



Cisco Unified Attendant Console Advanced – 使用者指南

12.0.2 版本
2018 年 3 月 30 日

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 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

© 2018 Cisco Systems, Inc. 版權所有。



前言 ix

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
 - 使用單一登入 (SSO) 登入 1-4
 - 使用本機帳戶登入 (而非使用單一登入) 1-5
 - 安全性原則實施 1-5
 - 閒置使用者 – 自動登出 1-5
 - 複雜密碼安全性 1-5
 - 登入記錄 1-6
- 設為不在線上 1-7
- 介面 1-8
 - 功能表列 1-9
 - 佇列窗格 1-10
 - 佇列中的通話 – 來電窗格 1-11
 - 目錄窗格 1-11
 - 預設目錄檢視 1-11
 - 通話控制工具列 1-14
 - 通話進行中 (多) 窗格 1-15
 - 作用中的通話窗格 1-16
 - 駐留通話窗格 1-17
 - 快速撥號窗格 1-17
 - 狀態列 1-18

單元 2

自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- 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
- 安全 2-9
- 記錄 2-9
- 進階 2-10

單元 3

管理目錄和快速撥號 3-1

- 完整目錄 3-1
- 個人目錄群組 3-1
 - 建立個人目錄群組 3-2
 - 檢視個人目錄群組詳細資料 3-3
 - 修改個人目錄群組 3-3
 - 刪除個人目錄群組 3-3
- 管理快速撥號 3-4
 - 將項目新增至快速撥號窗格 3-4
 - 刪除快速撥號窗格中的項目 3-5
 - 更新快速撥號窗格中的項目 3-5

單元 4

管理目錄聯絡人 4-1

- 將聯絡人新增至目錄 4-1
- 從目錄刪除聯絡人 4-2
- 修改聯絡人詳細資料 4-2
 - 定義與修改助理和替代聯絡人 4-3

單元 5

使用目錄 5-1

- 搜尋目錄 5-1
- 橫向搜尋 5-2
- 展開的聯絡人詳細資料 5-3
 - 開啟聯絡人詳細資料 5-3
 - 透過電子郵件傳送「聯絡人詳細資料」視窗中的聯絡人 5-3
 - 從「聯絡人詳細資料」視窗撥打外線號碼 5-4

新增、修改和移除缺席訊息及聯絡人資訊	5-4
詳細的聯絡人電話狀態、線上顯示狀態和替代聯絡人	5-4
在目錄聯絡人的內線上檢視作用中的通話的詳細資料	5-7

單元 6

通話控制 6-1

保留出埠通話	6-2
撥打目錄聯絡人或快速撥號	6-2
撥打電話到手動撥打的號碼	6-2
清除通話	6-2
接聽來電	6-3
從 Cisco Unified Attendant Console 佇列接聽來電	6-3
廣播遞送佇列	6-3
接聽下一通	6-3
選擇接聽	6-4
強制遞送佇列	6-4
轉接來電	6-5
強制授權代碼 (FAC) 和用戶端事件代碼 (CMC) 提示	6-5
立即轉接來電	6-5
立即轉接來電到撥出的號碼	6-5
立即轉接到目錄聯絡人	6-5
詢問轉接來電	6-6
詢問轉接到撥打的號碼	6-6
詢問轉接到目錄聯絡人	6-6
保留通話	6-7
擷取保留的通話	6-7
通話靜音	6-8
駐留來電	6-8
擷取駐留的來電	6-8
召開電話會議	6-9
切換通話	6-9
控制回復的通話	6-10
重新建立通話	6-11
提供 FAC 和 CMC	6-11
強制授權代碼 (FAC)	6-11
用戶端事件代碼 (CMC)	6-11
將佇列轉撥到緊急模式目的地	6-11
傳送電子郵件	6-12

目錄	A-1
常見工作	A-2
登入	A-2
登出	A-2
確認您的目前狀態	A-2
接聽來電	A-2
撥打電話	A-2
清除通話	A-3
誤撥通話	A-3
轉接來電	A-3
不知內線號碼時立即轉接	A-3
使用目錄搜尋立即轉接	A-3
無回覆時擷取	A-4
通報 / 詢問轉接	A-4
無回覆	A-4
在兩個作用中的通話之間切換	A-4
待接分機通話	A-5
使用詢問轉接待接通話	A-5
使用立即轉接待接通話	A-5
保留通話和擷取通話	A-5
保留通話	A-5
保留通話並加上備註	A-5
擷取通話	A-6
重新建立通話	A-6
電話會議	A-6
來電駐留	A-7
將來電置於駐留位置	A-7
在逾時前擷取	A-7
在逾時後擷取	A-7
使用目錄	A-8
在目錄之間切換	A-8
執行搜尋	A-8
瀏覽結果	A-8
狀態圖示選項	A-9
線上顯示狀態 (CUPS)	A-9
線上顯示狀態 (Microsoft OCS/LCS)	A-9

橫向搜尋 (Ctrl+F2)	A-10
設定橫向搜尋	A-10
快速撥號	A-10
使用快速撥號	A-10
新增快速撥號	A-11
刪除快速撥號	A-11
編輯快速撥號	A-11
使用「通話進行中 (多)」(F5) 區域	A-12
實用的功能	A-13
緊急模式	A-13
無法使用	A-13
佇列無法使用	A-13



前言

本指南說明 Cisco Unified Attendant Console：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

本指南針對 Cisco Unified Attendant Console 提供下列資訊：

- 介面（定義與自訂選項）
- 目錄管理與使用者線上顯示狀態
- 通話控制功能

本指南適用對象

本文件適用於 Cisco Unified Attendant Console 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	快速入門	本單元說明 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	本單元說明如何設定和自訂應用程式。
3	管理目錄和快速撥號	本單元說明如何管理與設定個人目錄群組和快速撥號。

單元	標題	說明
4	管理目錄聯絡人	本單元說明如何新增、刪除和修改目錄聯絡人。
5	使用目錄	本單元說明如何搜尋目錄，以及檢視與聯絡人相關聯的其他資訊。
6	通話控制	本單元說明如何撥打、接聽及清除通話、備註、保留和轉接來電。
7	記錄收集	本單元說明如何收集記錄。
A	搭配 JAWS 使用的主控台使用者用戶端快速參考	本附錄可以當做 JAWS 的快速參考指南。

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

本單元將說明如何開始使用 Cisco Unified Attendant Console，包括介面的配置以及最常使用的功能。此外，本單元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，可方便視障人士和視力不佳人士使用此應用程式。這些功能包括：

- 可調整的字型大小：可從功能表列選取**選項 > 字型大小**來修改。如需詳細資訊，請參閱**自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced**。
- 滑鼠或鍵盤控制：使用者對於所有主控台相關活動，具有使用鍵盤和 / 或滑鼠的彈性。
- 工具提示：主控台控制圖示可在您將滑鼠指標停留在這些圖示上方時顯示工具提示。
- JAWS 螢幕閱讀工具外掛程式支援（請參閱**搭配 JAWS 使用的主控台使用者用戶端快速參考**）：JAWS 會提供 Attendant Console 的狀態以及閱讀 Attendant Console 介面中文字的相關資訊。如果需要使用此功能，請聯絡系統管理員。
 - JAWS 螢幕閱讀工具指令碼安裝和主控台使用者資料設定說明可以在《**管理與安裝指南**》中找到。
- 內容相關說明功能表：如需特定視窗或窗格的說明，請按 **F1**。

如需有關 Cisco 協助工具程式的更多資訊，請透過下列連結聯絡我們：
<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 會顯示 Cisco Unified Attendant Console 內的鍵盤快速鍵。

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	線上顯示狀態詳細資料 – 包括電話忙線指示燈欄位 (BLF)、WebEx Messenger、Cisco IM&P 和商務用 Skype/Lync 線上顯示。
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。 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 (所有佇列)。
F9	佇列窗格 。
F10	切換可用性。
F12	聯絡人詳細資料。
插入	待接。用於分機忙線時堆疊通話
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。
End	會議。用以開始會議程序然後加入通話方。

表 1-1 鍵盤快速鍵 (續)

按鍵名稱	說明
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。
空格鍵	於撥出時刪除號碼。
Alt+< 數字 >	顯示目錄 < 號碼 >。其中 < 號碼 > 是從 0 到 9 的整數，表示選取對應的標籤。
Alt+Backspace	將介面重設為預設配置。

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 選項 > 偏好設定 > 過濾搜尋 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	傳送電子郵件。
Ctrl+O	登出 Attendant Console。
Ctrl+Q	在採取特定動作時將通話靜音，如 靜音 中所述。
Ctrl+R	收回通話。
Ctrl+T	新增聯絡人。
Ctrl+Tab	從某個目錄標籤移至下一個標籤（由左至右）。
Ctrl+Shift+Tab	從某個目錄標籤移至下一個標籤（由右至左）。

本節的其餘部分說明：

- [登入](#)
- [使用單一登入 \(SSO\) 登入](#)
- [使用本機帳戶登入（而非使用單一登入）](#)
- [安全性原則實施](#)
- [登入記錄](#)
- [設為不在線上](#)
- [介面](#)

登入

啟動應用程式之後，登入視窗將會出現。如果這是您第一次登入主控台，可能需要變更使用者驗證方法，才能成功登入。

Cisco Unified Attendant Console 有兩種驗證方法可供使用者使用，分別是單一登入 (SSO) 和本機帳戶。您用於登入的方法取決於系統管理員。

如果系統管理員已經為您提供唯一的登入名稱和複雜密碼（之後稱為本機帳戶），您可以繼續使用本機帳戶登入（而非使用單一登入）。

如果系統管理員指示您使用單一登入（通常是指定用來登入電腦的相同認證）登入應用程式，可能需要先變更使用者驗證方法，才能繼續使用單一登入 (SSO) 登入。

若要檢視或變更使用者驗證方法，請執行下列動作：

-
- 步驟 1 啟動 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
 - 步驟 2 選取**選項 > 偏好設定**。
 - 步驟 3 選取或清除**使用單一登入核取方塊**。
 - 步驟 4 按一下**確定**。

使用單一登入 (SSO) 登入

如果系統管理員將您設定為使用 SSO，若要登入：

-
- 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**登入名稱**，格式為：`user_name@domain_name`（例如，test.user@company.com）。
 - 步驟 3 如果您希望下次登入時自動填入登入名稱，選取**請記住我的登入名稱**。登入後，您就可以在登入畫面或從**選項 > 偏好設定 > 安全性功能表**變更此設定。
 - 步驟 4 輸入要使用的**內線號碼**。
 - 步驟 5 如果您希望下次登入時自動填入內線，選取**使用現有裝置詳細資料**。登入後，您就可以在登入畫面或從**選項 > 偏好設定 > 安全性功能表**變更此設定。如果需要新的內線，您必須清除**使用現有裝置詳細資料**，然後輸入新的內線。
 - 步驟 6 按一下**登入**。



