



Cisco Unified Communications Manager Assistant 用户手册（用于 Cisco Unified Communications Manager 6.0）

美国总部

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

<http://www.cisco.com>

电话：408 526-4000
800 553-NETS (6387)

传真：408 527-0883

文本部件号：OL-13709-01

目录

前言	vii
概览	vii
结构	viii
如何使用在线帮助	ix
相关文档	ix
获取文档、支持和安全指南	ix
Cisco Unified Communications Manager Assistant 简介	1
共享线路模式和代理线路模式说明	1
以共享线路模式使用 Manager Assistant	1
以代理线路模式使用 Manager Assistant	2
如何识别管理员电话上的模式	3
如何在 Assistant Console 上识别模式	4
支持其他语言	5
Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 入门	7
Assistant Console 入门	8
如何登录 Assistant Console	8
如何注销 Assistant Console	9
如何浏览控制台而不向管理员提供支持	10
如何使用控制台	10
使用菜单栏	11
使用呼叫控制按钮	11
使用我的呼叫面板	15
使用“我的管理员”面板	16
使用快速拨号功能	18
使用目录	19

使用状态栏	19
调整控制台布局	20
查看管理设置	20
设置首选项	21
如何配合控制台使用鼠标和键盘	21
如果通过控制台使用内部通信功能	22
如何使用键盘快捷键	23
您和管理员将如何使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant	24
如何使用 Assistant Console 处理呼叫	25
如何发出呼叫	25
如何应答呼叫	26
如何结束呼叫	26
如何保留呼叫	27
如何解除呼叫保留	27
如何转接呼叫	28
如何建立会议呼叫	29
如何将呼叫转移至另一个号码	30
如何使用“重定向”	30
如何配置转移目标	30
如何发送呼叫到语音留言服务	31
助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant	33
代理线路与共享线路模式	34
共享线路模式	34
代理线路模式	34
识别模式	34
在助理电话上登录 Manager Assistant	35
检查管理员的状态	36
管理员状态屏幕上显示的信息	36
呼叫状态图标	37

处理呼叫与执行其他操作	38
如何使用电话上的 Manager Assistant 应答呼叫	39
配置管理员设置	40
配置助理设置	42
如何自定义独特振铃音功能	45

管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于共享线路模式时如何使用电话 47

使用 Cisco 分机移动	48
如何转移和转接呼叫	48
如何将来电立即重定向至另一个号码	48
如何转接呼叫至语音留言服务	49
如何使用内部通信功能与助理通话	49
如何禁用电话上的振铃器	50

管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于代理线路模式时如何使用电话 51

管理员入门	52
使用 Cisco 分机移动	52
了解助理选择	52
通过状态窗口	53
使用电话上的“管理员状态”菜单	57
为来电设置告警音	58
如何截接、重定向和转接呼叫	58
如何截接正呼入助理电话的呼叫	59
如何将来电立即重定向至另一个号码	59
如何重定向全部呼叫至另一个号码	60
如何转接呼叫至语音留言服务	61
如何使用呼叫过滤	61
如何使用内部通信功能与助理通话	63
如何禁用电话上的振铃器	64

如何配置管理员功能	65
如何访问管理员配置	65
管理员 — 如何访问管理员配置	66
助理 — 如何访问管理员配置	66
如何向管理员分配缺省助理	67
如何为管理员配置转移目标	67
如何为管理员创建过滤器列表	68

索引	71
-----------	-----------

前言

本前言说明了本书的目标读者及文档用到的一些约定。

前言包括以下主题:

- [第 vii 页上的概览](#)
- [第 viii 页上的结构](#)
- [第 ix 页上的如何使用在线帮助](#)
- [第 ix 页上的相关文档](#)
- [第 ix 页上的获取文档、支持和安全指南](#)

概览

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

Cisco Unified Communications Manager Assistant 的所有用户都应阅读本书。这些用户包括管理员和助理。

管理员

Cisco Unified Communications Manager Assistant 的管理员用户来电可被拦截并重定向至其助理。管理员至少配备一名助理。

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

详情请参阅[第 65 页上的如何配置管理员功能](#)。

助理

Cisco Unified Communications Manager Assistant 的助理用户负责代表管理员处理呼叫。

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

一个助理可以支持最多 33 个管理员。

助理可以通过使用计算机上的 Assistant Console 应用程序，访问 Cisco Unified Communications Manager Assistant 的大多数功能。他可以使用 Assistant Console 来：

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

结构

表 1 概括地提供了此指南的构成。

表 1 Cisco Unified Communications Manager Assistant 用户手册结构

章节	说明
“Cisco Unified Communications Manager Assistant 简介”	描述共享线路模式和代理线路模式下的 Cisco Unified Communications Manager Assistant，以及如何识别当前处于何种使用模式。
“Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 入门”	为助理提供 Assistant Console 的全方位概述。
“如何使用 Assistant Console 处理呼叫”	向助理提供有关如何使用 Assistant Console 来为一至五个管理员处理和监控呼叫及功能的操作说明。
“助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant”	说明如何使用助理 Cisco Unified IP 电话上的独特振铃音、软键和内部呼叫。
“管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于共享线路模式时如何使用电话”	说明如何以共享线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant 的功能。

表 1 Cisco Unified Communications Manager Assistant 用户手册结构 (续)

章节	说明
“管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于代理线路模式时如何使用电话”	说明如何在管理员的 Cisco Unified IP 电话上以代理线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant 的菜单、软键和状态窗口来处理呼叫并监控助理的呼叫活动。
“如何配置管理员功能”	说明管理员和助理如何通过“管理员配置”窗口自定义管理员功能。

如何使用在线帮助

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

要访问在线帮助，请单击 ? 按钮，或者单击控制台顶部菜单栏中的帮助。

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



注 在某些版本的在线帮助中，“搜索”功能可能无法使用。

您必须首先作为独立的应用程序或浏览器插件安装 Adobe Acrobat，才能查看文档的 PDF 版本。

相关文档

有关详细信息，请参阅以下 URL 上的 Cisco Unified IP 电话文档：

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

获取文档、支持和安全指南

有关获取文档、获取支持、提供文档反馈、安全指南以及其他推荐和常规的 Cisco 文档的信息，请参阅每月更新的 *What's New in Cisco Product Documentation*，它列出了所有最新的和修改的 Cisco 技术文档，网址是：

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

Cisco Unified Communications Manager Assistant 简介

Cisco Unified IP 电话可在多达 3500 个管理员和 3500 个助理的网络中使用。大型网络中的管理员和助理需要处理网络内外的大量电话呼叫。

为帮助管理员和助理更加高效地处理这些电话呼叫，Cisco Unified Communications Manager Assistant 提供了呼叫路由及其他功能。

本章包含以下内容：

- [第 1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)
- [第 4 页上的如何在 Assistant Console 上识别模式](#)

共享线路模式和代理线路模式说明

Cisco Unified Communications Manager Assistant 可在共享线路模式和代理线路模式下工作。您可以使用的功能取决于系统管理员在配置 Cisco Unified Communications Manager Assistant 时为您选择的模式。

本节包含以下内容：

- [第 1 页上的以共享线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 2 页上的以代理线路模式使用 Manager Assistant](#)

以共享线路模式使用 Manager Assistant

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

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

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

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

相关主题

- [第 2 页上的以代理线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)
- [第 4 页上的如何在 Assistant Console 上识别模式](#)

以代理线路模式使用 Manager Assistant

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

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

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

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

相关主题

- [第 2 页上的以代理线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)
- [第 4 页上的如何在 Assistant Console 上识别模式](#)

如何识别管理员电话上的模式

要在管理员的电话上确定 Cisco Unified Communications Manager Assistant 模式，可通过拾起并放回听筒来重置电话的 LCD 显示屏。

如果您在 LCD 显示屏的状态窗口中看到一个图标（铃状图标或划有斜线的铃状图标），则表示正在以共享线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant（请参阅图 1 或图 2）。请参阅“[管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于共享线路模式时如何使用电话](#)”。

图 1 共享线路模式下 Cisco Unified IP 电话（7940G 或 7960G）状态窗口的 LCD 显示屏



图 2 共享线路模式下 Cisco Unified IP 电话（7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G、7971G-GE）状态窗口的 LCD 显示屏



