



使用适用于 IP Office Subscription 系统的 Customer Operations Manager

版本 11.1.3
发行版本 8
2023 年 5 月

© 2020-2023, Avaya LLC
保留所有权利。

声明

Avaya 已采取适当措施保证本文档中的信息在印制时全面、准确，如有错漏，恕不负责。Avaya 保留更改和更正本文档信息的权利，而且没有义务向任何个人或组织通知此类更改。

文档免责声明

「文档」表示以各种介质发布的信息，可能包含通常提供给产品用户使用的产品信息、订阅或服务说明、操作说明以及性能规格。文档不包括市场营销材料。除 Avaya 或明确代表 Avaya 对本文档原版本所作的修改、添加或删除外，公司对于任何其他形式的修改、添加或删除概不负责。对于最终用户在一定程度上对本文档所作的修改、添加或删除所造成的或相关的全部赔偿、诉讼、要求及判决，最终用户均同意给予赔偿，并保证 Avaya、Avaya 的座席、服务方及员工不受伤害。

链接免责声明

Avaya 对本网站中或 Avaya 提供的文档中引用的任何链接网站的内容或可靠性概不负责。Avaya 不负责这些网站上提供的信息、声明或内容的准确性，也没有必要对其中描述或提供的产品、服务或信息表示认可。Avaya 无法保证这些链接始终有效，也无法控制链接页面的可用性。

保修

Avaya 为 Avaya 硬件和软件提供有限保修服务。请参照 Avaya 协议以制定有限保修条款。此外，有关 Avaya 的标准保修语言以及保修期间对本产品的支持的信息，Avaya 客户和其他方可访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010>，位于「保修与产品生命周期」链接下，或访问 Avaya 指定的下级网站。请注意，如果产品购自美国 and 加拿大以外地区的 Avaya 授权渠道合作伙伴，保修应由该 Avaya 渠道合作伙伴提供，而非由 Avaya 提供。

「“托管服务”」指您从 Avaya 或授权 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）购买的 Avaya 托管服务订阅，有关适用托管服务的信息将在托管 SAS 或其他服务说明文档中进行详细说明。如果您购买托管服务订阅，则前述的有限保修可能不适用，但您可能有资格获得与托管服务相关的支持服务，适用的托管服务将在您的服务描述文档中进行详细说明。有关更多信息，请联系 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）。

托管服务

只有在您购买了由 Avaya 或 Avaya 渠道合作伙伴（如适用）提供的 Avaya 托管服务订阅，才适用以下使用条款。有关托管服务使用条款，请浏览 Avaya 网站 (<https://support.avaya.com/licenses/avaya-licensing>) 下的「Avaya 托管服务使用条款」，或 Avaya 指定的下级网站，这些条款对所有访问或使用托管服务的用户均适用。如果您访问或使用了托管服务，或授权其他人访问或使用了托管服务，即表示您代表您个人和您所服务的实体（以下可互换地称为「您」和「最终用户」）同意使用条款。如果您代表公司或其他法律实体接受使用条款，即表示您有权保证此实体接受这些使用条款的约束。如果您没有这样的权利，或您不想接受这些使用条款，则您不得访问或使用，或授权其他任何人访问或使用托管服务。

许可

全球软件许可条款（以下简称“软件许可条款”）可在以下网站 <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> 或 Avaya 指定的任何后续网站上获取。本软件许可条款适用于安装、下载和/或使用软件和/或文档的任何人。安装、下载或使用本软件，或授权他人安装、下载或使用本软件即表示，最终用户同意本软件许可条款在最终用户和 Avaya 之间形成具有约束力的合同。如果最终用户代表一家公司或者其他法律实体接受这些软件许可条款，即表示最终用户在此声明他们具有使该实体组织遵守这些软件许可条款的授权。