附註

- 如果已將內線號碼指定給多個裝置，按一下「登入」後，系統就會提示您選取您想要用於登入之裝置所屬的 MAC 位址（唯一的裝置識別碼）。如果對於要選取的裝置有任何疑慮，請聯絡系統管理員。
 - 如果 Cisco Unified Attendant Console Client 是目前 Windows 登入作業階段中，使用提供的登入名稱執行 SSO 登入的第一個應用程式，便會顯示 SSO 登入畫面（需要您的認證）。否則，應用程式將會自動登入。
 - 如果您曾經使用**選項 > 偏好設定 > 安全性**記住您的登入名稱，則不需要按一下**登入**，登入程序會在您選取**檔案 > 登入**時自動開始。
-

使用本機帳戶登入（而非使用單一登入）

如果系統管理員沒有將您設定為使用 SSO，若要登入主控台：

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**登入名稱**及**複雜密碼**。

步驟 3 如果您希望下次登入時自動填入登入名稱，選取**請記住我的登入名稱**。登入後，您就可以在登入畫面或從**選項 > 偏好設定 > 安全性功能表**變更此設定。

步驟 4 輸入要使用的**內線號碼**。

步驟 5 如果您希望下次登入時自動填入內線，選取**使用現有裝置詳細資料**。登入後，您就可以在登入畫面或從**選項 > 偏好設定 > 安全性功能表**變更此設定。

如果需要新的內線，您必須清除**使用現有裝置詳細資料**，然後輸入新的內線。

步驟 6 按一下**登入**。



附註

- 如果已將內線號碼指定給多個裝置，按一下「登入」後，系統就會提示您選取您想要用於登入之裝置所屬的 MAC 位址（唯一的裝置識別碼）。如果對於要選取的裝置有任何疑慮，請聯絡系統管理員。

安全性原則實施

若要提供系統安全性，系統管理員可以設定複雜密碼使用週期，以及閒置使用者自動登出計時器。

閒置使用者 – 自動登出

如果您已登入但使用主控台的時間長度沒有超過系統管理員所設定的持續時間，則 Cisco Unified Attendant Console Advanced 伺服器會將您登出主控台。

複雜密碼安全性

複雜密碼變更需求

系統管理員可以強迫您定時或自行決定變更複雜密碼。變更複雜密碼的需求將會在登入時顯示。

若要變更複雜密碼，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 使用下列任何選項開啟「複雜密碼變更」視窗：
- 選擇在登入時提示變更複雜密碼。
 - 按 **Ctrl+P**。
 - 按一下 **檔案**，然後選取**變更複雜密碼**。從變更要求視窗繼續。
- 步驟 2** 輸入**舊的複雜密碼**。
- 步驟 3** 輸入**新的複雜密碼**。
- 步驟 4** 在**確認複雜密碼**欄位中，重新輸入**新的複雜密碼**。



附註

視窗中有密碼安全強度計量。複雜密碼的需求是由系統管理員所定義。需求可以定義為長度、字元類型、字元大小寫、是否存在字典中，以及先前是否使用過。

- 步驟 5** 按一下**變更複雜密碼**。
- 如果您的帳戶遭到鎖定，將需要聯絡系統管理員尋求協助。
- 可能導致帳戶遭到鎖定的動作包括：
- *忽略複雜密碼變更需求*
您可能需要在設定的間隔內變更複雜密碼。在複雜密碼到期之前，您將會收到需要變更以及分配的變更時間的通知。
如果您在第一次通知之後沒有變更複雜密碼，系統將會在之後每次登入時提示您。如果您無法在定義的期間內變更密碼，帳戶將會遭到鎖定。
 - *超出所設定的登入失敗嘗試次數*
在一段設定的時間內多次嘗試登入失敗將會鎖定您的帳戶。
 - *未使用您的帳戶超過指定的天數*
如果您的帳戶暫停使用的時間超過預先定義的天數，該帳戶將會遭到鎖定。

登入記錄

成功登入主控台之後，您可以從上次成功登入和失敗登入中取得下列登入詳細資料：

- 日期和時間
- 分機
- 電腦 IP 位址
- 自上次登入以來失敗的嘗試次數

若要檢視「登入記錄」，按一下**檔案 > 登入記錄**。

若要關閉「登入記錄」按一下**確定**。

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，但除非您的裝置響鈴，否則您無法接聽通話。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 1-10 頁的「強制遞送」），該佇列上的通話就不會直接遞送到使用者話筒，而是在系統中等候路由或溢位。如果系統管理員有設定，當使用者不在線上時，系統會將通話路由到替代目的地。

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，讓您在電腦閒置一段特定的時間後自動將您設為不在線上。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」。

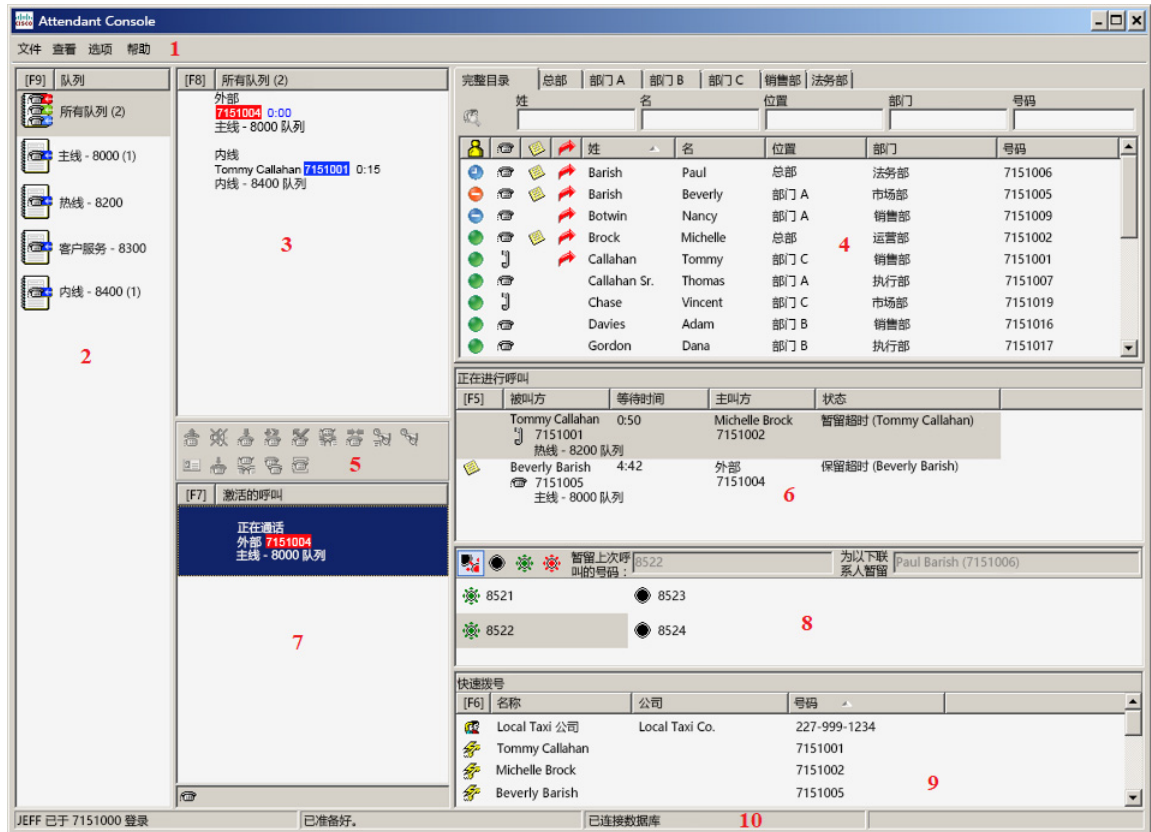


附註

如果系統管理員設定因閒置時間而自動登出，則當自動登出持續時間比自動設為不在線上持續時間短時，此設定將優先於「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。



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. 通話進行中 (多) 窗格
7. 作用中的通話窗格
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
檔案	
登入	登入 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
登出	登出 Cisco Unified Attendant Console Advanced。
變更複雜密碼	變更您的複雜密碼。
登入記錄	檢視使用目前登入名稱登入時，上次嘗試成功和失敗的詳細資料。
結束	關閉應用程式。
檢視	
工具列	顯示 / 隱藏「通話控制」工具列。
佇列	選擇 檢視所有佇列 或 檢視個別佇列 ，或兩者皆選。如需佇列統計資料，請選擇 檢視佇列統計資料 。
快速撥號	顯示 / 隱藏「快速撥號」窗格。
來電駐留	顯示 / 隱藏「駐留通話」窗格。
顯示問候語	顯示 / 隱藏「問候語」視窗。
顯示我的待接通話	顯示 / 隱藏待接通話顯示。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（由系統管理員所設定）。
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。
配置	
重設目前配置	將介面重設為預設配置。
說明	
目錄	顯示說明。
關鍵字搜尋	使用關鍵字搜尋說明檔案。
收集記錄	將您的活動記錄收集成封存 ZIP 檔案，並且用來檢查應用程式及進行疑難排解。
關於 Attendant Console	顯示 Cisco Unified Attendant Console Advanced 版本及版權。

佇列窗格

「佇列」窗格（按 **F9** 可檢視）會顯示與登入名稱相關聯的佇列。每個佇列各自有顯示的圖示（請參閱表 1-4）。

佇列檢視是在**檢視 > 佇列**功能表中管理的。其中的選項包括**檢視所有佇列**、**檢視個別佇列**，或者沒有選項，這表示隱藏「佇列」窗格。若要顯示佇列統計資料（已放棄的通話數、已登入的使用者及可用的使用者人數），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。







當來電遞送到佇列中時，就會顯示等候接聽的來電數。

系統管理員會將佇列設定為下列任一個選項：

- **強制遞送**
佇列通話會以循環配置方式，自動分配給已登入的使用者和有空的使用者。使用者不需要使用滑鼠或鍵盤快速鍵要求通話。
- **廣播遞送**
佇列通話仍然保留在佇列中，而且會向所有登入的使用者顯示。使用者必須使用「接聽下一通」鍵盤快速鍵或滑鼠，從佇列擷取通話。如需進一步的詳細資料，請參閱[接聽來電](#)。