如果您在 LCD 显示屏的状态窗口中看到多个图标，则表示正在以代理线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant（请参阅图 3 或图 4）。请参阅“[管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于代理线路模式时如何使用电话](#)”。

图 3 代理线路模式下 Cisco Unified IP 电话（7940G 或 7960G）状态窗口的 LCD 显示屏



图 4 代理线路模式下 Cisco Unified IP 电话（7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G、7971G-GE）状态窗口的 LCD 显示屏



相关主题

- [第 1 页上的以共享线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 2 页上的以代理线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 4 页上的如何在 Assistant Console 上识别模式](#)

如何在 Assistant Console 上识别模式

要在 Assistant Console 上确定 Cisco Unified Communications Manager Assistant 模式:

步骤 1 登录到 Assistant Console 应用程序。请参阅[第 8 页上的如何登录 Assistant Console](#)。

步骤 2 在“我的呼叫”面板中查找管理员的名字旁边的分机号码。请参阅[第 15 页上的使用我的呼叫面板](#)。

步骤 3 对于同一个管理员，在“我的管理员”面板中的“呼叫详细信息”列中查找电话图标旁边的分机号码。请参阅[第 16 页上的使用“我的管理员”面板](#)。



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

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

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



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

相关主题

- [第 1 页上的以共享线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 2 页上的以代理线路模式使用 Manager Assistant](#)
- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)

支持其他语言

Cisco Unified Communications Manager Assistant 支持许多种语言，包括阿拉伯语和希伯来语。



注

如果使用阿拉伯语或希伯来语，Cisco Unified Communications Manager Assistant 屏幕将以从右至左的顺序显示语言。

有关使用电话的不同语言的详细信息，请与系统管理员联系。

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 入门

Assistant Console 应用程序可以帮助助理更高效地为管理员处理呼叫。Cisco Unified Communications Manager Assistant 可以共享线路模式和代理线路模式工作。是否能使用下述功能取决于系统管理员在配置 Cisco Unified Communications Manager Assistant 时为您选择的模式。作为助理，如果您是共享线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，您将分配到与管理员相同的号码。您可以使用此共享号码代表管理员处理呼叫。如果您以代理线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，管理员会分配到一个电话号码，而您则会分配到用作代理的替代电话号码。您可以使用此代理号码代表管理员处理呼叫。开始之前，您应当确定系统管理员为您选择了哪一种模式。有关详细信息，请参阅第 4 页上的如何在 Assistant Console 上识别模式。

作为助理，您可以在计算机上通过 Assistant Console 应用程序访问 Cisco Unified Communications Manager Assistant 的功能。

您可以使用 Assistant Console 来：

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



注

如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

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

相关主题

- [第 1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 24 页上的您和管理员将如何使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)



注 Cisco Unified Communications Manager Assistant 允许您为自己和多个管理员处理呼叫（管理员数目最高可达 33 个）。

Assistant Console 入门

本节包含以下主题:

- [第 8 页上的如何登录 Assistant Console](#)
- [第 9 页上的如何注销 Assistant Console](#)
- [第 10 页上的如何浏览控制台而不向管理员提供支持](#)
- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 21 页上的如何配合控制台使用鼠标和键盘](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)

如何登录 Assistant Console

登录至 Assistant Console 后，可代表一名或多名管理员处理呼叫。登录后，您将处于在线状态并可处理呼叫。

要登录，请在 Cisco Unified Communications Manager Assistant 登录对话框中输入用户 ID 和密码。您的用户 ID 和密码由系统管理员提供。



注 您可以让 Cisco Unified Communications Manager Assistant 记住登录信息。

Assistant Console 在桌面打开。

您在登录后即可为管理员提供呼叫处理支持，直至您注销（或者直至您的在线、已接通或呼叫控制状态发生更改。有关状态信息的详细信息，请参阅[第 19 页上的使用状态栏](#)。

提示

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

相关主题

- [第 9 页上的如何注销 Assistant Console](#)
- [第 10 页上的如何浏览控制台而不向管理员提供支持](#)
- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 16 页上的使用“我的管理员”面板](#)
- [第 21 页上的如何配合控制台使用鼠标和键盘](#)

如何注销 Assistant Console

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



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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)

如何浏览控制台而不向管理员提供支持

如果您正在以代理线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，则可以先行熟悉 Assistant Console，而暂不向管理员提供支持。在共享线路模式下，您无法通过下线来浏览控制台。

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

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

重新上线后，您就可以继续向管理员提供支持。Cisco Unified Communications Manager Assistant 可能会将您之前（下线之前）支持的管理员重新转交给您。这取决于其他助理的可用性，以及您是否已被指定为某一管理员的缺省助理。有关如何分配缺省助理的信息，请参阅[第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)。

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



提示 您的在线状态通过控制台右下角的状态栏显示。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)

如何使用控制台

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

- [第 11 页上的使用菜单栏](#)
- [第 11 页上的使用呼叫控制按钮](#)
- [第 15 页上的使用我的呼叫面板](#)
- [第 16 页上的使用“我的管理员”面板](#)
- [第 18 页上的使用快速拨号功能](#)
- [第 19 页上的使用目录](#)
- [第 19 页上的使用状态栏](#)
- [第 20 页上的调整控制台布局](#)
- [第 20 页上的查看管理设置](#)

使用菜单栏

菜单栏位于 Assistant Console 的顶部。菜单命令与上下文相关。

菜单栏各项功能如下：

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



注

如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

- 帮助 — 访问在线帮助。

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

使用呼叫控制按钮

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

呼叫控制按钮的列表可参阅表 2。

表 2 呼叫控制按钮

呼叫控制按钮	功能
<p>在线</p> 	<p>与“离线”按钮配合使用，切换您在 Assistant Console 上的连接状态。“在线”按钮允许您在 Assistant Console 上恢复在线连接，以便代表管理员处理呼叫。</p>
<p>离线</p> 	<p>与“在线”按钮配合使用以切换您的连接状态。“离线”按钮允许您浏览控制台；您将无法处理管理员呼叫。</p>
<p>拨号</p> 	<p>打开用于拨出呼叫的拨号键盘。</p>
<p>应答</p> 	<p>接通来电。</p>
<p>挂机</p> 	<p>结束激活的呼叫。</p>
<p>保留</p> 	<p>与“继续”按钮配合使用，切换呼叫的保留状态。保留按钮可将呼叫置于保留状态。</p>

表 2 呼叫控制按钮 (续)

呼叫控制按钮	功能
继续 	与“保留”按钮配合使用，切换呼叫的保留状态。“继续”按钮可解除呼叫保留。
转接 	直接将已接通的呼叫转接至您在弹出窗口中输入的目标号码。
咨询呼叫转接 	功能与“转接”按钮类似，但允许您与将要接听转接呼叫的人员通话。
直接转接 	将现有的呼叫转接呼叫至另一个现有呼叫。
会议 	允许您将会议出席者添加至呼叫。
加入 	会议可以组合多个现有呼叫。最多可以同时加入 15 个呼叫。

表 2 呼叫控制按钮 (续)

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

呼叫控制按钮具有上下文相关性，按钮的可用性取决于所选呼叫的状态。

确保在单击用于处理呼叫的呼叫控制按钮之前选中（突出显示）要处理的呼叫。



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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

使用我的呼叫面板

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

每个呼叫都显示在其相关电话线路的下方。

每条电话线路都显示在以下的其中一个标题下：

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



注

如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

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

每条管理员线路都包含：

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

提示

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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