版权所有

除非另有明确声明，否则不得使用本网站上的材料以及 Avaya 提供的文档、软件、托管服务或硬件。本网站上的所有内容以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品，包括内容的挑选、安排和设计，均归 Avaya 或其被认可人所有并受版权和其他知识产权法保护，包括与数据库保护相关的特殊权利。除非 Avaya 明确授权，否则您不能以任何方式对部分或全部修改、复制、转载、再版、上传、发布、传输或分发任何内容，包括任何代码和软件。未经 Avaya 书面明确同意而擅自转载、传输、传播、存储或使用可能会触犯适用法律而构成刑事及民事犯罪。

虚拟化

如果在虚拟机上部署本产品，则以下条款适用。每个产品均有自己的订购代码和许可类型。除非另有说明，一件产品的每个实例都必须

单独授权和订购。例如，如果最终用户或 Avaya 渠道合作伙伴想安装同一类型产品的两个实例，则应订购此类型的两个产品。

第三方组件

仅在随本产品一起分发 H.264 (AVC) 编解码器时，以下条款才适用。本产品已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(i) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (ii) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的用户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。其他详细信息可从 MPEG LA, L.L.C. 获取。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

服务提供商

对编解码器而言，如果 Avaya 渠道合作伙伴托管的产品使用或嵌入了 H.264 或 H.265 这些编解码器，则 Avaya 渠道合作伙伴确认并同意任何和所有相关的费用和/或版权均由 Avaya 渠道合作伙伴承担。H.264 (AVC) 编解码器已获得 AVC 专利组合许可，可供用户出于个人或其他目的使用，其中并未收取以下操作的费用：(I) 根据 AVC 标准编码视频（「AVC 视频」）和/或 (II) 解码 AVC 视频，其已由参与个人活动的客户编码和/或从有权提供 AVC 视频的视频提供商处获得。不得授予或暗示用于任何其他用途的许可。可通过 MPEG LA, L.L.C 获得 H.264 (AVC) 和 H.265 (HEVC) 编解码器的更多信息。请参见 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)。

遵守法律

您确认并同意，您有责任在使用 Avaya 产品的国家或地区遵守任何适用的法律法规，包括但不限于与通话录音、数据隐私、知识产权、商业秘密、欺诈和音乐表演权有关的法律和法规。

防止收费欺诈

「收费欺诈」指未经授权的一方（例如，非公司员工、代理商、转包商或不代表贵公司利益的人员）擅自使用您的电讯系统。请注意，您的系统会存在与收费欺诈相关的危险，如果发生收费欺诈，则将导致电信服务额外费用的明显增加。

Avaya 电讯欺诈投诉

如果您怀疑自己受到话费欺诈的伤害，并且您需要技术协助或支持，请联系您的 Avaya 销售代表。

安全漏洞

有关 Avaya 安全支持政策的信息请访问 <https://support.avaya.com/security> 中的“安全策略与支持”部分。

可疑的 Avaya 产品安全漏洞将按照 Avaya 产品安全支持流程 (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) 处理。

商标

本网站中以及 Avaya 提供的文档、托管服务和产品中显示的商标、徽标和服务标记（标志）是 Avaya、其附属公司、其许可方、其供应商或其他第三方的注册或未注册的标志。事先未经 Avaya 或拥有此标志的第三方书面同意，用户不得使用此类标志。未经 Avaya 或相应第三方的明确书面许可，本网站、文档和托管服务及产品中包含的任何内容均都不应解释为授予（通过暗示、禁止反言或其他形式）此类标志的任何许可或权利。

Avaya 是 Avaya LLC 的注册商标。

所有非 Avaya 商标都是其各自所有者的财产。

Linux® 是 Linus Torvalds 在美国及其它国家的注册商标。

下载文档

要查看最新版文档，请访问 Avaya 支持网站：<https://support.avaya.com> 或 Avaya 指定的下级网站。

联系 Avaya 支持

请参见 Avaya 支持网站 <https://support.avaya.com> 以查看产品或”云服务“声明和文章，或报告 Avaya 产品或云服务的问题。要取得支持电话号码和联系地址列表，请访问 Avaya”支持“网站 <https://support.avaya.com>（或 Avaya 指定的下级站点），滚动到页面底部，然后选择“联系 Avaya 支持”。