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
	強制遞送佇列。如需詳細資料，請參閱第 1-10 頁的「強制遞送」。
	廣播遞送佇列。如需詳細資料，請參閱第 1-10 頁的「廣播遞送」。
	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）。如需進一步的詳細資料，請參閱[將佇列轉撥到緊急模式目的地](#)。
- **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（按 **F8** 可檢視）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）
- 色彩列（如果已經為佇列設定「佇列通話色彩」，如[佇列中的通話](#)中所述）

目錄窗格





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

- **完整目錄**：預設顯示的目錄。其中包含所有公司聯絡人（如果系統管理員有設定）以及任何手動建立的聯絡人。
- **個人目錄群組**：使用者所建立與管理的目錄。這些目錄可以保持私密或與選取的使用者共用。每個使用者都可以建立多達 100 個「個人目錄群組」。若要了解如何建立、管理、填入、共用與刪除「個人目錄群組」，請參閱[個人目錄群組](#)。

使用 **選項 > 偏好設定** 設定「目錄」窗格（如需詳細資訊，請參閱[目錄](#)）。

預設目錄檢視

「目錄」窗格中預設會顯示下列各欄：

- 線上顯示狀態 。請參閱[表 1-5](#)。
- 主要內線狀態 。請參閱[表 1-5](#)。
- 備註 。請參閱[表 1-5](#)。
- 助理、替代聯絡人或其他聯絡人號碼 。請參閱[表 1-5](#)。
- 號碼
- 姓氏
- 名字
- 部門
- 職稱

拖曳目錄的標題框線可調整目錄的大小。

[表 1-5](#) 說明以圖示為首的「目錄」窗格。

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，請參閱表 5-2。
	<p>聯絡人主要內線狀態。如需此欄中圖示的詳細資料，請參閱表 5-1。</p> <p>如果目錄中顯示的號碼不是主要內線號碼，就會使用下列圖示，在此欄中顯示聯絡人號碼的類型：</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (行動電話) •  (公司) •  (住家) •  (傳真) •  (呼叫器)
	聯絡人已附加備註。如果您將滑鼠停留在聯絡人備註上，將會在工具提示中顯示該備註的內容。
	<p>助理、替代聯絡人或其他聯絡人號碼。</p> <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，請參閱詳細的聯絡人電話狀態、線上顯示狀態和替代聯絡人。 •  = 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 1-6 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	往清單的頂端移動。
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。
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。
F2	顯示線上顯示狀態和替代聯絡人詳細資料。
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	執行 <i>橫向搜尋</i> – 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 <i>橫向搜尋</i> 。
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 0 到 9 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 Alt+2 ，則會顯示第二個目錄標籤。

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「作用中的通話」窗格中正在響鈴的來電（而非佇列通話）。
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		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，也可以使用鍵盤快速鍵（請參閱[使用鍵盤](#)）。

通話進行中 (多) 窗格

「通話進行中 (多)」窗格 (按 **F5** 可檢視) 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系統管理員所設定。

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 [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 [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（或其他使用者）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。
- 符合佇列指定色彩的色彩列（如果已經為佇列設定「佇列通話色彩」，如 [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（按 **F7** 可檢視）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
- 符合佇列指定色彩的色彩列（如果已經為佇列設定「佇列通話色彩」，如[佇列中的通話](#)中所述）

[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。
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	顯示線上顯示狀態和替代聯絡人詳細資料。
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。
Home	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 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**：駐留來電的使用者姓名（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。
	僅顯示其他使用者已駐留其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[駐留來電](#)和[擷取駐留的來電](#)。

快速撥號窗格

「快速撥號」窗格（按 **F6** 可檢視）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，然後按一下 [通話控制工具列](#) 中的任何工具。
- 使用 [使用鍵盤](#) 中所述的鍵盤快速鍵。

狀態列

狀態列是位於 Cisco Unified Attendant Console 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：

- < 登入名稱 > 已在 < 內線 > 登入
- 應用程式狀態。例如：**就緒**。
- 資料庫連線

如果您失去與 Publisher Cisco Unified Attendant Console Server 的連線，將會發生下列其中一種情況：
您將會登出主控台。

- 將會顯示下列錯誤訊息：*找不到伺服器，您無法登入*。按一下**確定**，關閉提示。
- 您將無法登入主控台，直到系統管理員將服務還原至 Cisco Unified Attendant Console Server。

您將會連線至 Subscriber Cisco Unified Attendant Console Server。

- 驚嘆號圖示將會出現在**登入名稱**和**資料庫連線**的左側。此圖示將仍然保留在該處，直到您重新連線至主要伺服器為止。如果您將滑鼠停留在該圖示上，便會出現下列訊息：*您已經連線至伺服器「subscriber server name」，這是您的訂閱者伺服器*。按一下**X**，關閉警示。
- 連線至訂閱者伺服器時，您將無法儲存偏好設定變更、建立或修改「個人目錄群組」或「快速撥號」、建立或修改聯絡人。
- 當 Publisher Cisco Unified Attendant Console Server 可供使用時，您將會收到下列提示：*接線中心伺服器「publisher server name」已重回線上。要重新連線嗎？*按一下**是**可重新連線；按一下**否**可維持與訂閱者伺服器的連線。
- （選擇性地）在**選項 > 偏好設定 > 顯示 > 彈性**中，您可以停用提示，讓您在接線中心可供使用時，自動重新連線至接線中心。



自訂 Cisco Unified Attendant Console Advanced

您可以自訂 Cisco Unified Attendant Console 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伺服器上。如此一來，您的設定將會遵循您在任何主控台中登入所使用的登入名稱。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：

- [一般](#)
- [顯示](#)
- [線上顯示](#)
- [撥號中](#)
- [來電轉接](#)
- [來電駐留](#)
- [靜音](#)
- [音調](#)
- [佇列中的通話](#)
- [目錄](#)
- [個人目錄群組](#)
- [替代號碼](#)
- [欄位標題](#)
- [次要排序](#)
- [過濾搜尋](#)
- [安全](#)
- [記錄](#)
- [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*使用者不在線上*。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**。



附註

如果您的系統管理員已經針對「自動設為不在線上」持續時間還短的閒置作業階段設定自動逾時值，將會優先使用該值。

- **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。

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** – 控制是否顯示「線上顯示」提示。如果「忙線指示燈欄位」(BLF) 或「預設線上顯示」來源狀態反映電話掛上和「有空」以外的任何狀態，將會顯示提示。預設不會選取設定了**線上顯示狀態時提示**。
- **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**：利用此選項可變更 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** – *僅在彈性安裝時顯示*。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（如需詳細資訊，請參閱**狀態列**）。

線上顯示

此標籤可讓您設定所要顯示的「線上顯示」和「忙線指示燈欄位」(BLF) 資訊。

- **電話**：選取**啟用忙線指示燈欄位狀態**（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。
- **聯絡人**：如果系統管理員有設定，選取**啟動狀態**可顯示「線上顯示狀態」圖示（Cisco IM&P、WebEx Messenger 或 Skype for Business Presence）。

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**。「待接」功能可讓使用者在內部聯絡人的內線以忙線音回應時，「待接」該通來電（對於擁有語音信箱的內線，將不會運作）。待接時，伺服器會將查詢通話重複地傳送到線路，直到有空為止。一旦線路有空之後，就會完成轉接。「待接」是一種必須由系統管理員啟用的功能。

- **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**。**當立即轉接時**底下會說明「待接」。

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廣播遞送佇列中的通話。其他所有來電都將持續響鈴，直到您接聽來電為止。
- **強制遞送通話** – 您的電話只會自動接通強制遞送佇列通話。其他所有來電都將持續響鈴，直到您接聽來電為止。

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。

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 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
- **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」標籤可讓您與其他使用者共用「個人目錄群組」。如需個人目錄群組的詳細資訊，請參閱[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使用者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使用者（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**選取群組。
 - 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）。

如果在變更請求時選取或取消選取的使用者主動登入 Cisco Unified Attendant Console，則會向他們顯示通知變更的警示。

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。

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

欄位標題

您可以將任何**預設文字**項目的現有**顯示文字**取代為您偏好的文字，就可以變更出現在應用程式中的**欄位標題**文字。這些變更將只會影響您的使用者帳戶。

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，您可能看到類似下面的結果：

Smart John – Sales
Smith Anne – Sales
Smith Michael – Marketing
Smith Theresa – Administration
Smythe Adam – Marketing

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 – Sales
Smith Theresa – Administration
Smith Michael – Marketing
Smith Anne – Sales
Smythe Adam – Marketing

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、新來電直接轉接至使用者的內線，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**：如果已選取此選項，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。

安全

此標籤可讓您在單一登入 (SSO) 或本機 (非 SSO) 之間變更使用者登入類型，並設定應用程式是否要記住您的登入詳細資料。您甚至可以在未登入時存取此標籤。如需 SSO 的相關資訊，請參閱 [登入](#)。

若要變更登入類型，請在**登入**底下：

步驟 1 兩者擇一：

- 選取**使用單一登入**，以便下次使用 SSO 登入。
- 清除**使用單一登入**，以便下次以本機使用者身分登入。

步驟 2 兩者擇一：

- 選取**請記住我的登入名稱**以便執行下列動作：
 - 若是本機 (非 SSO) 登入，您的登入名稱會在下次登入時自動插入。
 - 若是 SSO 登入，當您下次開啟**登入**對話方塊時，會將您自動登入。
- 清除**請記住我的登入名稱**以便執行下列動作：
 - 若是本機 (非 SSO) 登入，下次登入時，您必須輸入您的登入名稱。
 - 若是 SSO 登入，您可以在下次開啟**登入**對話方塊時，變更使用者名稱。

步驟 3 按一下**套用**，變更就會在下次您登入時生效。

記錄

除非系統管理員指示，否則請將這些設定維持原狀。

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。

畫面上會顯示使用者記錄路徑與檔名以供參考。

進階

此標籤可控制**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。變更這些設定之前，請聯絡您的系統管理員，因為這些設定將會影響通話流程和使用者經驗。

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）：為所有通話啟用轉接撤回的通話功能。等待接受來電時，來電者將會聽到通話保留音樂（而非響鈴）。在來電接通之前，受話方裝置不會看到發話者 CLI（來電識別 - 來電者 ID）。
- **內部通話**
- **外部通話**
- **沒有通話**：為所有通話停用轉接撤回的通話功能。此選項會在通話於受話方裝置上響鈴時，顯示發話者 CLI。來電正在轉接時，來電者將會聽到響鈴（而非通話保留音樂）。