使用“我的管理员”面板

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



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

表 3 介绍了在“我的管理员”面板中各个列标题下方显示的信息。

表 3 在 Assistant Console 的“我的管理员”面板中显示的信息

“我的管理员”列标题	含义
管理员	显示管理员的名字。如果管理员的整行信息变为灰色，则表示管理员不希望您代表他 / 她处理呼叫。此外，您还可以在管理员图标旁看到以下两种不同的图标： <ul style="list-style-type: none">• 如果您在管理员图标旁看到两个绿色箭头，则表示对应的管理员希望您代表他 / 她处理呼叫。• 如果您在管理员图标旁看到一个信封图标，则表示对应的管理员有语音留言。
内部通信	单击此列可向管理员发出内部呼叫。 注 如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。
免打扰	如果选中此框，则会启用“免打扰”功能。要启用或禁用“免打扰”，请单击“免打扰”单元格。“免打扰”功能可以禁用管理员电话上的振铃器；该功能不会重定向呼叫。 注 如果您的电话不能使用免打扰功能，请与系统管理员联系。
全转	（仅适用于代理线路模式）如果选中此框，则会启用“全部转移”（全转）功能。要启用或禁用“全部转移”，请单击“全转”单元格。“全部转移”会自动将所有来电重定向至管理员的转移目标。
助理监控	（仅适用于代理线路模式）复选标记表示管理员已启用“助理监控”。此功能允许管理员查看您代表他 / 她所处理呼叫的呼叫方 ID 和持续时间。
告警音	（仅适用于代理线路模式）复选标记表示发给管理员的呼叫会在管理员的电话上生成音频告警。
已启用过滤器	（仅适用于代理线路模式）如果选中此框，则会启用呼叫过滤器。要启用或禁用过滤器，请单击过滤器单元格。过滤器可以根据呼叫方 ID 和过滤器模式将呼叫路由给您或对应的管理员。

表 3 在 Assistant Console 的“我的管理员”面板中显示的信息 (续)

“我的管理员”列标题	含义
过滤器模式	<p>(仅适用于代理线路模式) 过滤器模式有两种:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 包括 — 与“包括”过滤器中的号码匹配的呼叫将被发送至管理员; 其他呼叫将被重定向给您。 • 不包括 — 与“不包括”过滤器中的号码匹配的呼叫将被重定向给您; 其他呼叫将被发送至管理员。 <p>要为管理员配置过滤器, 请使用“管理员配置”窗口。在“我的管理员”面板中右键单击管理员行的任意位置, 然后选择配置打开此窗口。</p> <p>注 在初始缺省过滤器设置中, “包括”过滤器启用, 所有管理员呼叫都重定向给您。</p>
呼叫详细信息	<p>呼叫详细信息包括管理员的线路号码、呼叫持续时间和主叫方 ID:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 线路 — 管理员主电话线路的实际分机号码; 电话图标用于指示线路状态。 • 呼叫持续时间 — 管理员发出或接收的激活呼叫的实时持续时间。计时器从发起 (拨出) 或收到 (拨入) 呼叫时开始计时。如果呼叫中断或被转接, 则计时器停止计时。 • 主叫方 ID — 管理员向其发出呼叫和接收其呼叫的对象的名字 (如果可用) 和号码。Assistant Console 将在前转呼叫信息可用时显示该信息。

**提示**

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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)
- [第 65 页上的如何配置管理员功能](#)

使用快速拨号功能

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

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

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

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

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

您可以通过以下方式使用快速拨号列表项发出呼叫：

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

以下是使用快速拨号列表项的一些快捷方法（不用打开快速拨号菜单）：

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



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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

使用目录

目录可用于搜索同事和根据搜索结果发出和处理呼叫。

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

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

要清除搜索结果和搜索字段，请单击**清除**按钮。

以下是使用搜索结果的一些方式：

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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

使用状态栏

状态栏位于 Assistant Console 屏幕的底部，并显示以下系统信息：

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

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

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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

调整控制台布局

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



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

相关主题

- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

查看管理设置

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



注 您不必修改管理设置，除非系统管理员要求您修改。

有两种设置类型：

- 基本设置
 - Cisco Unified Communications Manager Assistant 服务器主机名或 IP 地址
 - Cisco Unified Communications Manager Assistant 服务器端口
- 高级设置
 - 启用 / 禁用跟踪

“高级设置”选项卡将显示跟踪文件所存储的位置。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)
- [第 65 页上的如何配置管理员功能](#)

设置首选项

您可以在“首选项”菜单中启用以下两个设置：

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

要禁用各项功能，请取消选中对应的复选框。

如何配合控制台使用鼠标和键盘

Assistant Console 提供多种鼠标键盘组合用以执行任何给定任务。

您可以：

- 单击、右键单击和双击控制台项
- 拖放控制台项
- 使用键盘快捷键

例如，您可以选择以下选项来应答呼叫：

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

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



提示 您可以在“[如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)”中查找到用于执行特定任务的所有选项，例如转接呼叫

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如果通过控制台使用内部通信功能

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



注 如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G 和 7971G-GE

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

如果在发出内部呼叫前没有指定管理员，系统会将管理员列表顶部的管理员作为呼叫目标。



注 通过内部呼叫接通的管理人员即是快速拨号按键的目标。

如果在发出内部呼叫时您的管理员没有接通其它呼叫，则您和管理员的免持话筒将同时打开。然后，您可以使用电话的免持话筒、头戴式耳机或听筒通话。

如果您的管理员在您发出内部呼叫时已接通另一呼叫，内部呼叫会在管理员的电话上振铃，并且必须手动应答。管理员向您发出内部呼叫时您正处于忙线时的情况亦是如此。

要结束内部呼叫，请再次单击内部通信图标。

Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G

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

如果在发出内部呼叫时您的管理员没有接通其它呼叫，则您和管理员的免持话筒将同时打开。然后，您可以使用电话的免持话筒、头戴式耳机或听筒通话。

如果您的管理员在您发出内部呼叫时已接通另一呼叫，内部呼叫会在管理员的电话上振铃，并且必须手动应答。管理员向您发出内部呼叫时您正处于忙线时的情况亦是如此。

要结束内部呼叫，请再次单击内部通信图标。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 33 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)

如何使用键盘快捷键

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

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

查看快捷键

在菜单栏中单击该项以显示命令和快捷键。键盘快捷键与大部分菜单命令相关联。

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

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

自定义键盘快捷键

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

使用快捷键

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



注 为使键盘快捷键起作用，“Assistant Console”页面必须为桌面上的活动窗口。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

您和管理员将如何使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant

您将通过电话和 Assistant Console 使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant 来为管理员处理呼叫。例如，当您为管理员应答呼叫时，可能需要通过双击 Assistant Console 上的内部通信线路咨询管理员。如果管理员选择代答该呼叫，您则可以前转该呼叫，方法是在 Assistant Console 上选择“重定向”呼叫按键或在电话上选择**重定向**软键。如果管理员需要主叫方留言，您可以将该呼叫前转至管理员的语音留言系统，方法是选择“转接到语音邮件”呼叫按键或选择**去语音**软键。

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



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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 10 页上的如何使用控制台](#)
- [第 22 页上的如果通过控制台使用内部通信功能](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 47 页上的管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于共享线路模式时如何使用电话](#)
- [第 51 页上的管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于代理线路模式时如何使用电话](#)
- [第 65 页上的如何配置管理员功能](#)

如何使用 Assistant Console 处理呼叫

您可以使用鼠标和键盘，通过 Assistant Console 发出、应答、转接、结束和以其它方式处理呼叫。



注

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

要了解详细信息，请参阅以下呼叫处理主题：

- [第 25 页上的如何发出呼叫](#)
- [第 26 页上的如何应答呼叫](#)
- [第 26 页上的如何结束呼叫](#)
- [第 27 页上的如何保留呼叫](#)
- [第 28 页上的如何转接呼叫](#)
- [第 29 页上的如何建立会议呼叫](#)
- [第 30 页上的如何将呼叫转移至另一个号码](#)
- [第 31 页上的如何发送呼叫到语音留言服务](#)

如何发出呼叫

要通过 Assistant Console 发出呼叫，请选择以下任一选项：

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

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

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

从 Assistant Console 发出的呼叫将使用助理电话的第一条物理线路。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何应答呼叫

要应答所选的呼叫，请选择以下任一选项：

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

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何结束呼叫

要结束所选的呼叫，请选择以下任一选项：

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何保留呼叫

要保留所选的呼叫，请选择以下任一选项：

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何解除呼叫保留

要解除所选呼叫的保留状态，请选择以下任一操作：

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何转接呼叫

转接呼叫的方式有三种：

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



注

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

转接

要转接所选的呼叫，请选择以下任一选项：

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

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

咨询呼叫转接

要对所选呼叫进行咨询转接，请执行以下任一操作：

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

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

与接受者通话后，再次单击**咨询呼叫转接**按钮以完成转接。



注

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

直接转接

要直接转接一对呼叫，先选中这两个呼叫，然后执行以下任一选项：

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何建立会议呼叫

建立会议呼叫的方法有两种：

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

要将会议出席者添加到所选的激活呼叫，请选择以下任一选项：

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

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

与新的会议出席者通话后，请再次单击**会议**按钮将其添加到呼叫中。

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

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)