目录

第1部分: 简介	8
第1章: Customer Operations Manager	9
COM 用户角色.....	9
只读和看板显示模式.....	10
第2章: 使用 COM	11
登录.....	11
注销.....	12
使用仪表板.....	12
菜单栏.....	13
第2部分: 管理客户系统	15
第3章: 使用客户列表	16
查看客户列表.....	17
客户设置.....	18
状态图标.....	19
连接消息.....	19
查看客户系统的详细信息.....	20
过滤列表.....	20
隐藏过滤条件.....	21
对列表排序.....	21
搜索列表.....	22
重新发送订阅电子邮件.....	22
第4章: 提醒	23
查看提醒列表.....	23
搜索告警.....	24
对提醒进行排序.....	24
过滤告警.....	24
隐藏过滤条件.....	25
清除特定告警.....	25
清除特定类型的所有告警.....	26
第5章: 管理系统日志文件	27
启用集中式日志存储.....	27
管理客户系统日志文件.....	28
第6章: 备份和还原	29
启用备份/还原.....	30
配置系统的自动语音信箱备份选项.....	30
配置系统的选择性语音信箱设置.....	31
手动备份订阅系统.....	31
还原系统配置.....	32
第7章: 升级客户系统	34

启用升级.....	34
升级系统.....	35
第8章: 查看计划作业.....	36
过滤计划作业列表.....	36
搜索计划作业列表.....	37
对计划作业进行排序.....	37
查看作业详细信息.....	38
删除计划作业.....	38
暂停计划作业.....	39
恢复计划作业.....	39
停止计划作业.....	39
第3部分: 添加客户系统.....	40
第9章: 添加、编辑和删除列表中的客户.....	41
添加新客户.....	41
客户帐户设置.....	42
为客户分配用户.....	43
编辑客户详细信息.....	43
删除客户.....	43
第4部分: COM 的系统配置.....	45
COM 的系统配置.....	45
第10章: 配置 COM 的 IP Office 服务用户.....	46
在 Server Edition 系统上启用 COM 支持.....	46
在 IP500 V2 系统上启用 COM 支持.....	47
创建 COMAdmin 服务用户和权限组.....	47
第11章: 附加 COM 功能的配置.....	49
启用其他 COM 支持服务.....	49
配置系统的选择性语音信箱设置.....	50
配置系统的语音信箱备份设置.....	50
启用自动证书管理.....	51
启用 HTTP 服务器支持.....	52
第12章: 用于 COM 的应用程序服务器配置.....	53
设置 Websocket 连接密码.....	53
配置应用程序服务器.....	54
第5部分: COM 用户设置.....	55
第13章: 管理 COM 用户.....	56
查看用户帐户.....	56
为客户分配用户.....	57
COM 用户设置.....	57
过滤用户列表.....	59
对用户进行排序.....	59
搜索用户列表.....	60
添加新用户.....	60

编辑用户设置.....	60
删除用户.....	61
第14章: 您的用户帐户.....	62
查看您的用户配置文件.....	62
更改您的密码.....	62
添加头像.....	63
第6部分: 自定义文件管理.....	64
第15章: 自定义文件管理.....	65
自定义文件.....	65
客户系统如何加载和使用文件.....	66
第16章: 自定义文件.....	68
“CustomData.xml” 文件.....	68
CustomPhoneFiles.tar 文件 (电话设置和图像文件)	69
46xxspecials.txt 文件.....	69
示例 46xxspecials.txt 文件.....	69
电话图像文件详细信息.....	70
CustomTemplates.tar 文件 (SIP 中继模板)	71
从 IP Office Manager 下载 SIP 中继模板.....	71
使用 IP Office Web Manager 中的 SIP 中继模板.....	72
上传自定义文件.....	72
第17章: 刷新客户的自定义文件.....	73
使用 Web Manager 刷新自定义文件.....	73
使用 COM 刷新自定义文件.....	74
第18章: 管理自定义文件文件夹.....	75
查看自定义文件文件夹.....	75
创建新的自定义文件文件夹.....	75
上传自定义文件.....	76
删除自定义文件.....	76
重命名自定义文件.....	77
下载自定义文件.....	77
第7部分: 软件文件管理.....	78
第19章: 软件库.....	79
查看软件库.....	79
第20章: Vantage 文件管理.....	80
启用 HTTP 服务器支持.....	80
查看 Vantage 文件.....	81
下载 Vantage 文件.....	81
上传 Vantage 文件.....	81
删除 Vantage 文件.....	82
第21章: Avaya Workplace 客户端 文件管理.....	83
查看 Avaya Workplace 客户端 文件.....	83
下载 Avaya Workplace 客户端 文件.....	84