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。



管理目錄和快速撥號

本單元說明如何使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 管理個人目錄群組和快速撥號：

- [完整目錄](#)
- [個人目錄群組](#)
 - [建立個人目錄群組](#)
 - [檢視個人目錄群組詳細資料](#)
 - [修改個人目錄群組](#)
 - [刪除個人目錄群組](#)
- [管理快速撥號](#)
 - [將項目新增至快速撥號窗格](#)
 - [刪除快速撥號窗格中的項目](#)
 - [更新快速撥號窗格中的項目](#)

完整目錄

完整目錄標籤是公司聯絡人（如果系統管理員有設定）以及手動產生的聯絡人將會出現的位置。若要建立、修改和刪除聯絡人，請參閱[單元 3](#)的「[管理目錄和快速撥號](#)」。


個人目錄群組

如需「個人目錄群組」功能的清單，請參閱[個人目錄群組](#)。

建立個人目錄群組

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

- 共用個人目錄群組之後，即無法變更改用於建立該群組的條件。
- 使用**號碼**欄位做為過濾依據的個人目錄將會比較值與所有索引處理的號碼欄位（「主要內線」、「公司 1」、「公司 2」與「行動電話」）。
- 沒有將範圍限制為特定號碼欄位的選項。目錄同樣會顯示主要內線號碼或優先的替號碼（**選項 > 偏好設定 > 一般 > 內部聯絡人號碼優先順序**）。相較於過濾時，螢幕上的結果可能會出現不一致。

例如：

- 聯絡人 A 的主要號碼為 **22222**，而「公司 1 號碼」為 **1111**。
- 在完整目錄中，聯絡人 A 的號碼會顯示 **22222**。
- 您可以使用**號碼等於 1111**過濾，建立個人目錄群組。
- 檢視個人目錄群組時，聯絡人 A 將會以號碼 **22222** 顯示。

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。
 - 步驟 3 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，直到您停止共用為止。

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。
 - 步驟 3 按一下**確定**。
-

刪除個人目錄群組

刪除個人目錄群組時，請注意下列事項：

- 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 執行下列任一個動作：
 - 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。

此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*不存在於其他任何個人目錄群組*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**。

或者

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；取消選取您不想要移動的任何聯絡人。



附註

如果清除*所有*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*尚未手動新增*聯絡人至個人目錄群組，該群組會隨即遭到刪除。
- 如果您*尚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。



附註

先前共用個人目錄群組的任何使用者都將會收到通知群組已經遭到刪除的快顯標籤。接著，此標籤會從其畫面上消失。

管理快速撥號

將項目新增至快速撥號窗格

若要在「快速撥號」窗格中新增號碼，請執行下列其中一個動作：

- 將聯絡人從目錄拖放至「快速撥號」窗格。
 - 在**確認私人快速撥號**對話方塊中，按一下**是**。
- 或者
- 按 **Alt+F6** 或以滑鼠右鍵按一下「快速撥號」窗格，然後選擇**新增快速撥號**。
 - 輸入聯絡人的**號碼、姓名和公司**，將其儲存為快速撥號。
 - 如果您希望所有使用者都可以看到快速撥號，請清除**私人快速撥號**核取方塊。
 - 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 **Alt+D** 或按一下滑鼠右鍵，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 **Alt+S** 或按一下滑鼠右鍵，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**。



管理目錄聯絡人

本單元說明如何使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 透過下列方式管理目錄聯絡人：

- [將聯絡人新增至目錄](#)
- [從目錄刪除聯絡人](#)
- [修改聯絡人詳細資料](#)
 - [定義與修改助理和替代聯絡人](#)

將聯絡人新增至目錄

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。所有使用者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）及共用此群組的其他任何使用者，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，建立聯絡人之後，即無法變更聯絡人類型。外部聯絡人沒有任何內線詳細資料。
- **聯絡人號碼**：如果通話在作用中，則會自動插入聯絡人號碼。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。輸入其他任何相關的聯絡人號碼，例如聯絡人的住家或行動電話號碼。
- 如果聯絡人有多個裝置，請考慮選取將 **BLF 限制為裝置名稱**。具體而言，此設定將只會影響「勿打擾」狀態。如果聯絡人有多個裝置，您可以指定所需裝置的狀態為「勿打擾」的「裝置名稱」。如果您不知道「裝置名稱」但需要修改，請聯絡系統管理員。如果未選取「將 BLF 限制為裝置名稱」核取方塊，「裝置名稱」文字方塊將無法使用。
- 除非系統管理員建議，否則**關閉 BLF** 不是您需要修改的核取方塊。

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[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，您無法刪除屬於公司目錄的聯絡人。



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。


修改聯絡人詳細資料

若要檢視目錄中與聯絡人相關聯的其他資訊，您可以開啟「聯絡人詳細資料」視窗。「聯絡人詳細資料」視窗將會顯示所選聯絡人的所有可用資訊。您也可以從此視窗修改聯絡人詳細資料。詳細資料分成五個標籤：

- 詳細資料 – 包括但不限於名稱、地址、電子郵件
- 聯絡人號碼 – 包括但不限於主要內線、行動電話和住家電話
- 替代聯絡人 – 助理和替代聯絡人
- 公司 – 包括但不限於職稱、公司、部門
- 備註 – 聯絡人缺席訊息和聯絡人資訊

所有使用者都具備檢視和修改（但呈現灰色的欄位除外）目錄所屬聯絡人的存取權。所有使用者都可以看到任何修改。

若要編輯聯絡人詳細資料，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 選取聯絡人。
- 步驟 2** 開啟**聯絡人詳細資料**視窗。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** 。
- 步驟 3** 對無法使用的所有欄位進行修改。
- 步驟 4** 完成修改後，按一下**確定**。



附註 無法使用的欄位屬於公司目錄。如果需要修改，請聯絡系統管理員。

定義與修改助理和替代聯絡人

開啟「聯絡人詳細資料」視窗，其中包含您可以指定的選項：

- 一個**助理**
- 一個或多個**替代聯絡人**

若要新增、編輯或移除替代聯絡人或助理，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 開啟**聯絡人詳細資料**視窗。
- 步驟 2** 按一下導覽窗格中的**替代聯絡人**。
- 步驟 3** 如有需要，按一下「助理」或「替代」標題下的**新增**或**取代**。
或者
按一下**刪除**，移除聯絡人，然後跳到步驟 5。
- 步驟 4** 在**選取助理**或**選取替代**視窗中，搜尋並選取所需的聯絡人。按一下**新增**。
若要新增其他任何聯絡人，請重複步驟 3 和 4。
- 步驟 5** 完成後，按一下**確定**。



使用目錄

本單元說明如何使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 透過下列方式使用目錄：

- 搜尋目錄
- 橫向搜尋
- 展開的聯絡人詳細資料
 - 開啟聯絡人詳細資料
 - 透過電子郵件傳送「聯絡人詳細資料」視窗中的聯絡人
 - 從「聯絡人詳細資料」視窗撥打外線號碼
 - 新增、修改和移除缺席訊息及聯絡人資訊
 - 詳細的聯絡人電話狀態、線上顯示狀態和替代聯絡人
- 在目錄聯絡人的內線上檢視作用中的通話的詳細資料

搜尋目錄

若要找出某人員或號碼，請執行下列步驟：

步驟 1 按 **F3**，將游標移到所選目錄標籤的第一個搜尋欄位。

或者

若要導覽至不同的目錄標籤：

- 使用鍵盤執行下列任一動作：
 - 按下 **Ctrl+Tab** 與 **Ctrl+Shift+Tab**，以選取下一個或上一個目錄。
 - 按 **Alt+< 號碼 >**（其中 < 號碼 > 是一個介於 0 到 9 之間的值，0 代表第十個標籤，而 1 代表第一個標籤），直接導覽至前十個標籤中的任一個標籤。
- 使用滑鼠執行下列動作：
 - 按一下您需要的目錄標籤。



附註

透過鍵盤或滑鼠選取目錄標籤時，游標將預設為所選目錄的第一個搜尋欄位。

步驟 2 如果您想要使用第一個搜尋欄位搜尋目錄，請開始輸入。按 **Tab** 鍵可移至下一個欄位。按 **Ctrl+Tab** 可將游標移回第一個搜尋欄位。

若要一次使用兩個欄位做為搜尋依據，必須啟用 AND 搜尋（請參閱[過濾搜尋](#)）。

在個別的欄位中，由左至右輸入搜尋條件。結果將會在您輸入時出現。



附註

結果將會在您輸入時，或在您按 **Enter** 鍵時顯示。此偏好設定是在**選項 > 偏好設定 > 過濾搜尋**功能表的**當執行過濾搜尋時**底下設定的。

橫向搜尋

當您執行橫向搜尋時，就會過濾聯絡人清單以顯示其 < 指定的使用者選項 > 欄位與所選聯絡人欄位相符的聯絡人。

例如，如果您將**橫向搜尋**設定為**部門**，並且選取部門名稱為**會計**的聯絡人，當您執行橫向搜尋時，「橫向搜尋結果」視窗就會列出「部門」等於「會計」的所有聯絡人。

若要定義「橫向搜尋」欄位，請選擇**選項 > 偏好設定 > 過濾搜尋**，然後從下拉式功能表中選取一個欄位。選擇下列其中一個**索引處理的欄位**：

- 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（搜尋「主要內線」、「公司 1」和「行動電話」欄位）

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。

步驟 3 按 **Esc** 關閉視窗並繼續。

或者

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。

例如，若要在姓氏為 **Smith** 的**橫向搜尋**結果清單中尋找所有名為 **James Smith** 的聯絡人，請按一下**名字**欄位中包含 **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

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。如需索引處理的欄位清單，請參閱[索引處理的欄位](#)。

展開的聯絡人詳細資料


開啟聯絡人詳細資料

若要檢視目錄中與聯絡人相關聯的其他資訊，您可以開啟**聯絡人詳細資料**視窗。「聯絡人詳細資料」視窗將會顯示所選聯絡人的所有可用資訊。您也可以從此視窗修改聯絡人詳細資料。詳細資料分成五個標籤：

- 詳細資料：包括但不限於名稱、地址、電子郵件
- 聯絡人號碼：包括但不限於主要內線、行動電話和住家電話
- 替代聯絡人：助理和替代聯絡人
- 公司：包括但不限於職稱、公司、部門
- 備註：聯絡人缺席訊息和聯絡人資訊