如何将呼叫转移至另一个号码

使用“重定向”将所选的呼叫转移至预定的目标号码。您可以重定向正在振铃、已接通或保留的呼叫。

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

有关详细信息，请参阅以下内容：

- [第 30 页上的如何使用“重定向”](#)
- [第 30 页上的如何配置转移目标](#)

如何使用“重定向”

要将所选的呼叫重定向至转移目标，请执行以下任一操作：

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

提示

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

相关主题

- [第 30 页上的如何配置转移目标](#)

如何配置转移目标

您可以将转移目标设置为呼叫的原定目标 — 管理员，或者是另一个电话号码。

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

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

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

单击**保存**以保存您的更改。

提示

- 除配置您自己的转移目标外，您还可以为您的管理员配置此目标。管理员的转移目标与您的目标有所不同。有关说明，请参阅第 67 页上的[如何为管理员配置转移目标](#)。
- 您可以使用 Cisco Unified IP 电话转移呼叫。应答该呼叫，然后按 Cisco Unified IP 电话上的**重定向**软键，将呼叫转接至您的转移目标。

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)
- [第 30 页上的如何使用“重定向”](#)
- [第 33 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)
- [第 65 页上的如何配置管理员功能](#)

如何发送呼叫到语音留言服务

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

要将所选的呼叫发送至语音留言服务，请选择以下任一选项：

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

提示

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

相关主题

- [第 8 页上的 Assistant Console 入门](#)
- [第 23 页上的如何使用键盘快捷键](#)
- [第 25 页上的如何使用 Assistant Console 处理呼叫](#)
- [第 33 页上的助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)

助理 — 如何在电话上使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant

您可以通过 Cisco Unified IP 电话访问 Cisco Unified Communications Manager Assistant 的一些功能。除独特振铃音外，所有这些功能都可以通过 Assistant Console 应用程序访问。

Cisco Unified Communications Manager Assistant 允许助理使用实际的电话按键和软键执行助理能在 Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 应用程序上执行的大多数任务。

助理电话上的 Cisco Unified Communications Manager Assistant 功能同时可用于 Assistant Console 应用程序。

以下电话均支持助理电话的 Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- Cisco Unified IP 电话 7971G-GE
- Cisco Unified IP 电话 7970G
- Cisco Unified IP 电话 7961G
- Cisco Unified IP 电话 7961G-GE
- Cisco Unified IP 电话 7960G
- Cisco Unified IP 电话 7941G
- Cisco Unified IP 电话 7941G-GE
- Cisco Unified IP 电话 7940G



注

Cisco 强烈建议：使用助理电话的 Cisco Unified Communications Manager Assistant 时，最多允许一名助理支持五名管理员。



注

管理员（使用 web URL）或助理（使用控制台应用程序）均可设置首选助理，但不能使用电话本身进行设置。

本节包含以下主题:

- [第 34 页上的代理线路与共享线路模式](#) — 介绍 Cisco Unified Communications Manager Assistant 运行使用的两种模式。
- [第 35 页上的在助理电话上登录 Manager Assistant](#) — 介绍在电话上的登录程序。
- [第 36 页上的检查管理员的状态](#) — 介绍助理支持的每位管理员的状态信息。
- [第 38 页上的处理呼叫与执行其他操作](#) — 介绍助理可执行的应答、转接、转移呼叫以及其它操作。
- [第 39 页上的如何使用电话上的 Manager Assistant 应答呼叫](#) — 介绍助理应答呼叫的三种方法。
- [第 40 页上的配置管理员设置](#) — 介绍助理支持管理员时可控制的各种设置。
- [第 42 页上的配置助理设置](#) — 介绍如何设置助理相关项，如转移目标和管理员状态排序。
- [第 45 页上的如何自定义独特振铃音功能](#) — 介绍关联每条电话线路振铃类型的步骤。

代理线路与共享线路模式

Cisco Unified Communications Manager Assistant 应用程序可以帮助助理更高效地为管理员处理呼叫。Cisco Unified Communications Manager Assistant 可以共享线路模式和代理线路模式工作。此模式由系统管理员设置。

共享线路模式

作为一个助理，如果您是以共享线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，将分配到与管理员的电话号码相同的号码。您可以使用此共享号码代表管理员处理呼叫。

代理线路模式

如果您以代理线路模式使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，您的管理员会分配到一个电话号码，而您则会分配到一个用作代理的替代电话号码。您可以使用此代理号码代表管理员处理呼叫。

识别模式

开始之前，您应当确定系统管理员为您选择了哪一种模式。检查“管理员设置”屏幕：

- 如果是在共享线路模式下，此屏幕仅显示“免打扰”选项。
- 如果是在代理线路模式下，此屏幕会显示多个选项。

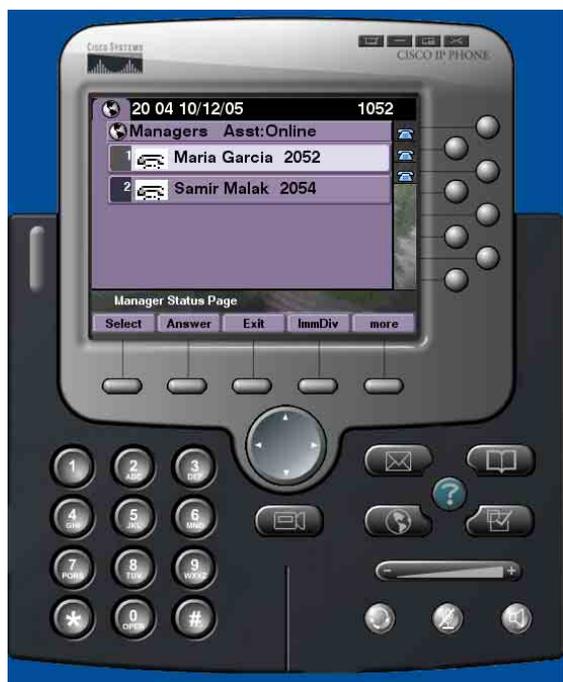
在助理电话上登录 Manager Assistant

要在助理电话上登录 Cisco Unified Communications Manager Assistant，请执行以下步骤：

步骤

- 步骤 1** 按电话上的**服务**按键。
- 步骤 2** 选择**主 IPMA 电话服务**。
- 步骤 3** 输入您的用户 ID 和个人识别码，然后按**提交**。
随即应出现“管理员状态”屏幕（请参阅图 5）。

图 5 管理员状态屏幕



注

如果“主 IPMA 服务”关闭，助理的电话屏幕将不会更新指示此状态。但是，如果尝试使用某软键，助理则会收到“找不到主机”的异常消息。在此情况下，助理必须从“IP 服务”菜单手动选择**次 IPMA 电话服务**，然后再登录。

检查管理员的状态

图 5 显示了“管理员状态”屏幕的示例。此屏幕包含特定助理支持的所有管理员的列表。本节介绍屏幕上显示的信息以及屏幕上显示的软键。

管理员状态屏幕上显示的信息

对于助理支持的每位管理员，将显示以下信息：

- 管理员的助理状态行 — 指示助理是否在线。
- 列表中的管理员数量 — 帮助您快速确定列表中的管理员数量。
- 管理员姓名 — 按以下顺序排序：
 - 新呼叫提示
 - 变更管理员的挂机状态
 - 挂机
- 管理员姓名左侧的状态图标 — 有关这些状态图标的列表和说明，请参阅表 4。
- 管理员代理线路

呼叫状态图标

表 4 显示和介绍了各种呼叫状态图标（位于“管理员状态”屏幕上管理员姓名的左侧）。

表 4 呼叫状态图标

管理员呼叫状态图标	功能
忙 	此图标在管理员电话占线时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。
保留 	此图标在管理员保留呼叫时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。
空闲 / 挂机 	此图标在管理员电话挂机时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。
摘机 	此图标在管理员电话摘机时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。
振铃 	此图标在管理员电话振铃时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。