上传 Avaya Workplace 客户端 文件.....	84
删除 Avaya Workplace 客户端 文件.....	85
第8部分: 远程支持服务.....	86
远程支持服务.....	86
第22章: 使用 IP Office 管理应用程序.....	87
启用 IP Office 管理工具连接.....	87
下载 IP Office 管理工具.....	88
通过 COM 获取系统连接地址.....	88
与 SysMonitor 连接.....	89
与 System Status Application 连接.....	90
与 IP Office Web Manager 连接.....	90
One-X Portal 连接.....	91
Web 控制面板连接.....	91
WebLM 连接.....	91
语音信箱管理连接.....	92
IP Office 管理地址.....	92
第23章: 通过 COM 的远程支持.....	94
在 IP Office 系统上启用远程支持.....	94
代理帐户管理.....	95
启用远程连接.....	96
为远程服务器和服务创建隧道.....	96
查看远程支持的系统详细信息、文件和链接.....	97
第24章: 通过 Windows 使用 SSH.....	99
下载 Proxytunnel 实用程序文件 (Windows).....	99
检查 Open-SSH 支持 (Windows).....	100
SSH 命令行连接 (Windows).....	101
SSH PuTTY 连接 (Windows).....	101
Windows SSH 地址格式.....	103
第25章: 通过 Linux 使用 SSH.....	105
在 Linux 上安装 Proxytunnel.....	105
SSH 命令行连接 (Linux).....	106
SSH PuTTY 连接 (Linux).....	106
Linux SSH 地址格式.....	108
第26章: 使用 HTTPS 实现远程支持.....	110
获取 COM PAC 文件地址.....	110
浏览器 PAC 文件配置.....	111
HTTPS 浏览器连接.....	112
浏览器连接解决方法.....	113
PAC 文件编辑.....	113
在 Edge 中覆盖默认 PAC 文件.....	114
在 Chrome 中添加其他 PAC 命令.....	115
IP Office 管理地址.....	116
HTTPS 地址格式.....	117

第27章: 使用 Windows RDP	119
下载实用程序文件.....	119
检查可用本地端口.....	120
使用 RDP 连接.....	121
RDP 地址格式.....	122
第9部分: COM 服务器设置	124
第28章: 管理 COM 服务器首选项	125
查看应用程序首选项.....	125
COM 首选项.....	125
更改应用程序日志记录级别.....	126
设置系统名称.....	126
更改密码历史记录控制.....	127
第29章: 服务器证书	128
服务器证书.....	128
重新生成身份标识证书.....	129
添加其他身份标识证书.....	129
将证书添加到浏览器.....	130
下载服务器证书.....	130
将证书添加到 Chrome.....	130
将证书添加到 Windows.....	131
将证书添加到 Firefox.....	131
第30章: 应用程序中心	133
第10部分: 更多帮助	134
第31章: 其他帮助和文档	135
其他手册和用户指南.....	135
获取帮助.....	135
查找 Avaya 商业合作伙伴.....	136
其他 IP Office 资源.....	136
培训.....	137

第1部分：简介

第1章: Customer Operations Manager

Customer Operations Manager (COM) 是一个帮助同时监控和管理多个客户 IP Office 系统的应用程序。

COM 有多个不同版本。限制如下:

版本	说明
云 COM 服务	此 COM 版本用于管理 Avaya UC 和 Containerized IP Office 系统。它作为托管系统的云中的服务提供。本文档不包含该 COM 版本的内容。请改为参阅 使用适用于 IP Office 云系统的 Customer Operations Manager 。
订阅 COM 服务	此版本的 COM 用于管理订阅系统。它作为提供系统订阅的云中的服务提供。本文档包含此 COM 版本的内容。
独立 COM 服务器	对于为具有非订阅 Server Edition 和 Select 系统的客户提供支持的维护人员, 可以将 COM 安装到单独的 Linux 服务器上。本文档不包含该 COM 版本的内容。请改为参阅 使用适用于独立 IP Office 系统的 Customer Operations Manager 。

每位 COM 用户会被配置为具有特定角色, 该角色决定用户可以执行的操作以及可以看到的客户系统。有关详细信息, 请参阅[COM 用户角色](#) (在第 9 页上)。

相关链接

[COM 用户角色](#) (在第 9 页上)

[只读和看板显示模式](#) (在第 10 页上)

COM 用户角色

已为每个 COM 用户帐户配置特定角色。该角色决定了用户可以执行的操作和用户可以看到客户系统。

功能	“管理员”	“支持”	“主管”	“话务员”	“只读”
使用者	Avaya		系统提供商		
	DevOps	支持	-	由系统提供商根据需要创建。	
查看哪些客户	全部		仅已分配的客户。 ^[1]		
查看仪表盘	✓	✓	✓	✓	✓
查看警报	✓	✓	✓	✓	✓
查看客户列表	✓	✓	✓	✓	✓

表格接下页...

功能	“管理员”	“支持”	“主管”	“话务员”	“只读”
查看客户详细信息	✓	✓	✓	✓	✓
“查看远程支持地址”	-	-	✓	✓	✓
空闲注销	✓	✓	✓	✓	✓
启动应用程序	✓	-	-	✓	-
客户管理					
用户可以在客户系统上执行以下操作：					
备份/还原	✓	-	✓	-	-
升级客户	✓	✓	-	✓	-
添加/删除客户	✓	-	-	✓	-
编辑客户	✓	-	-	-	-
日志文件管理	✓	✓	✓	✓	-
刷新自定义文件	✓	✓	✓	✓	-
“自定义文件管理”	✓	-	-	-	-
重新发送系统电子邮件	✓	✓	✓	✓	-
COM 服务管理					
用户可以执行以下 COM 服务器操作：					
COM 首选项	✓	-	-	-	-
创建 COM 用户	✓	-	✓ ^[2]	-	-
分配 COM 用户	✓	-	✓ ^[2]	-	-

1. “主管”用户只能看到为其分配的客户系统。请参阅[为客户分配用户](#)（在第 43 页上）。
2. “主管”用户可以创建其他“话务员”用户，然后将其分配到用户自己获分配的任何系统。

相关链接

[Customer Operations Manager](#)（在第 9 页上）

只读和看板显示模式

设置为“支持”或“只读”角色的用户也可以配置为使用以下特殊显示模式：

显示模式	说明
只读模式	此模式允许用户导航到大多数菜单，并应用过滤条件和选择标记以设置显示的数据。但是，用户除了编辑自己的用户配置文件之外，无法执行其他任何操作。
看板模式	对于会话超时的用户，他们将保持登录状态并继续接收显示更新。但是，他们无法再以任何方式导航到任何其他菜单，也无法更改显示的菜单。

相关链接

[Customer Operations Manager](#)（在第 9 页上）

第2章：使用 COM

本章介绍使用 COM 的基本知识。

相关链接

[登录](#)（在第 11 页上）

[注销](#)（在第 12 页上）

[使用仪表板](#)（在第 12 页上）

[菜单栏](#)（在第 13 页上）

登录

COM 可通过 Web 浏览器访问。支持用于当前版本的 Chrome、Edge 和 Firefox 浏览器。

- 您需要使用所创建用户的登录名和密码的详细信息。登录后您可以自行更改密码。
- 注意：如果在 10 分钟内发生 3 次失败的登录尝试，系统将阻止在随后的 10 分钟内任何进一步登录尝试。