所有使用者都具備檢視和修改（但無法使用的欄位除外）目錄所屬聯絡人的存取權。所有使用者都可以看到任何修改。

若要開啟「聯絡人詳細資料」視窗，請執行下列動作：

-
- 步驟 1 選取聯絡人。
 - 步驟 2 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。

透過電子郵件傳送「聯絡人詳細資料」視窗中的聯絡人

-
- 步驟 1 開啟**聯絡人詳細資料**視窗。
 - 步驟 2 按一下導覽窗格中的**詳細資料**（當您先啟動「聯絡人詳細資料」視窗時，「詳細資料」預設為選取狀態）。
 - 步驟 3 按一下電子郵件圖示 ，在您想要傳送電子郵件的目標電子郵件地址右側撰寫電子郵件。



附註 只有在填入電子郵件欄位時，才會啟用電子郵件圖示。

- 步驟 4 系統將會啟動您的預設郵件應用程式。在收件者清單中填入選取的電子郵件地址後，就會開始新的電子郵件訊息。
如果您尚未設定電子郵件應用程式，請聯絡系統管理員。

從「聯絡人詳細資料」視窗撥打外線號碼



- 步驟 1 開啟聯絡人詳細資料視窗。
- 步驟 2 按一下導覽窗格中的聯絡人號碼。
- 步驟 3 按一下您要撥打的號碼：
 - 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
- 步驟 4 按一下使用號碼。
- 步驟 5 按一下確定，關閉視窗。
- 步驟 6 在作用中的通話窗格中按一下選取的號碼，然後按 **Enter**。

新增、修改和移除缺席訊息及聯絡人資訊

將滑鼠停留在目錄中的某個聯絡人時，新增至聯絡人備註區段的缺席訊息和一般聯絡人資訊會以工具提示的方式顯示。

- **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）。

詳細的聯絡人電話狀態、線上顯示狀態和替代聯絡人

忙線指示燈狀態  和 **預設線上顯示來源**  狀態預設會在個別標題底下的主控台目錄中顯示。這些狀態會以圖示和工具提示的形式顯示（如需忙線指示燈欄位狀態指示器的清單，請參閱表 5-1；如需線上顯示來源狀態圖示的清單，請參閱表 5-2）。

如需有關聯絡人的「線上顯示狀態」和「替代號碼」的進一步資訊，請執行下列其中一個動作：

- 按 **F2**。
- 以滑鼠右鍵按一下聯絡人，然後選取聯絡人（名稱）> 檢視具有線上顯示的替代號碼。
< 聯絡人 > 的替代號碼 – [< 線上顯示狀態 >] 視窗會隨即出現。



附註

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，將會顯示電話狀態以及任何已經設定的線上顯示狀態。
- **電話**：聯絡人內線號碼的忙線指示燈狀態（如需忙線指示燈狀態圖示的清單，請參閱表 5-1）。
- 啟用的**線上顯示來源**（如果系統管理員有設定）：
 - WebEx Messenger
 - 商務用 Skype
 - Cisco IM&P

如需線上顯示來源圖示的清單，請參閱表 5-2。

- **備註**：顯示聯絡人資訊及缺席訊息。
- **替代聯絡人詳細資料**會顯示：
 - 與聯絡人相關聯的所有號碼（主要內線、住家、公司 1、公司 2、呼叫器和行動電話）
 - 助理聯絡人詳細資料
 - 替代聯絡人詳細資料

使用「替代聯絡人詳細資料」底下的通話控制：

- 接聽來電：您可以接受在所顯示的任何線路上響鈴的來電。
- 初始化通話：使用向上鍵及向下鍵或滑鼠選取通話。按 **Enter** 鍵或按一下「通話」。
- 針對作用中的通話執行通話控制：如果您在啟動「替代號碼」視窗時主動處理通話，系統將會針對作用中的通話執行通話控制。

可用的通話控制包括：

- 詢問轉接（鍵盤快速鍵 – 按 **Enter** 鍵一次）
- 立即轉接（鍵盤快速鍵 – 快速連按兩次 **Enter** 鍵）
- 轉接至語音信箱
- 保留
- 帶備註保留
- 開始會議
- 駐留通話












表 5-1 說明 BLF 狀態圖示。

表 5-1 忙線指示燈欄位 (BLF) 狀態圖示

圖示	說明
	電話掛上
	已連線
	無法使用
	來電
	去電
	已移轉：如果您將滑鼠停留在具有此狀態的目錄聯絡人上，您將會在工具提示中看到已移轉的內線。
	備註

表 5-2 說明 Cisco IM&P、WebEx Messenger 和商務用 Skype 線上顯示圖示。


表 5-2 Cisco IM&P、WebEx Messenger 和商務用 Skype 線上顯示圖示

Unified CM 和 WebEx 圖示	Skype 本機圖示	狀態	說明
		離開	聯絡人離開 \ 馬上回來。
		忙線	聯絡人忙線。
		勿打擾	聯絡人已設定「勿打擾」(DND)。
		離線	聯絡人狀態。
		線上 / 有空	聯絡人在線上 / 有空。
		不明	聯絡人線上顯示狀態不明。
		衍生	聯絡人忙線。
		暫停	聯絡人閒置。
		暫停忙線	聯絡人會議中但變成閒置。
		OOF	聯絡人外出。

在目錄聯絡人的內線上檢視作用中的通話的詳細資料

您可以在目錄聯絡人的主要內線上，檢視作用中的通話的狀態和詳細資料。

若要檢視狀態，請執行下列動作，開啟狀態視窗：

-
- 步驟 1** 以滑鼠右鍵按一下目錄中的聯絡人。
- 步驟 2** 選取**聯絡人 > 狀態 > 通話**。
- 在「通話」窗格中，會顯示下列資訊：
- 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**狀態**（響鈴、已保留、已接通或忙線）。
- 按一下**接聽**  可接聽任何響鈴的來電。
- 步驟 3** 按一下**確定**，關閉視窗。



通話控制

本單元說明如何使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 執行下列動作：

- 保留出埠通話
- 清除通話
- 接聽來電
- 轉接來電
- 保留通話
- 通話靜音
- 駐留來電
- 擷取駐留的來電
- 召開電話會議
- 切換通話
- 控制回復的通話
- 重新建立通話
- 提供 FAC 和 CMC
- 將佇列轉撥到緊急模式目的地
- 傳送電子郵件

保留出埠通話

撥打目錄聯絡人或快速撥號

若要使用鍵盤撥打出埠電話給選取的聯絡人或撥打快速撥號，按下 **Enter** 鍵可初始化通話。

若要使用滑鼠撥打出埠電話給選取的聯絡人或撥打快速撥號，請執行下列任一動作：

- 連按兩下聯絡人或快速撥號。
- 在聯絡人或快速撥號上按一下滑鼠右鍵，然後選取**通話**。

撥打電話到手動撥打的號碼

如果游標不在搜尋欄位中，您可以使用鍵盤撥號（設定號碼格式，就像使用手機撥號一樣），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**：開始通話



附註

您可能需要輸入外部存取碼，才能撥打外部通話（如需詳細資訊，請參閱[提供 FAC 和 CMC](#)）。

清除通話

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，請執行下列其中一個動作：

- 連按兩下「作用中的通話」窗格中的通話。
- 以滑鼠右鍵按一下「作用中的通話」窗格中的通話，然後選取**清除通話**。
- 按一下通話控制工具列中的**清除通話**按鈕。



接聽來電

若要接聽話筒正在響鈴的來電（在「作用中的通話」窗格的通話標籤中顯示響鈴狀態），請執行下列動作：

- 不採取任何動作：如果您已經針對佇列通話啟用「自動接通」，通話將會自動移至通話中狀態（「偏好設定」位置：**選項** > **偏好設定** > **佇列通話** > **自動接通功能表**）
- 拿起話筒。
- 按 **Enter** 鍵。
- 連接兩下通話。
- 按一下「接聽來電」。

從 Cisco Unified Attendant Console 佇列接聽來電

進入 Cisco Unified Attendant Console 佇列的通話會按優先順序排列，並在「佇列中的通話 – 來電」窗格中堆疊顯示。接聽這些來電的方式取決於佇列類型。在 (F9) 「佇列」窗格中，各個佇列名稱旁邊的圖示會指出佇列類型。

- 廣播遞送佇列：以藍色圖示  表示。
- 強制遞送佇列：以綠色圖示  表示。

您一次只能處理一個通話。因此，只有在「作用中的通話」窗格中沒有任何作用中的通話時，下列步驟才適用。

廣播遞送佇列

進入廣播遞送佇列的來電會按優先順序（優先順序由系統管理員設定），以遞減方式在「佇列中的通話 – 來電」窗格中堆疊顯示。廣播佇列通話會要求使用者從佇列手動接受（接聽）來電。從廣播佇列接受來電有兩種方式：

- **接聽下一通**：自動接受佇列中次高優先順序的來電。
- **選擇接聽**：在佇列中手動選擇要接受的來電。

接聽下一通

使用「接聽下一通」接聽佇列中次高優先順序排的來電。

若要使用鍵盤接受下一通來電，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 按下**接聽下一通**（+（加號））鍵。
次高優先順序排的來電即會移至「作用中的通話」窗格。
- 步驟 2** 接聽來電（請參閱[接聽來電](#)中的選項）。
-

若要使用滑鼠接受下一通來電，請執行下列動作：

-
- 步驟 1 在「佇列中的通話 – 來電」窗格中按一下滑鼠右鍵。
 - 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，次高優先順序的來電都會移至「作用中的通話」窗格。
 - 步驟 3 接聽來電（請參閱**接聽來電**中的選項）。
-

選擇接聽

如果您想要選擇接聽的來電沒有出現在目前的檢視中，按下 F9 可選取「佇列」窗格。接著，使用向上鍵及向下鍵選取所需的佇列

若要使用鍵盤選擇接聽來電，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受的來電。
 - 步驟 3 按 **Enter** 鍵，將來電移至「作用中的通話」窗格。
 - 步驟 4 接聽來電（請參閱**接聽來電**中的選項）。
-

若要使用滑鼠選擇接聽來電，請執行下列動作：

-
- 步驟 1 在「佇列中的通話 – 來電」窗格中，執行下列任一動作：
 - 連按兩下想要接聽的來電。
 - 從「作用中的通話」窗格中的**佇列中的通話 – 來電**窗格，拖放想要接聽的來電。
 - 步驟 2 接聽來電（請參閱**接聽來電**中的選項）。
-