表 4 呼叫状态图标 (续)

管理员呼叫状态图标	功能
未知 	此图标在 Cisco Unified Communications Manager Assistant 不能确定管理员状态时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。 例如，可能发生 CTI 故障时，或管理员由于尚未登录还是移动管理员时。
MWI (留言通知指示灯)	“MWI”在管理员有语音邮件通知时出现在“管理员状态”屏幕的管理员姓名旁。

处理呼叫与执行其他操作

表 5 介绍了出现在“管理员状态”屏幕上的软键。此类软键可帮助您执行各种呼叫处理任务。

表 5 助理电话上的软键

软键	功能
选择	从管理员列表中选择突出显示的管理员，并转到“管理员设置”屏幕（请参阅第 40 页上的图 6）。在此屏幕中，您可为选定的管理员配置各种设置。
应答	应答拨给相应管理员的来电。
退出	退出“管理员状态”屏幕并转到“服务”菜单页。
重定向	将正在振铃、已接通或保留的呼叫立即转移至相应的管理员（默认）或另一个预先设置的号码。 要将转移目标设置为某电话号码，请按 设置 ，然后按 设置转移目标 ，接着输入号码。
其他	显示了“管理员状态”屏幕的其余可用软键。
去语音	将正在振铃、已接通或保留的呼叫发送至相应的管理员语音邮箱。
对讲	允许您通过内部通信线路与管理员进行通话。

表 5 助理电话上的软键（续）

软键	功能
下线	<p>让您离线。如果为管理员配置有另一助理，且此助理在线，则此助理即是此管理员的活动助理。</p> <p>如果没有其他可用助理，发给管理员的呼叫将不会过滤或转移，并且所有呼叫均将在管理员的电话上振铃。</p> <p> 注 如果主助理离线或注销，则管理员的电话和呼叫状态将显示在下一可用助理的电话上，此助理将接任主助理。</p>
设置	帮助您转到“助理设置”屏幕，您可在此屏幕中配置各种设置。有关可设置的字段的信息，请参阅第 43 页上的表 7。

如何使用电话上的 Manager Assistant 应答呼叫

您可以使用以下三种方式之一，应答“管理员状态”页上显示的管理员的呼叫：

- 按“管理员状态”页上的**应答**软键。
- 选择振铃呼叫的“线路”按键或“扬声器”按键。
- 退出 Cisco Unified Communications Manager Assistant 屏幕，并选择呼叫处理屏幕上的“应答”按键（在您退出 Cisco Unified Communications Manager Assistant 屏幕后即可看到呼叫处理屏幕）。“呼叫处理”屏幕将显示呼叫的原始号码，并包含**应答**、**重定向**和**去语音**软键。



注 在使用其中一种方法应答呼叫之后，如果未显示 Cisco Unified Communications Manager Assistant 屏幕，则呼叫处理屏幕已覆盖此屏幕。此时，请照常使用呼叫处理屏幕上的软键，Cisco Unified Communications Manager Assistant 不会控制这些功能。

配置管理员设置

图 6 显示了“管理员设置”屏幕，此屏幕在您从“管理员状态”屏幕显示的列表中选择管理员后出现（请参阅图 5）。

表 6 介绍了如何在此屏幕中设置字段。

图 6 管理员设置屏幕



表 6 管理员设置字段

软键	功能
过滤器	<p>打开和关闭过滤器。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。如果此字段被设置为“打开”，则应用“过滤器模式”字段中设置的过滤器规则。</p> <p> 注 要为管理员配置过滤器，您必须使用 Assistant Console 应用程序。有关详细信息，请参阅第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表。</p>
过滤器模式	<p>在不包括和包括之间转换。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不包括 — 与过滤器列表中的电话号码匹配的呼叫将被发送给助理；其他呼叫将被发送给管理员。 • 包括 — 与过滤器列表中的电话号码匹配的呼叫将被发送给管理员；其他呼叫将被发送给助理。 <p>允许使用通配符 X 表示单个数字，而 * 表示开头或结尾的数字串。</p>
免打扰	<p>关闭管理员电话上的振铃器。此操作将根据每位管理员的具体情况执行。</p>
转移呼叫	<p>打开和关闭过滤器。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。如果此字段被设置为打开，则 Cisco Unified Communications Manager Assistant 会将正在振铃的、已接通的或保留的呼叫发送给管理员或另一个预先设置的号码（通过选择设置转移目标字段指定的号码）。</p>
设置转移目标	<p>在转移呼叫字段为打开的情况下，将呼叫转移至的号码。</p> <p>默认值：如果在此未设置其他电话号码，则呼叫会转移至相应的管理员电话。</p>
告警音	<p>打开和关闭过滤器。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。如果此字段在代理线路环境下被设置为打开，则发给管理员的呼叫会在管理员的电话上生成音频告警。</p>

配置助理设置

图 7 显示了“助理设置”屏幕，此屏幕在您从“管理员状态”屏幕中按设置软键后出现（请参阅图 5）。使用“助理设置”屏幕可为“管理员状态”屏幕配置诸如转移目标和排序等项。

表 7 介绍了如何在此屏幕中设置字段。

表 8 介绍了如何使用此屏幕中的软键。

图 7 助理设置



表 7 助理设置字段

字段	功能
呼叫面板改写 (启用/禁用)	<p>启用和禁用此功能。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。启用此标记可在接通呼叫时发送实时更新。</p> <p>在将呼叫转移给管理员之前，最好先检查该管理员的状态是忙还是空闲。启用此标记后，在您接通呼叫时，会看到管理员状态的变更情况。</p>
智能排序 (启用/禁用)	<p>启用和禁用此功能。突出显示此字段并按选择可更改此字段的设置。启用此标记时，“管理员状态”屏幕根据新呼叫事件进行排序。</p> <p>有关管理员列表排序的层级，请参阅第 36 页上的管理员状态屏幕上显示的信息。</p> <p>如果不启用此标记，“管理员状态”屏幕为静态。</p>
设置转移目标	<p>如果管理员的“全部转移”字段被设置为打开（请参阅第 40 页上的图 6），则拨给该管理员的来电将转移到转移目标，此转移目标可以是当前选定的管理员（默认），也可以是电话号码。</p> <p>要将呼叫转移至电话号码，请在“设置转移目标”字段中输入号码；要更改电话号码，请编辑“设置转移目标”字段。</p>

表 8 助理设置软键

字段	功能
选择	<p>按此按键可更改此屏幕两个转换字段的设置 — “呼叫面板改写” 和 “智能排序”。如果突出显示 “设置转移目标” 字段并按 “选择”，则会转到配置转移目标号码的屏幕。</p>
StpUpdt/StrUpdt	<p>默认情况下，“管理员状态” 屏幕在管理员状态改变时或在管理员有新呼叫时刷新。</p> <p>StpUpdt 按键可阻止自动刷新。</p> <p>例如，如果您为 33 名管理员提供支持，而希望更改第 20 个管理员的设置，则此时可能要使用此按键。</p> <p>要更改此管理员的设置，须在 “管理员状态” 屏幕上滚动查看管理员列表，突出显示第 20 个姓名，然后按 选择。</p> <p>但是，如果在此过程中屏幕自动更新，则滚动列表中的位置将发生变化，并且可能会丢失重要的状态更新。因此，为避免在此情况下刷新屏幕，可按 StpUpdt 按键。</p> <hr/> <p> 注 要重新调用自动更新，请按 StrUpdt 按键。</p>
退出	<p>退出 “助理设置” 屏幕并返回 “管理员状态” 屏幕。</p>
注销	<p>注销 IPMA 服务。注销后，您需要重新登录此服务。</p>