过程

1. 启动浏览器并输入 **https://**，后跟 COM 服务器的 IP 地址或名称和 **:7080/com**。例如 **https://admin.example.com:7080/com**。
2. 登录菜单显示。
3. 如有必要，可以更改语言选择。
4. 输入您的用户名和密码。
5. 单击“登录”。
 - a. 如果出现软件许可证详细信息，请单击“接受”。
 - b. 如果提示您更改密码，请输入并确认新密码。
 - 密码长度必须介于 9 至 31 个字符之间。
 - 密码必须至少包含以下类型中的 2 种：大写字母、小写字母、数字、特殊字符。
 - 服务器不允许重复使用以前的密码。
6. 如果详细信息正确，将显示仪表板。请参阅[主仪表板](#)（在第 12 页上）。

相关链接

[使用 COM](#)（在第 11 页上）

注销

您可以使用以下流程手动注销。除非您使用只读用户帐户登录，否则如果您处于空闲状态的时间太长，服务器也会自动将您注销。

过程

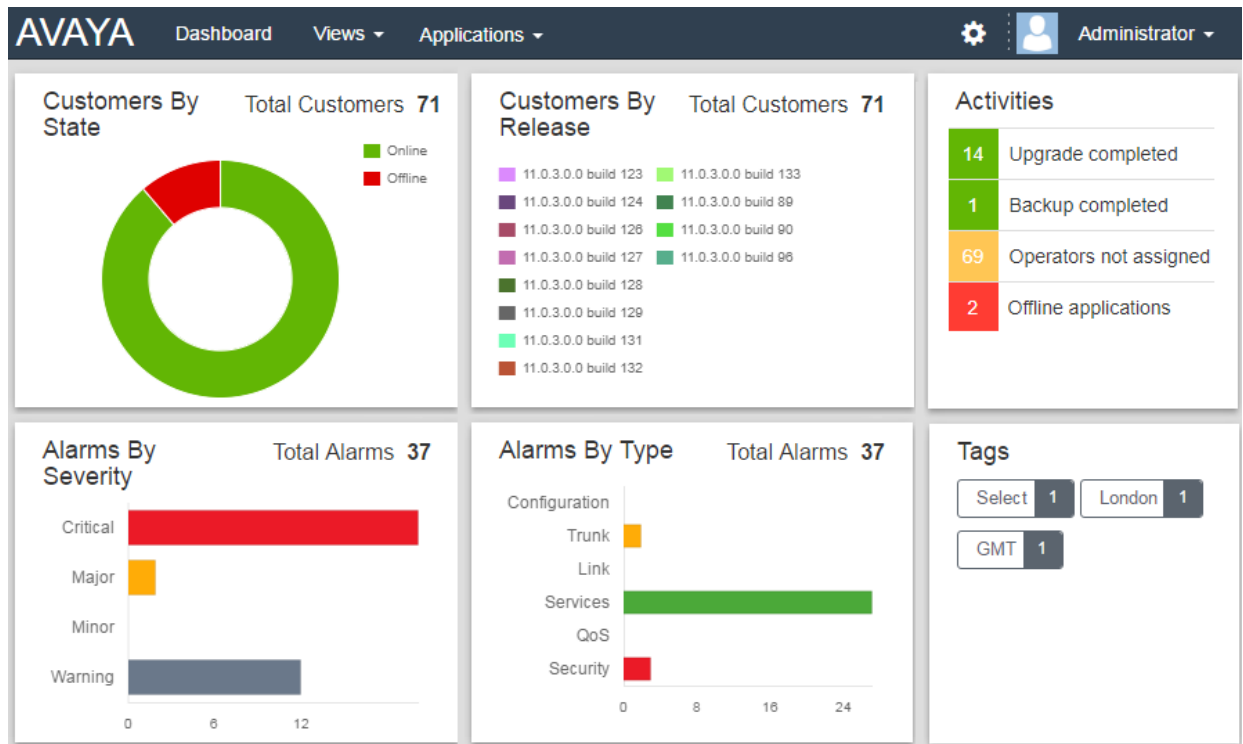
1. 单击显示在右上角的用户名。
2. 选择“注销”。

相关链接

[使用 COM](#)（在第 11 页上）

使用仪表板

这是您登录时显示的默认视图。



- 对于仪表板上具有图例的组件，例如“按状态划分的客户”，单击图例中的项目将它们隐藏在组件图表中。

单击仪表板中的许多内容可以跳转到匹配条目的过滤列表。例如：

- 在“标签”面板中单击一个标签，会进入预过滤的客户列表，以仅显示具有相同标签的系统。参阅[客户列表](#)（在第 16 页上）。
- 单击“按严重程度划分的提醒”或“提醒类型”面板中的提醒类型或严重程度会进入与过滤的提醒列表，以仅显示匹配的提醒。请参阅[提醒列表](#)（在第 23 页上）。

您可以随时通过单击菜单栏中的“仪表板”返回主仪表板。

相关链接

[使用 COM](#)（在第 11 页上）

菜单栏

使用应用程序窗口顶部的菜单栏可访问多个菜单。



“仪表板”

单击显示仪表板。该屏幕提供您所管理的所有客户以及任何提醒的概览。请参阅[使用仪表板](#)（在第 12 页上）

“视图”

单击此下拉列表可访问以下内容：

选项	说明
“客户”	选择此选项将显示分配给您的客户的列表。请参阅 使用客户列表 （在第 16 页上）。
“告警”	选择此选项将显示当前针对分配给您的客户记录的任何提醒的列表。请参阅 提醒 （在第 23 页上）