強制遞送佇列

進入強制遞送佇列的來電會立即遞送給可用（而不是作用中的通話）使用者。您可以根據最長的閒置時間，以循環配置（循環）的方式選擇使用者。如果在來電抵達佇列時沒有有空的使用者，則這來電會依照優先順序排列並在佇列中堆疊顯示，直到使用者有空為止

- 不需要輸入，就可以從強制遞送佇列接受來電。
- 一旦「作用中的通話」窗格中出現來電之後，就可以接聽來電（請參閱**接聽來電**中的選項）。

如果您沒有在設定的持續時間（由系統管理員所定義）內接聽來電，則會將該來電路由至下一位有空的使用者。如果沒有其他任何使用者有空，該來電就會嘗試再次遞送給您。

轉接來電

轉接來電的方法有兩種：

- **立即轉接**：不需要詢問受話者，就可以初始化並完成轉接。
- **詢問轉接**（通報）：詢問受話者之後，完成轉接。

若要轉接來電，該來電必須處於 *通話中* 狀態。

強制授權代碼 (FAC) 和用戶端事件代碼 (CMC) 提示

若要轉接到外線或國際電話號碼，您可能必須提供「強制授權代碼 (FAC)」及 / 或「用戶端事件代碼 (CMC)」。如有需要，當您初始化詢問或立即轉接到外線或國際電話號碼時，將會發生下列情況：

-
- 步驟 1** 當您的轉接初始化之後，畫面上將會出現**需要代碼**對話方塊：
- 若是強制授權代碼 (FAC)，畫面上的文字為 *請輸入強制授權代碼*。
 - 若是用戶端事件代碼 (CMC)，畫面上的文字則是 *請設定用戶端事件代碼*。
- 步驟 2** 輸入正確的代碼，然後按一下「確定」。
- 如果提供的代碼正確，即可撥打電話。
- 如果您無法提供代碼或提供的代碼不正確，則通話將會失敗。
- 如果您有任何問題，請聯絡系統管理員。

立即轉接來電

立即轉接來電到撥出的號碼

若要立即轉接來電到撥出的號碼，請執行下列動作：

-
- 步驟 1** 接聽來電或按下 **F7** 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 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** 快速連按兩次 **Enter** 鍵（在 1.5 秒鐘之內）以執行立即轉接。
-

立即轉接到目錄聯絡人

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** 接聽來電或按下 **F7** 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 步驟 2** 執行目錄搜尋（如需相關指示，請參閱[搜尋目錄](#)）。
- 步驟 3** 如果傳回多個結果，請使用向上鍵和向下鍵選取預定的聯絡人，否則繼續進行下一個步驟。
- 步驟 4** 快速連按兩次 **Enter** 鍵（在 1.5 秒鐘之內）以執行立即轉接。
-

若要使用滑鼠將來電立即轉接給目錄聯絡人，請在所需的聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取**立即轉接**，或執行下列動作：

- 步驟 1 接聽來電或按下 F7 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 步驟 2 執行目錄搜尋（如需相關指示，請參閱[搜尋目錄](#)）。
- 步驟 3 連按兩下所需的聯絡人以初始化轉接，或將作用中的通話拖放到所需的聯絡人上。



附註 這會要求您將**選項 > 偏好設定 > 來電轉接 > 當拖放或連按兩下時**選項設定為**執行立即轉接**。


詢問轉接來電

詢問轉接到撥打的號碼

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到撥打的號碼，請執行下列動作：

- 步驟 1 接聽來電或按下 F7 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 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 詢問目的地之後，按 **Enter** 鍵完成轉接。

若要使用滑鼠將通話詢問轉接到撥打的號碼，請執行下列動作：

- 步驟 1 接聽來電或按下 F7 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 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** 鍵撥打查詢電話。
- 步驟 4 按一下**轉接**  完成轉接。

詢問轉接到目錄聯絡人

若要使用鍵盤將通話詢問轉接到「目錄聯絡人」：

- 步驟 1 接聽來電或按下 F7 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。
- 步驟 2 執行目錄搜尋（如需相關指示，請參閱[搜尋目錄](#)）。
- 步驟 3 使用向上鍵和向下鍵移動與變更結果清單內的選項，否則繼續進行下一個步驟。
- 步驟 4 按 **Enter** 鍵撥打查詢電話。
- 步驟 5 詢問之後，按下 **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 接聽來電或按下 F7 鍵，選取「作用中的通話」窗格中的來電。

步驟 2 執行目錄搜尋（如需相關指示，請參閱[搜尋目錄](#)）。


步驟 3 執行下列其中一個動作：

- 連按兩下所需的聯絡人以初始化轉接。
- 將作用中的通話拖放至所需的聯絡人上。



附註 這會要求您將**選項 > 偏好設定 > 來電轉接 > 當拖放或連按兩下時**選項設定為**執行立即轉接**。



- 在所需的聯絡人上按一下滑鼠右鍵，然後選取**詢問**。

步驟 4 按下**轉接**  完成轉接。

保留通話

若要使用鍵盤保留作用中的通話，按下 **Page Down**。

若要使用滑鼠保留作用中的通話，請執行下列其中一個動作：

- 將作用中的通話拖放至「通話進行中」窗格。
- 以滑鼠右鍵按一下作用中的通話，然後選取**保留** .
- 按一下作用中的通話加以選取，然後按一下「通話控制」工具列中的**保留** .

擷取保留的通話



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，請執行下列其中一個動作：

- 連按兩下保留的通話。
- 按一下保留的通話，然後選取「通話控制」工具列中的**擷取** .
- 以滑鼠右鍵按一下保留的通話，然後選取**擷取** .
- 將保留的通話拖放至「作用中的通話」窗格。

通話靜音

若要將作用中的通話設為靜音，請執行下列動作：

- 使用鍵盤按下 **Ctrl+Q**。
- 使用滑鼠按一下靜音 。
- 使用滑鼠，在作用中的通話上按一下滑鼠右鍵，然後選取靜音 .

若要關閉通話靜音，請重複將通話設為靜音所使用的相同動作。

在下列情況下，主控台可以設定為自動將通話靜音：

- 搜尋目錄
- 撥打號碼
- 變更目錄標籤

存取 **選項 > 偏好設定 > 靜音** 索引標籤可修改偏好設定



附註

通話靜音時，來電方將會聽到通話保留音樂。

駐留來電

駐留來電與保留通話類似，但是為了另一個使用者能夠恢復通話之用。透過 **Cisco Unified Attendant Console** 駐留來電時，任何登入的使用者都可以擷取通話。此外，內部聯絡人可以撥打駐留內線號碼來擷取通話。

若要使用鍵盤駐留作用中的通話（通話中狀態），按下 **Home**。


若要使用滑鼠駐留作用中的通話（通話中狀態），請執行下列任一動作：

- 按一下駐留通話 .
- 將作用中的通話拖放至可用的駐留裝置上。

擷取駐留的來電

若要使用鍵盤擷取駐留的來電，請撥打駐留裝置的分機號碼。

若要使用滑鼠擷取駐留的來電，請執行下列其中一項動作：

- 連按兩下駐留的來電。
- 將駐留的來電拖放至「作用中的通話」窗格。
- 在駐留的來電上按一下滑鼠右鍵，然後從功能表選取擷取 .



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。

進行作用中的通話時，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 選取聯絡人 / 快速撥號，或撥打您想要加入會議的號碼。
 - 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。
-

進行作用中的通話時，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 選取聯絡人 / 快速撥號，或撥打您想要加入會議的號碼。
 - 步驟 2 按一下開始會議 。
 - 步驟 3 等到第三方接聽時，按一下會議 。
-

若要在建立會議後離開會議，請使用鍵盤執行下列動作：

-
- 步驟 1 在「作用中的通話」窗格中使用向上鍵及向下鍵選取「會議控制者」。
 - 步驟 2 按 **Enter** 鍵清除來電。
-

若要在建立會議後離開會議，請使用滑鼠執行下列任何動作：

-
- 步驟 1 連按兩下「作用中的通話」窗格中的「會議控制者」。
 - 步驟 2 以滑鼠右鍵按一下「作用中的通話」窗格中的「會議控制者」，然後選取清除通話。
-

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。

例如：

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來電，您可以執行下列其中一個動作，在來電與目的地之間切換：

- 以滑鼠右鍵按一下「作用中的通話」窗格中的來電，然後選擇**切換**。
- 按 +（加號）鍵。詢問時所保留的來電即會變成作用中。

控制回復的通話

基於下列任一理由，可以將通話回復到「通話進行中（多）」窗格：

- 無效的目的地
- 保留逾時（如有設定，保留時間超過所設定之持續時間長度的通話將會逾時）。
- 轉接逾時（如有設定，在所設定的持續時間內，目的地未處理的轉接來電將會逾時）。
- 駐留逾時（如有設定，在所設定的持續時間內未處理的駐留來電將會逾時）。
- 待接（如有設定，未在所設定的持續時間內處理時，待接的通話將會逾時）。

將通話移至「作用中的通話」窗格之後，您的標準通話控制就會變更為**回復的通話控制**。「回復的通話控制」與標準的「通話控制」唯一不同之處在於，這些動作是使用原始通話的條件執行。如需控制及其功能的清單，請參閱[用於回復通話的通話控制](#)表格。


例如，如果您將來電者立即轉接到目錄聯絡人，而該目錄聯絡人無法接聽來電。通話將會回復至「通話進行中（多）」窗格。恢復通話後，您可以在通話上按一下滑鼠右鍵，然後選取「立即轉接」，就會自動將該通話立即轉接到先前的目的地。您也可以按下「刪除」，重新建立立即轉接。

表 6-1 摘要列出用於回復通話的控制項。

表 6-1 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使用者。
駐留通話		將通話置於來電駐留裝置上。

重新建立通話

「重新建立」功能可讓您透過按一下**重新建立**  或按下**刪除**，對作用中回復的通話重複先前的通話控制動作。這些動作包括：

- 立即轉接
- 待接

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。



將佇列轉撥到緊急模式目的地

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 Administration 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