如何自定义独特振铃音功能

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

使用以下操作步骤直接在电话上自定义独特振铃音功能。

步骤

步骤 1 按 Cisco Unified IP 电话上的**设置**按键。

步骤 2 使用**导航**按键从“设置”菜单中选择**振铃类型**（或者按电话键盘上的 **2**）。

电话上的每条线路及其选定的振铃类型都会显示于电话的 LCD 屏幕中。所有线路都使用缺省振铃类型作为初始值。

步骤 3 要更改某一线路的振铃类型，请使用**导航**按钮选择线路，然后按**选择**软键。



注

要识别与特定管理员关联的管理员代理线路，可查看 Assistant Console 应用程序的“我的呼叫”面板。上面显示了管理员代理线路和管理员的名字。（管理员的代理线路是您代管理员接听来电的线路。）

步骤 4 使用**导航**按键在所选线路的可用铃音列表中滚动。要试听振铃类型的样本，请选择振铃类型，然后按**播放**软键。

步骤 5 要关联新的振铃类型，请按**选择**及**确定**软键。

步骤 6 重复步骤 3 - 步骤 5 以自定义另一条选定线路的振铃类型。

步骤 7 按**退出**软键退出振铃类型菜单。

管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于共享线路模式时如何使用电话

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

Cisco Unified Communications Manager Assistant 配置为共享线路模式时，管理员可以使用以下功能：

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

详细信息请参阅以下主题：

- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)
- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 49 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 50 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)
- [第 66 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)

使用 Cisco 分机移动

步骤

要将 Cisco Unified Communications Manager Assistant 用于 Cisco 分机移动，请执行以下步骤：

步骤 1 登录至 Cisco 分机移动。

步骤 2 在“服务”菜单中选择“助理服务”。

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

相关主题

- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 49 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 50 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何转移和转接呼叫

对于管理员

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

本节包含以下主题：

- [第 48 页上的如何将来电立即重定向至另一个号码](#)
- [第 49 页上的如何转接呼叫至语音留言服务](#)

如何将来电立即重定向至另一个号码

对于管理员

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

相关主题

- [第 48 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 49 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何转接呼叫至语音留言服务

对于管理员

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

相关主题

- [第 48 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 49 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 50 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何使用内部通信功能与助理通话

内部通信功能是一种可选功能，使您能够通过内部通信线路与助理进行通话。该功能由系统管理员进行配置。



注

如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G 和 7971G-GE

要在 Cisco Unified IP 电话上发出内部呼叫，请按与助理对应的**内部通信**快速拨号键。当前活动助理是您内部呼叫的目标。

如果登录时没有活动助理，则您的内部呼叫没有目标。

在您发出内部呼叫后，助理的免持话筒会自动应答。然后，您可以使用电话的免持话筒、头戴式耳机或听筒通话。要与您通话，助理必须按助理电话上的“内部通信”按键。

要结束内部呼叫，请挂机（或按扬声器按键或头戴式耳机按键）。

Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G

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

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

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

要结束内部呼叫，请挂机（或按扬声器按键或头戴式耳机按键）。

相关主题

- [第 48 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 50 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何禁用电话上的振铃器

对于管理员

若要禁用电话上的振铃器，请按**免打扰**软键以启用或禁用“免打扰”功能。



注 如果您的电话不能使用免打扰功能，请与系统管理员联系。

启用此功能后，电话 Cisco Unified IP 将在上禁用振铃器。“免打扰”功能可以禁用电话上所有线路的振铃器。



注 免打扰功能不影响内部通信。

“免打扰”功能由 Cisco Unified IP 电话 LCD 屏幕上 Cisco Unified Communications Manager Assistant 状态窗口中的铃状图标表示。带斜线的铃状图标表示启用了该功能，而禁用了电话上的振铃器。您的电话不会振铃，但助理的电话会振铃。铃状图标表示禁用了该功能，而启用了振铃器。

初始缺省设置为禁用。

相关主题

- [第 48 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 48 页上的如何转移和转接呼叫](#)
- [第 49 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)

管理员 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 处于代理线路模式时如何使用电话

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

Cisco Unified Communications Manager Assistant 配置为代理线路模式时，管理员可以使用以下功能：

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

相关主题

- [第 3 页上的如何识别管理员电话上的模式](#)
- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)
- [第 66 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)

管理员入门

以下主题可以帮助您初步了解 Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- [第 52 页上的使用 Cisco 分机移动](#)
- [第 52 页上的了解助理选择](#)
- [第 53 页上的通过状态窗口](#)
- [第 57 页上的使用电话上的“管理员状态”菜单](#)

使用 Cisco 分机移动

步骤

Cisco Unified Communications Manager Assistant 用于 Cisco 分机移动:

步骤 1 登录至 Cisco 分机移动。

步骤 2 在服务菜单中选择“助理服务”。

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

了解助理选择

作为管理员，如果您没有配置为使用 Cisco 分机移动，则会自动登录至 Cisco Unified Communications Manager Assistant 功能。

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

确定您的活动助理

活动助理是当前代表您处理呼叫的人员。

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

分配缺省助理

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

您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口选择缺省助理。详情请参阅第 67 页上的[如何向管理员分配缺省助理](#)。

更换助理

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

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

助理不可用时

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

通过状态窗口

对于管理员

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

“管理员状态”菜单中有两个区域：

- 助理监控区域 — 状态窗口的顶部显示正由助理代您处理的呼叫的主叫方 ID 和运行时间。详情请参阅[表 9](#)。
- Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G 的助理和功能区域 — 状态窗口的最主要部分所显示的图标用于指示活动助理是否可用，以及功能的启用 / 禁用状态。详情请参阅[表 10](#)。
- Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G、7971G-GE 的助理和功能区域 — 状态窗口的最主要部分所显示的图标用于指示活动助理是否可用，以及功能的启用 / 禁用状态。详情请参阅[表 11](#)。

表 9 “管理员状态”菜单中的助理监控消息

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

表 10 Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G “管理员状态”菜单中的助理和功能图标

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

表 10 Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G “管理员状态” 菜单中的助理和功能图标 (续)

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

表 11 Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G 和 7971G-GE “管理员状态” 菜单中的助理和功能图标

功能	说明
助理可用 	助理图标是一个人状图案，位于状态窗口的左侧。该图标表示活动助理可以接听您的呼叫。
助理不可用 	助理不可用图标是一个划有斜线的人状图标。该图标表示所有助理均不可用。 要确定您的活动助理，请在 Cisco Unified IP 电话上按 服务 按键，然后选择“助理服务”。

表 11 Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G 和 7971G-GE “管理员状态” 菜单中的助理和功能图标 (续)

功能	说明
<p>“呼叫过滤器” 已启用</p> 	<p>绿色箭头穿过窗口且带有反射的红色箭头图标表示过滤功能已打开。</p>
<p>“呼叫过滤器” 已禁用</p> 	<p>绿色箭头穿过划有斜线的窗口且带有反射的红色箭头图标表示过滤功能已关闭。</p> <p>要启用或禁用过滤器，请从“管理员状态”菜单中选择过滤器。您可以通过“管理员配置”网页配置呼叫过滤。</p>
<p>“免打扰” 已启用</p> 	<p>带斜线的铃状图标表示该功能已启用（振铃器已禁用）。</p>
<p>“免打扰” 已禁用</p> 	<p>铃状图标表示该功能已禁用（振铃器已启用）。</p> <p>要启用 / 禁用“免打扰”功能和启用 / 禁用振铃器，请按免打扰软键。</p>
<p>“全部转移” 已启用</p> 	<p>箭头被屏障反射回来的图标表示该功能已打开（拨到您电话上的呼叫被重定向至其它目标）。</p>
<p>“全部转移” 已禁用</p> 	<p>划有斜线的箭头被屏障反射回来的图标表示该功能已关闭（呼叫直接拨进您的电话）。</p> <p>要启用 / 禁用“全部转移”功能，请按全转软键。此功能的初始缺省目标是您所选定的助理。您可以通过“管理员配置”网页更改该目标。</p>

