之聯絡人的會議。
待接		將來電轉接到忙線中的接線員。
駐留通話		將通話置於來電駐留裝置上。

在「作用中的通話」窗格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 1-2 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 Console Advanced Administration 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)

通常在通話中心內會封鎖代理，使其無法對外部或國際號碼執行詢問轉接。「強制授權代碼」(FAC) 可讓代理解除封鎖這些通話。當代理嘗試外線轉接時，將會顯示**需要代碼**對話方塊，代理必須在這裡輸入 FAC 然後才可以繼續通話。如果他們無法輸入 FAC 或輸入不正確的 FAC，通話即會失敗。

## 用戶端事件代碼 (CMC)

「用戶端事件代碼」是用來在 Cisco Unified Communications Manager 內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」窗格中的通話。

若要使用鍵盤清除通話，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 按 **F7** 鍵選取「作用中的通話」窗格。
- 步驟 2** 按 **Enter** 鍵。
- 

若要使用滑鼠清除通話，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 按一下「作用中的通話」窗格中的通話。
- 步驟 2** 按一下滑鼠右鍵並選擇**清除通話**。
- 



## 使用緊急模式

Cisco Unified Attendant Console Advanced 可讓您將任何佇列設定為緊急模式。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」。這些目的地是使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration 所設定。

若要將佇列移至緊急模式，請執行下列動作：

- 
- 步驟 1** 執行下列其中一個動作：
- 從主功能表中選擇**選項 > 緊急**。
  - 選取「佇列」窗格並按 **Ctrl-E**。

**緊急**對話方塊隨即出現。

- 步驟 2** 從**可用的佇列**清單中選取要移至緊急模式的每個佇列，然後按一下 ，將佇列移至**緊急佇列**清單。按一下  可移動所有佇列。

**附註**

**可用的佇列**清單僅包含已經使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced Admin 設定**緊急目的地**的佇列。

- 步驟 3** 按一下**確定**。

若要將佇列移出緊急模式，請依照相同的程序，但是從**緊急佇列**清單中選取佇列，然後將佇列移回**可用的佇列**清單。

## 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。

## 傳送立即訊息

如果您已安裝 Lync 做為立即訊息用戶端，就可以透過下列方式，使用立即訊息與目錄聯絡人進行通訊：

- 步驟 1** 以滑鼠右鍵按一下聯絡人。
- 步驟 2** 在功能表中，選取**聯絡人 > 傳送立即訊息**。
- 步驟 3** 使用 Lync 介面來傳送訊息。

**附註**

只有當 Cisco Unified Attendant Console Advanced 正在使用 Lync 時，這樣做才有用。如果您使用 Jabber 做為立即訊息用戶端，就無法這樣做。

## 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，請執行下列動作：

**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**。


所選聯絡人的狀態會隨即出現，顯示以下內容：

- 聯絡人的**姓名**（如果有的話）
- 去電位置的 **CLI** 號碼
- 受話位置的 **DDI** 號碼
- 通話的目前**狀態**

按一下  **接聽**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資訊，其中部分資訊會顯示在「目錄」窗格中。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。其中包含下列資訊：

- 聯絡人類型
- 標題
- 姓名字首
- 名字
- 中間名
- 姓氏
- 電子郵件
- 電子郵件 2
- 電子郵件 3
- 地址行 1
- 地址行 2
- 地址行 3
- 地址行 4
- 郵遞區號
- 使用者欄位 1
- 使用者欄位 2
- 使用者欄位 3
- 使用者資料

除了標籤變暗的欄位以外，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**標籤以檢視下列資訊：

- 主要內線，包含一個可讓您改為**使用裝置名稱**的核取方塊。
- 裝置名稱，選取**使用裝置名稱**核取方塊來使用這個名稱，而不是主要內線。
- 公司 1 — 公司電話號碼
- 公司 2
- 住家 — 住家電話號碼
- 行動 — 行動電話號碼
- 呼叫器 — 呼叫器電話號碼
- 傳真 — 傳真電話號碼

選取號碼，然後按一下**使用號碼**以撥打該號碼。

## 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  (聯絡人詳細資料)

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，新增缺席留言和一般聯絡人資訊。此資訊會以工具提示的方式，隨聯絡人顯示。

- **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。
- **缺席留言** — 在「目錄」窗格中新增任何裝置的缺席留言（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）。