當您將通話轉撥至分機，但因逾時而傳回時，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。



記錄收集

若要收集記錄：

- 步驟 1** 在主控制台主功能表中，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。



搭配 JAWS 使用的主控制台使用者用戶端快速參考

本單元針對使用 Cisco Unified Attendant Console Advanced 搭配 JAWS 語句的使用者，提供快速參考。

目錄

登入	2
登出	2
確認您的目前狀態	2
接聽來電	2
撥打電話	2
清除通話	3
誤撥通話	3
轉接來電	3
待接分機通話	5
保留通話和擷取通話	5
電話會議	6
來電駐留	7
在目錄之間切換	8
執行搜尋	8
瀏覽結果	8
狀態圖示選項	9
橫向搜尋 (Ctrl+F2)	10
快速撥號	10
使用「通話進行中(多)」(F5) 區域	12
緊急模式	13
無法使用	13
佇列無法使用	13

常見工作

登入

Ctrl+I 可開啟「登入」對話方塊，且焦點將位於「密碼」欄位中。向上鍵可將焦點移至登入名稱，最初是空白的，但是之後每次登入時，會記住上次所使用的名稱。「密碼」下方是「內線」欄位，也是從上次登入填入。

登出

Ctrl+O 不需要任何確認，就可以將您登出主控台。

確認您的目前狀態

隨時使用 **Insert+T** 都可以檢查您的狀態。

接聽來電

來電會佇列在「佇列通話」(**F8**) 視窗中。這些來電會以系統組態所決定的優先順序顯示。

接聽來電最常用的方法是選擇優先順序最高的下一通電話。

-
- 步驟 1** 按下 **接聽下一通** 鍵（數字鍵台上的加號 +）。
已接聽的來電即會移至「作用中的通話」欄位 (**F7**)。
- 步驟 2** 此語句僅會讀出來電者的詳細資料 – 路由標籤（用於識別通話的佇列），表示某個名稱是否可用及 / 或來電者的電話號碼。
若要重複顯示詳細資料，請按 **F7**。
-

撥打電話

-
- 步驟 1** 選取 **F7** 「作用中的通話」。
- 步驟 2** 使用鍵台輸入需要的號碼。
若要刪除打錯的數字，按 **Backspace**。
- 步驟 3** 若要聆聽完整的撥號號碼，按 **Ctrl+ 空格鍵**。
- 步驟 4** 按下 **連線** 按鍵可結束撥號 (**Enter**)。
- 步驟 5** 通話會顯示在「作用中的通話」欄位中 (**F7**)。
-

清除通話

- 步驟 1 從「作用中的通話」欄位中 (**F7**) 選取通話。
- 步驟 2 按下**清除**按鍵 (**Enter**)。
通話就會從主控台中斷。

誤撥通話

按下**更正號碼**按鍵 (**Backspace**)。

轉接來電

不知內線號碼時立即轉接

當通話位於「作用中的通話」欄位 (**F7**) 時。

- 步驟 1 輸入內線號碼。輸入時會讀出號碼。
- 步驟 2 快速連按兩次**連線**按鍵以完成轉接 (**Enter**、**Enter**)。
通話就會從主控台中斷。

使用目錄搜尋立即轉接

當通話位於「作用中的通話」欄位 (**F7**) 時。

- 步驟 1 按下 **F3**，或只要開始輸入要搜尋的聯絡人即可。
語句將會告訴您所處的欄位搜尋欄位。
- 步驟 2 開始輸入；語句會讀出字母。
- 步驟 3 如有需要，按下 **Tab** 移至其他搜尋欄位，例如**姓氏**和**部門**。
- 步驟 4 當您做好認可搜尋的準備時，按下 **Enter**（在數字鍵台或鍵盤上）。
語句會讀出傳回的聯絡人數目，以及第一個聯絡人的詳細資料。
- 步驟 5 按**向下鍵**可選取清單上的下一個聯絡人。
- 步驟 6 找到正確的聯絡人時，若要找出詳細資訊（如有需要），包括線路狀態、是否有任何聯絡人備註、Cisco CUPS 伺服器中的線上顯示，或者是否有任何已設定的「替代聯絡人」，請使用**向左鍵**前往聯絡人行的開頭，然後使用**向右鍵**讀出各個項目。
- 步驟 7 選好正確的聯絡人時，按 **Enter** 兩次，即可轉接來電。
通話就會從主控台中斷。

無回覆時擷取

如果目的地內線無回覆，通話會在逾時之後回到「通話處理」欄位 (F5)。

-
- 步驟 1 在「通話處理」欄位 (F5) 內選取。
焦點位於 F5 中清單最上方的通話上。語句會讀取所選通話的相關詳細資料
 - 步驟 2 使用**向下鍵**和**向上鍵**，然後按下 **F5** 可尋找所需的通話。
 - 步驟 3 按下**擷取按鍵 (PageDown)**。
通話會回到「作用中的通話」欄位 (F7)。
 - 步驟 4 若要重複顯示詳細資料，請按 **F7**。
來電者已在線上。
-

通報 / 詢問轉接

通話詳細資料會顯示在「作用中的通話」欄位 (F7)。

-
- 步驟 1 搜尋聯絡人，或使用數字鍵台輸入要轉接的內線號碼。
 - 步驟 2 按下**連線按鍵**一次即可撥號 (Enter)。
 - 步驟 3 保持在線上以便通告來電。
 - 步驟 4 再按一次「連線」按鍵可完成轉接 (Enter)。
-

無回覆

在詢問轉接期間，您可以結束查詢通話並返回原始來電者，按下**取消詢問**可返回來電方 (減號 -)。

在兩個作用中的通話之間切換

- 按下**切換**，返回來電方 (加號 +)。
- 按下**切換**，返回受話方 (加號 +)。

待接分機通話

使用詢問轉接待接通話

在「作用中的通話」欄位 (F7) 中選取相關的通話時：

-
- 步驟 1 撥打目前忙線中的內線號碼。
您會聽到忙線音，通話顯示視窗會顯示**忙線**文字。
 - 步驟 2 按下**待接**按鍵 (Alt+P)。
通話就會從主控台中斷。
-

使用立即轉接待接通話

使用此選項搭配「偏好設定」設定可在忙線時自動待接通話。對於在「作用中的通話」欄位 (F7) 中選取的相關通話，為目前忙線的分析進行立即轉接 (Enter、Enter)。通話就會從主控台中斷。

保留通話和擷取通話

保留通話

當通話是「作用中的通話」(F7) 時：

-
- 步驟 1 按下**保留**按鍵 (PageDown)。
此時不會讀出任何內容。
 - 步驟 2 按 **F5** 進入「通話進行中(多)」欄位。
最上方的通話會在「通話進行中(多)」欄位 (F5) 中反白顯示，而且會讀出此通話的詳細資料。
-

保留通話並加上備註

選取「作用中的通話」(F7) 時：

-
- 步驟 1 按下**帶備註保留**按鍵 (PageUp)。
 - 步驟 2 輸入備註，並使用 **Ctrl+Enter** 在訊息中放入歸位字元。
 - 步驟 3 輸入保留通話完成時，按下 **Enter**。
 - 步驟 4 按 **F5** 進入「通話進行中(多)」欄位。
最上方的通話會在「通話進行中(多)」欄位 (F5) 中反白顯示，而且會讀出此通話的詳細資料。
 - 步驟 5 如果語句通知有備註。按下 **PageUp** 讀取備註。
-

擷取通話

-
- 步驟 1** 選取「通話處理」欄位 (F5)。
最上方的通話會反白顯示。
 - 步驟 2** 使用**向下鍵**和**向上鍵**選取正確的通話。
 - 步驟 3** 按下**擷取按鍵 (PageDown)**。
通話即會返回「作用中的通話」欄位 (F7)，而且來電者已在線上。
-

重新建立通話

如此可在通話因轉接、駐留、待接或保留逾時而遭到撤回之後，傳回其預計的目的地。

-
- 步驟 1** 按 **F5** 存取「通話進行中(多)」視窗。
 - 步驟 2** 使用**向下鍵** / **向上鍵**選取通話。
 - 步驟 3** 按下「重新建立」按鈕 (**Delete**)。
-

電話會議

三方可以同時參與會議。
選取「作用中的通話」時：

-
- 步驟 1** 搜尋聯絡人或輸入號碼。
 - 步驟 2** 按下「會議」按鍵 (**End**)。
如此會保留第一通來電，並對目的地撥打查詢通話。
 - 步驟 3** 一旦目的地接聽之後，您隨時可以開始會議 (**End**)?
「作用中的通話」區域中有三通來電，每個目的地和「會議控制器」都會有一通來電。這是您的通話。
 - 步驟 4** 若要中斷會議，請使用 (**End**) 鍵清除通話。
-

來電駐留

將來電置於駐留位置

-
- 步驟 1 從「作用中的通話」欄位 (F7) 內選取要駐留的通話。
 - 步驟 2 按下「駐留」按鍵 (Home)。
系統會使用下個可用的駐留位置。
 - 步驟 3 按 F9 進入「駐留」區域。
語句會立即告訴您駐留的最後一通來電，並在必要時通報。
-

在逾時前擷取

-
- 步驟 1 撥打駐留位置號碼。
 - 步驟 2 按下連線按鍵 (Enter)。
通話即會出現在「作用中的通話」欄位 (F7) 中，而且來電者已在線上。
-

在逾時後擷取

如果發生逾時，通話會出現在「通話進行中(多)」視窗 (F5) 中。

-
- 步驟 1 在「通話處理」欄位 (F5) 內選取。
 - 步驟 2 按下擷取按鍵 (PageDown)。
通話即會出現在「作用中的通話」欄位 (F7) 中，而且來電者已在線上。
-

使用目錄

在目錄之間切換

-
- 步驟 1** 按 **F3**，將焦點放在上次使用的「目錄群組」中的第一個搜尋欄位。
- 步驟 2** 若要在「目錄群組」之間切換，使用 **Alt+ 號碼**，其中 **號碼** 是從左算起的標籤位置。**Ctrl+Tab** 可在標籤中由左至右移動。
-

執行搜尋

-
- 步驟 1** 若要開始搜尋，按 **F3**。
系統會讀出「目錄」標籤的名稱與作用中的「搜尋」欄位。
- 步驟 2** 輸入搜尋文字，或使用 **Tab** 鍵移至所需的「搜尋」欄位。如果您到達「搜尋」欄位的結尾，就會發出通知聲。
- 步驟 3** 如果您要在「搜尋」欄位中插入搜尋文字，按 **Tab** 鍵（選擇性）。
如果項目位於多個「搜尋」欄位中，會將會執行 AND 搜尋。
- 步驟 4** 按 **Enter** 鍵開始搜尋。
-