提示

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

使用电话上的“管理员状态”菜单

对于管理员

要打开电话上的“管理员状态”菜单，请按**服务**按键并选择“助理服务”。表 12 介绍了“管理员状态”菜单项和相关任务。

表 12 “管理员状态”菜单项和相关任务

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

为来电设置告警音

来电在管理员的电话屏幕上显示，但只在助理的电话上振铃。

步骤

要在管理员的电话上添加来电的告警音，请执行以下步骤：

步骤 1 按**选择**按钮。

步骤 2 选择并设置告警音。

步骤 3 将告警音设置为**打开**。

告警会针对每次呼叫发一次声。

在以下情况下，有来电时不会发出告警音：

- 从助理的电话或 Assistant Console 关闭您电话的告警音。
- “助理监控”功能已禁用。
- 将呼叫设置为自动重定向至您的助理。

如何截接、重定向和转接呼叫

对于管理员

您可以使用电话上的 Cisco Unified Communications Manager Assistant 软键截接、重定向、转接和以其它方式处理激活的呼叫。

本节包含以下主题：

- [第 59 页上的如何截接正呼入助理电话的呼叫](#)
- [第 59 页上的如何将来电立即重定向至另一个号码](#)
- [第 60 页上的如何重定向全部呼叫至另一个号码](#)
- [第 61 页上的如何转接呼叫至语音留言服务](#)

如何截接正呼入助理电话的呼叫

对于管理员

按 Cisco Unified IP 电话上的**截接**软键，截接正呼入助理电话的呼叫，并将该呼叫重定向至您的电话。要成功截接呼叫，您必须在助理应答该呼叫之前按“截接”软键；您无法截接已接听的呼叫。



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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何将来电立即重定向至另一个号码

对于管理员

按**重定向**软键，将正在振铃、已接通或保留的呼叫从您的电话重定向至另一部电话。

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

提示

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何重定向全部呼叫至另一个号码

对于管理员

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

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

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

提示

- “管理员状态”菜单上的图标用于指示“全部转移”功能是启用还是禁用。被反射的箭头表示该功能已启用；平直箭头表示该功能已禁用。
- “全转”适用于可由助理来管理的所有线路；该功能无法重定向助理无法访问的您的个人线路上收到的呼叫，也无法重定向您在内部通信线路上收到的呼叫。
- “全转”功能和“重定向”功能共享同一个转移目标。您或您的助理可以通过“管理员配置”窗口更改此目标。
- 如果同时启用呼叫过滤和“全转”，Cisco Unified Communications Manager Assistant 会先将呼叫过滤应用于来电。呼叫过滤可将呼叫定向至您或您的助理（具体取决于过滤器设置）。接下来，Cisco Unified Communications Manager Assistant 会将“全转”应用于过滤定向至您电话上的呼叫。“全转”功能可将这些呼叫重定向至“全转”目标。
- 如果您在电话上配置了前转所有呼叫，所有来电将被前转至您所输入的呼叫前转号码。您的呼叫既不会被过滤至您的助理，也不会被重定向至转移目标。

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

如何转接呼叫至语音留言服务

对于管理员

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何使用呼叫过滤

对于管理员

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

- 过滤器模式
- 过滤器列表
- 过滤器启用 / 禁用状态

表 13 提供了每种过滤器设置的详细信息。



注 初始缺省设置为：“包括”呼叫过滤启用，过滤器列表为空；因此，所有来电都将重定向至您的助理。要自定义过滤，请参阅[第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)。

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

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



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

表 13 “呼叫过滤” 设置

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

提示

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

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)
- [第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何使用内部通信功能与助理通话

内部通信功能是一种可选功能，使您能够通过内部通信线路与助理进行通话。该功能由系统管理员进行配置。



注

如果您的电话不能使用内部通信功能，请与系统管理员联系。

Cisco Unified IP 电话 7941G、7941G-GE、7961G、7961G-GE、7970G 和 7971G-GE

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

在您发出内部呼叫后，助理的免持话筒会自动应答。然后，您可以使用电话的免持话筒、头戴式耳机或听筒通话。要与您通话，助理必须按助理电话上的**内部通信**按键。

要结束内部呼叫，请挂机（或按扬声器按键或头戴式耳机按键）。

以代理线路模式发出内部呼叫可能会出现许多情形：

- 如果已设置缺省助理且此设置可用，则此助理即是您呼叫的目标。
- 如果已设置缺省助理但此设置不可用，则下一可用助理才是您呼叫的目标。
- 如果已设置缺省助理但此设置不可用，且在您登录时没有活动助理，则缺省助理仍是您内部呼叫的目标。
- 如果未设置缺省助理，则当前活动助理即是您呼叫的目标。
- 如果未设置缺省助理且在您登录时当前活动助理离线，则会出现以下情形之一：
 - 下一可用助理成为您内部呼叫的目标。
 - 如果没有其他可用助理，则离线助理仍是您呼叫的目标。
- 如果未设置缺省助理，且在您登录时没有活动助理，则您的内部呼叫没有目标。

Cisco Unified IP 电话 7940G 和 7960G

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

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

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

如果助理在您已接通另一呼叫时向您发出内部呼叫，则也将如此。

要结束内部呼叫，请挂机（或按扬声器按键或头戴式耳机按键）。

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 64 页上的如何禁用电话上的振铃器](#)

如何禁用电话上的振铃器

对于管理员

如要禁用电话上的振铃器，请按**免打扰**软键以启用或禁用“免打扰”功能。



注 如果您的电话不能使用免打扰功能，请与系统管理员联系。

启用此功能后，Cisco Unified IP 电话将禁用振铃器。“免打扰”功能可以禁用电话上所有线路的振铃器。



注 免打扰功能不影响内部通信。

“免打扰”功能由 Cisco Unified IP 电话 LCD 屏幕上“管理员状态”菜单中的铃状图标表示。带斜线的铃状图标表示启用了该功能，而禁用了电话上的振铃器。您助理的电话将继续振铃。铃状图标表示禁用了该功能，而启用了振铃器。

初始缺省设置为禁用。

提示

- 此功能不会影响呼叫过滤。

相关主题

- [第 52 页上的管理员入门](#)
- [第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫](#)
- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 63 页上的如何使用内部通信功能与助理通话](#)

如何配置管理员功能

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

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

初始缺省设置允许管理员使用 Cisco Unified Communications Manager Assistant，而无需配置首选项。

相关主题

- [第 1 页上的共享线路模式和代理线路模式说明](#)
- [第 65 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何访问管理员配置

请参阅以下主题：

- [第 66 页上的管理员 — 如何访问管理员配置](#)
- [第 66 页上的助理 — 如何访问管理员配置](#)

管理员 — 如何访问管理员配置

管理员将通过网站访问“管理员配置”页面。可以从系统管理员处获取 URL。

步骤

步骤 1 在运行 Microsoft Windows 2000 的计算机上，打开 Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE) 浏览器。

浏览器版本必须为 5.5 或更高。

步骤 2 打开系统管理员提供的 URL。该 URL 应为：`http://<ip 地址>/ma/desktop/maLogin.jsp`
弹出窗口将询问您是否要安装 Cisco Unified Communications Manager Assistant 软件。

步骤 3 单击**复选框**，表明同意以下文本：“始终信任来自 Cisco Systems Inc. 的内容”，然后单击**是**。
随即将显示“登录”页面。

步骤 4 输入您的用户名和密码（由系统管理员提供），然后单击**注册**。
随即将出现“管理员配置”窗口。

步骤 5 准备注销时，请关闭浏览器窗口。如有必要，请重复步骤 3。

相关主题

- [第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

助理 — 如何访问管理员配置

助理可以通过 Assistant Console 访问“管理员配置”窗口。

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

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

相关主题

- [第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何向管理员分配缺省助理

您可以将管理员的一名已配置助理指定为缺省助理。

如果可能，Cisco Unified Communications Manager Assistant 会将管理员的活动助理指定为缺省助理。如果缺省助理没有登录，Cisco Unified Communications Manager Assistant 会向服务指定另一个可用的助理作为活动助理。缺省助理登录后，Cisco Unified Communications Manager Assistant 将进行切换，以使缺省助理处于活动状态并处理呼叫。

步骤

步骤 1 在“管理员配置”窗口中，可以单击**缺省助理**选项卡以显示“缺省助理选择”窗口。

步骤 2 从助理下拉菜单中选择适当的助理。

步骤 3 保存所作更改。

相关主题

- [第 65 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)
- [第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表](#)