## 檢視 Cisco Unified Presence 狀態

接線員可以檢視「目錄」窗格中 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。例如：



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 (線上)。
	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方。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」窗格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，請執行下列動作：

- 
- 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
- 

您可以將游標停留在聯絡人圖示上方來檢視其他任何狀態資訊（例如，放假時會顯示收假日期）。



## 索引

---

### A

AND 搜尋 2-8

---

### B

BLF 的相關功能，停用 2-3

BLF 訂閱號碼 3-4

---

### F

FAC 及 CMC 設定 3-9

---

### V

VIOC 角色 1-1

---

### 一畫

一般偏好設定 2-2

---

### 四畫

介面

功能表列 1-6

目錄 1-8

佇列 1-7

作用中的通話 1-16

快速撥號 1-18

來電駐留 1-17

所有佇列 1-8

個人目錄群組 1-10

配置 1-5

通話控制工具列 1-15

通話進行中(多) 1-16

內部通話，撥出 3-9

切換通話 3-12

---

### 五畫

召開電話會議 3-11

目錄偏好設定 2-5

目錄標籤，移動 1-8

立即訊息，傳送 3-15

立即轉接 2-4

---

### 六畫

向下切入搜尋 1-21

回復的通話，控制 3-13

忙線指示燈欄位 (BLF) 1-2

收集記錄 1-22

次要排序偏好設定 2-7

自動待接 2-4

自動撥號選項 2-4

---

### 七畫

佇列色彩 2-5

佇列統計資料，檢視 1-7

快速撥號

刪除號碼 1-19

快速撥號，更新號碼 1-19

快速撥號，新增 1-18

---

## 八畫

- 供行動不便使用者使用的協助工具 1-1
- 來電駐留偏好設定 2-4
- 來電轉接偏好設定 2-4
- 直接轉接 2-9

---

## 九畫

- 保留通話 3-10
- 封存記錄 1-22
- 封存集合，收集記錄封存 1-22
- 重新建立通話 2-4, 3-12, 3-16
- 音調偏好設定 2-5

---

## 十畫

- 個人目錄群組 1-10
  - 共用 2-6
- 個人目錄群組偏好設定 2-6
- 記錄收集 1-22

---

## 十一畫

- 偏好設定
  - 一般 2-2
  - 目錄 2-5
  - 次要排序 2-7
  - 來電駐留 2-4
  - 來電轉接 2-4
  - 音調 2-5
  - 個人目錄群組 2-6
  - 替代號碼 2-7
  - 過濾搜尋 2-8
  - 靜音 2-4
  - 欄位標題 2-7
  - 顯示 2-3
- 接聽來電 3-2

- 清除通話 3-14
- 設為不在線上 1-5, 2-2
- 通話進行中(多) 窗格 1-16

---

## 十二畫

- 替代號碼，定義 3-17
- 替代號碼偏好設定 2-7
- 登入 1-4

---

## 十三畫

- 傳送
  - 立即訊息 3-15
- 傳送電子郵件 3-15
- 過濾搜尋偏好設定 2-8
- 電子郵件，傳送 3-15

---

## 十四畫

- 緊急模式 3-14

---

## 十五畫

- 撥打外部通話 3-9
- 撥打號碼 1-20
- 撥打電話 3-9
- 撥號的語音信箱首碼 2-4
- 線上顯示狀態
  - Cisco Unified Presence 3-18
  - Microsoft 線上顯示 3-19
- 駐留來電 3-11
- 駐留通話
  - 資訊 1-17
  - 擷取 3-11

---

## 十六畫

靜音偏好設定 [2-4](#)

---

## 十七畫

聯絡人

    尋找 [1-20](#)

    新增 [1-13](#)

聯絡人號碼 [1-9](#)

聯絡人號碼（聯絡人詳細資料）標籤 [1-14, 3-17](#)

聯絡人詳細資料（聯絡人內容） [3-16](#)

---

## 十八畫

擷取保留的通話 [3-10](#)

擷取駐留的來電 [3-11](#)

轉接來電

    內線詢問轉接 [3-7](#)

    外線立即轉接 [3-6, 3-7](#)

    直接 [2-9](#)

---

## 二十一畫

欄位標題偏好設定 [2-7](#)

---

## 二十三畫

顯示偏好設定 [2-3](#)