瀏覽結果

簡單導覽：

- 在結果清單中向下移動 – 向下鍵
- 在結果清單中向上移動 – 向上鍵
- 進階導覽（讀取各個儲存格）
- 在欄中向下移動 – 向下鍵
- 在欄中向上移動 – 向上鍵
- 在列中向前移動 – 向右鍵
- 在列中向後移動 – 向左鍵
- 讀取狀態圖示 – 使用向左鍵前往聯絡人起始處，然後使用向右鍵一次向右讀取一個項目

狀態圖示選項

您可以利用任何順序設定下列選項，但是應該將這些選項一起保留在目錄左側的預設位置：

- 電話狀態 – 選取聯絡人時讀出：
 - 待命
 - 作用中
 - 響鈴
 - 暫停服務
- 備註 – 選取聯絡人時讀出。
 - 如有設定備註，說出「備註」，然後讀出備註（如果適用的話）。
 - 若要編輯或輸入備註，按下 **Ctrl+N**。
 - 若要讀取「聯絡人備註」，按**向下鍵**。
 - 按 **Tab** 鍵，後面緊接著**向下鍵**可讀取「聯絡人缺席備註」。
- 替代聯絡人
 - 說出「聯絡人具有替代號碼」（如果有的話）。
 - 若要找出更多資訊，按 **F2** 鍵，然後使用 **Tab** 鍵移至聯絡人。一旦您找到想要的項目，可以按下 **Enter** 撥號。
- 行事曆 – 聯絡人空閒 / 忙碌狀態的摘要。
- 線上顯示（可針對 CUPS 或 Microsoft OCS 設定，但「無法」針對兩者設定）– 當您選取聯絡人時讀出（如下）。
- 耳語 / 呼叫可用性。

線上顯示狀態 (CUPS)

不明	在 CUPS 中沒有相符的使用者資料
線上	聯絡人在線上且有空
離開	聯絡人在線上但設為「離開」狀態
離線	聯絡人已知但未登入

線上顯示狀態 (Microsoft OCS/LCS)

線上	聯絡人在線上而且可以參與對話。
忙線	聯絡人有空但在從事另一個活動。
勿打擾	聯絡人已經將其線上顯示狀態手動設定為 勿打擾 。
忙碌（緊急情況時方可打擾）	聯絡人已經將其線上顯示狀態手動設定為 勿打擾 。
離開	聯絡人的電腦已經閒置超過閒置期間設定；預設為 15 分鐘。 聯絡人已經將其線上顯示狀態手動設定為 離開 。

暫停	此聯絡人可能有空，但其電腦已經閒置超過閒置期間設定；預設為 5 分鐘。
忙碌（暫停）	此聯絡人正在進行會議，但其電腦已經暫停使用超過閒置期間設定；預設為 5 分鐘。
離線	聯絡人不在線上，因為： <ul style="list-style-type: none"> • Communicator 2007 未在聯絡人的電腦上執行，或者聯絡人尚未登入。 • 聯絡人已經將您封鎖，使您無法看到其線上顯示狀態。
不明	Communicator 2007 無法判斷聯絡人的狀態

橫向搜尋 (Ctrl+F2)

在「目錄」中選取聯絡人時，可以根據已設定的欄位搜尋相關的聯絡人，例如同部門的其他人：

-
- 步驟 1 開啟「橫向搜尋」(Ctrl+F2)。
 - 步驟 2 從顯示的選項中選取「替代聯絡人」(向下鍵 / 向上鍵)。
 - 步驟 3 撥打電話給聯絡人 (Enter) 或轉接 (Enter、Enter)。
 - 步驟 4 按下 Esc 鍵結束「橫向搜尋」畫面。
-

設定橫向搜尋

若要設定您需要的「偏好橫向搜尋」欄位，請在**偏好設定**內指定條件：

-
- 步驟 1 選擇**選項 > 偏好設定** (Alt+O、P)。
 - 步驟 2 使用**向上鍵**和**向下鍵**瀏覽標題以進入**過濾搜尋**標籤。
 - 步驟 3 從下拉式清單中選取所需的欄位。選取**無**可停用此功能。
-

快速撥號

快速撥號的號碼和聯絡人可在 F6 視窗中檢視。

使用快速撥號

-
- 步驟 1 按 **F6** 存取「快速撥號」窗格。
 - 步驟 2 使用**向上鍵**和**向下鍵**選取所需的「快速撥號」聯絡人。
 - 步驟 3 按 **Enter** 鍵即可撥號。
-

新增快速撥號

- 步驟 1 按 **F6** 存取「快速撥號」窗格。
 - 步驟 2 按 **Alt+F6** 進入**新增快速撥號**。
 - 步驟 3 選取「私人」（僅適用於您本身，預設選項）或「公用」（適用於所有使用者）快速撥號。
 - 步驟 4 使用 Tab 鍵進入「號碼」欄位。輸入聯絡人的**號碼**、**名稱**和**公司名稱**。
 - 步驟 5 再次使用 Tab 鍵選取**確定**按鈕。
-

刪除快速撥號

- 步驟 1 按 **F6** 存取「快速撥號」窗格。
 - 步驟 2 使用向上鍵和向下鍵選取您要刪除的快速撥號。
 - 步驟 3 按 **Alt+D** 可刪除「快速撥號」。
 - 步驟 4 按**向右鍵**可在確認訊息上選取**是**。
-

編輯快速撥號

- 步驟 1 按 **F6** 存取「快速撥號」窗格。
 - 步驟 2 使用**向上鍵**和**向下鍵**選取您要編輯的快速撥號。
 - 步驟 3 按 **Alt+S** 可開啟「編輯」視窗。
焦點位於「私人快速撥號」核取方塊中。
 - 步驟 4 進行相關的變更。
 - 步驟 5 使用 Tab 鍵選取**確定**按鈕，然後按 **Enter**。
-

使用「通話進行中(多)」(F5)區域

此區域內含正在保留或操作逾時的通話，包括轉接、來電駐留、待接，或耳語呼叫訊息（包括回應）。若要使用此區域：

步驟 1 按 F5。

最上方的通話會反白顯示，並讀出下列資訊：

- 路由標籤
- 受話者（如果適用的話）姓名和號碼
- 來電者（號碼）
- 狀態，例如，「無回覆」、「已保留」、「駐留逾時」
- 在 F5 區域內的通話持續時間
- 呼叫回應（如果適用的話）

步驟 2 使用**向上鍵**和**向下鍵**讀取其他通話詳細資料，每個箭頭後按 **F5** 可讀取完整的資訊。

實用的功能

緊急模式

如有需要，您可以將通話佇列置於「緊急模式」。按 **Ctrl+Shift+E** 可啟用已經設定緊急溢位目的地的這些佇列。若要停用緊急模式，按 **Alt+Shift+E**。如果您按 **Insert+T** 檢查狀態，則只有在您的所有佇列都處於該模式的情況下，才會顯示您處於緊急模式。

無法使用

按 **F10** 可將您設為不在線上，無法接聽來電。再按 **F10** 一次，即可重新上線。

佇列無法使用

按 **Ctrl+F10** 可將您設為不在線上，無法接聽來電（您仍然可以管理應用程式的其他部分）。再按 **Ctrl+F10** 一次，即可重新上線。

索引

A

AND 搜尋 2-8

B

BLF 的相關功能，停用 2-3

F

FAC 及 CMC 設定 6-7

一劃

一般偏好設定 2-2

四劃

介面

功能表列 1-9

目錄 1-11

佇列 1-10

作用中的通話 1-16

快速撥號 1-17

來電駐留 1-17

所有佇列 1-11

個人目錄群組 3-1

配置 1-8

通話控制工具列 1-14

通話進行中（多） 1-15

切換通話 6-9

五劃

召開電話會議 6-9

目錄偏好設定 2-5

立即轉接 2-4

六劃

回復的通話，控制 6-10

安全偏好設定 2-9

忙線指示燈欄位 (BLF) 1-2

次要排序偏好設定 2-7

自動待接 2-4

自動撥號選項 2-4

七劃

佇列中的通話偏好設定 2-5

佇列色彩 2-5

佇列統計資料，檢視 1-10

快速撥號

 刪除號碼 3-5

快速撥號，更新號碼 3-5

快速撥號，新增 3-4

八劃

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 2-10

九劃

保留通話 6-7

重新建立通話 2-4

音調偏好設定 2-5

十劃

- 個人目錄群組 [3-1](#)
 - 共用 [2-6](#)
- 個人目錄群組偏好設定 [2-6](#)
- 記錄偏好設定 [2-9](#)

十一劃

- 偏好設定
 - 一般 [2-2](#)
 - 目錄 [2-5](#)
 - 安全 [2-9](#)
 - 次要排序 [2-7](#)
 - 佇列中的通話 [2-5](#)
 - 來電駐留 [2-4](#)
 - 來電轉接 [2-4](#)
 - 音調 [2-5](#)
 - 個人目錄群組 [2-6](#)
 - 記錄 [2-9](#)
 - 替代號碼 [2-7](#)
 - 進階 [2-10](#)
 - 過濾搜尋 [2-8](#)
 - 撥號中 [2-4](#)
 - 線上顯示 [2-3](#)
 - 靜音 [2-4](#)
 - 欄位標題 [2-7](#)
 - 顯示 [2-3](#)
- 接聽來電 [6-3](#)
- 清除通話 [6-2](#)
- 設為不在線上 [1-7, 2-2](#)
- 通話進行中(多)窗格 [1-15](#)

十二劃

- 單一登入 (SSO)
 - 設定 [2-9](#)
- 替代號碼偏好設定 [2-7](#)
- 登入 [1-4](#)
- 進階偏好設定 [2-10](#)

十三劃

- 傳送電子郵件 [6-12](#)
- 過濾搜尋偏好設定 [2-8](#)
- 電子郵件，傳送 [6-12](#)

十五劃

- 撥號中偏好設定 [2-4](#)
- 撥號的語音信箱首碼 [2-4](#)
- 線上顯示偏好設定 [2-3](#)
- 駐留來電 [6-8](#)
- 駐留通話
 - 資訊 [1-17](#)
 - 擷取 [6-8](#)

十六劃

- 靜音偏好設定 [2-4](#)

十七劃

- 聯絡人
 - 新增 [4-1](#)
- 聯絡人號碼 [1-12](#)
- 鍵盤快速鍵 [1-2](#)

十八劃

擷取保留的通話	6-7
擷取駐留的來電	6-8
轉接來電	
內線詢問轉接	6-6
外線立即轉接	6-5, 6-6
直接	2-10

二十一劃

欄位標題偏好設定	2-7
----------	-----

二十三劃

顯示偏好設定	2-3
--------	-----