如何为管理员配置转移目标

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

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

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

步骤

步骤 1 从“管理员配置”窗口，单击**转移**选项卡以显示“转移配置”窗口。

步骤 2 （仅适用于代理线路模式）选择**电话号码**或**助理**。

步骤 3 如果您选择了“电话号码”，请输入有效的电话号码。请完全按照从办公室电话拨号的方式输入号码。

步骤 4 保存所作更改。

相关主题

- 第 58 页上的如何截接、重定向和转接呼叫
- 第 65 页上的如何访问管理员配置
- 第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理
- 第 68 页上的如何为管理员创建过滤器列表

如何为管理员创建过滤器列表

过滤器列表允许管理员或助理自定义管理员的呼叫过滤功能。

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

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

Cisco Unified Communications Manager Assistant 会将来电的主叫方 ID 与当前过滤器列表中的电话号码进行比较。

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

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



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

过滤器列表可以包括以下通配符：

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

除通配符外，过滤器列表还可以包含连字符 (-)、句点 (.) 和空格。



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

管理员 — 通过电话激活过滤器列表。要执行这些操作，请打开电话上的 Cisco Unified Communications Manager Assistant 菜单。按 **1** 可启用和禁用过滤器功能；按 **2** 可切换选择“包括”和“不包括”过滤器模式。

管理员和助理可以使用以下步骤来创建过滤器列表。

步骤

步骤 1 从“管理员配置”窗口，单击**包括**选项卡或**不包括**选项卡以显示相应的配置窗口。

步骤 2 在**过滤器**字段中输入部分或完整的电话号码。

如果需要帮助，可单击[详细信息](#)链接查看过滤器示例。

步骤 3 您可以添加、替换或删除过滤器：

- 要添加新的过滤器，请在“过滤器”字段中输入过滤器，然后单击**添加**。
新过滤器将出现在“过滤器列表”中。
- 要将现有过滤器更换为新的过滤器，请在“过滤器列表”中选择要修改的现有过滤器。在“过滤器”字段更改所需的过滤器，然后单击**替换**。
修改后的过滤器将出现在“过滤器列表”中。
- 要删除过滤器，请在“过滤器列表”中选择过滤器，然后单击**删除**。
删除的过滤器将从“过滤器列表”中消失。

步骤 4 保存所作更改。

提示

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

相关主题

- [第 61 页上的如何使用呼叫过滤](#)
- [第 65 页上的如何访问管理员配置](#)
- [第 67 页上的如何向管理员分配缺省助理](#)
- [第 67 页上的如何为管理员配置转移目标](#)

索引

A

Assistant Console

菜单 [11](#)

登录至 [8](#)

访问但不支持管理员 [10](#)

呼叫处理方式 [25](#)

呼叫控制按钮 [11](#)

键盘快捷键 [23](#)

启动 [8](#)

使用内部通信的方式 [22](#)

使用鼠标和键盘操作 [21](#)

说明部分 [10](#)

注销 [9](#)

自定义布局 [20](#)

按钮

识别 [11](#)

B

包括过滤配置列表

创建 [68](#)

包括过滤器

定义 [61](#)

保留按键 [27](#)

保留呼叫 [27](#)

拨号 [25](#)

不包括过滤配置列表

创建 [68](#)

不包括过滤器

定义 [61](#)

C

Cisco Unified Communications Manager Assistant, 定义 [vii](#)

Cisco Unified IP 电话

代理线路（管理员） [51](#)

共享线路（管理员） [47](#)

软键（管理员） [48, 58](#)

软键（助理） [33](#)

助理 [33](#)

状态窗口（管理员） [53](#)

重定向软键

管理员 [48, 59](#)

管理员目标 [67](#)

菜单栏

Assistant Console 上 [11](#)

D

代理线路

管理员电话的状态窗口 [3](#)

使用管理员电话 [51](#)

以代理线路模式使用 Manager Assistant [2](#)

登录, 助理 [8](#)

电话静音 [50, 64](#)

电话上的图标

功能设置 (管理员) [54, 55](#)

过滤 (管理员) [62](#)

免打扰 (管理员) [50, 64](#)

全部转移 (管理员) [60](#)

独特振铃音 [45](#)

F

发出呼叫 [25](#)

服务器

连接至 [19](#)

设置 [20](#)

G

告警音 [58](#)

共享线路

管理员电话的状态窗口 [3](#)

使用管理员电话 [47](#)

以共享线路模式使用 Manager Assistant [1](#)

挂断呼叫 [26](#)

挂机按键 [26](#)

管理员

功能状态 [16](#)

监控 [16](#)

配置功能 [65](#)

在线状态 [16](#)

管理员代理线路 [15](#)

管理员配置窗口

使用 [65](#)

管理员线路

在我的呼叫面板中 [15](#)

在“我的管理员”面板中 [16](#)

过滤器

列表 [68](#)

说明 [61](#)

H

呼叫

显示方式 [15](#)

呼叫保留

保留呼叫 [27](#)

解除呼叫保留 [27](#)

呼叫处理

使用呼叫控制按键 [37](#)

使用呼叫控制按钮 [12](#)

通过 Assistant Console [25](#)

通过管理员电话 [48, 58](#)

通过助理电话 [33](#)

呼叫过滤

列表 [68](#)

模式 [68](#)

使用全部转移 [69](#)

说明 [61](#)

呼叫控制按键 [37](#)

呼叫控制按钮 [12](#)

定义 [11](#)

监控 [19](#)

会议呼叫，发出 [29](#)

J

继续按键 [27](#)

键盘快捷键 [23](#)

键盘，操作控制台的工具 [21](#)

解除保留 [27](#)

截接呼叫 [59](#)

截接软键，管理员 [59](#)

结束呼叫 [26](#)

K

控制台

拨号方式 [25](#)

快速拨号 [18](#)

L

立即转移按键

配置 [30](#)

立即转移按键（助理）

使用 [30](#)

离线按钮 [10](#)

离线状态

监控 [19](#)

M

盲转接 [28](#)

执行 [28](#)

免打扰功能 [50, 64](#)

免打扰软键 [50, 64](#)

目录

使用 [19](#)

目录面板 [19](#)

N

内部通信

通过 Assistant Console 使用 [22](#)

在电话上使用（管理员） [49, 63](#)

Q

- 前转所有呼叫 [60](#)
- 去语音软键
 - 管理员 [49, 61](#)
- 全部转移
 - 使用呼叫过滤 [69](#)

- 全转软键
 - 管理员目标 [67](#)
 - 使用 [60](#)

- 缺省助理
 - 分配 [67](#)

R

- 软键
 - 管理员 [48, 58](#)

S

- 设置
 - 管理 [20](#)
- 鼠标
 - 操作 Assistant Console 的工具 [21](#)

T

- 弹出到最上面功能 [19](#)
- 通配符
 - 在过滤器列表中 [68](#)

W

- 文档
 - Cisco Unified IP 电话 [ix](#)
 - 结构 [viii](#)
 - “我的管理员”面板 [16](#)
- 我的呼叫面板 [15](#)

Y

- 已连接状态
 - 更改 [10](#)
 - 监控 [19](#)
- 应答按键 [26](#)
- 应答呼叫 [26](#)
- 语音邮件
 - 发送呼叫到（管理员） [49, 61](#)
 - 发送呼叫到（助理） [31](#)

Z

- 在线帮助，使用 [ix](#)
- 助理
 - 电话线路 [15](#)
 - 确定（管理员） [52](#)
 - 缺省 [67](#)
 - 选择（管理员） [52](#)
 - 自定义电话振铃音 [45](#)

助理监控

 管理员 **53**

 使用截接软键 **59**

助理选择

 了解 **52**

注销，助理 **9**

转接按键 **28**

转接到语音邮件按键 **31**

转接呼叫 **28**

转移按键

 使用 **30**

转移呼叫

 管理员 **48, 59**

 助理 **30**

转移目标，配置

 管理员 **67**

 助理 **30**

状态窗口

 管理员 **53**

状态栏

 使用 **19**

咨询呼叫转接按键 **28**



美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883

亚太地区总部
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
电话: +65 6317 7777
传真: +65 6317 7799

欧洲总部
Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
电话: 31 0 800 020 0791
传真: 31 0 20 357 1100

Cisco 在全球拥有 200 多个办事处。Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices 上列有这些办事处的地址、电话号码以及传真号码。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-13709-01