“计划作业”	单击此选项将显示与您管理的客户有关的当前计划作业的列表。请参阅 查看计划作业 （在第 36 页上）
“软件库”	单击此选项将显示当前可用于升级客户系统等操作的文件列表。请参阅 软件库 （在第 79 页上）。
“文件管理”	上传和管理用于各种功能的文件： <ul style="list-style-type: none"> • 仅支持“管理员”用户这样做。 • “自定义文件管理”：上传和管理 SIP 中继模板、电话设置和屏幕保护程序文件等文件。请参阅创建新的自定义文件文件夹（在第 75 页上）。 • “Workplace 和 Vantage 文件管理”：上传和管理 Avaya Vantage™ 电话和 Avaya Workplace 客户端 应用程序所需的文件。请参阅 Avaya Workplace 客户端 文件管理（在第 83 页上）和 Vantage 文件管理（在第 80 页上）。

“应用程序”

选项	说明
“IP Office 管理工具”	下载 IPO Admin Lite 应用程序套件（IP Office Manager、System Status Application 和 SysMonitor）的安装程序。请参阅 下载 IP Office 管理工具 （在第 88 页上）。
“下载代理隧道实用程序”	下载配置远程支持连接所需的文件。请参阅 通过 COM 的远程支持 （在第 94 页上）。

表格接下页...

选项	说明
“管理员”	用户可以看到以下其他选项。
“应用程序中心”	查看 COM 等云集群服务的状态。请参阅 应用程序中心 （在第 133 页上）。
“Stackdriver”	此选项可访问托管 COM 的集群提供的日志。此选项需要集群管理员密码。
“Google 信息中心”	此选项可访问集群管理菜单。此选项需要集群管理员密码。

✳ “Settings”

单击设置图标可访问以下内容：

选项	说明
“帐户管理”	您可通过此菜单管理 COM 用户的列表。包括添加、删除和编辑用户。此选项仅对“管理员”和“主管”用户显示。
“维护代理帐户管理”	查看用于远程访问连接的经销商/分销商帐户。请参阅 代理帐户管理 （在第 95 页上）。
“证书”	对客户系统进行安全访问可能需要证书。选择此选项将显示可以添加证书的菜单。请参阅 添加其他身份标识证书 （在第 129 页上）
“首选项”	此选项显示用于调整各种 COM 服务设置的菜单。此选项仅对“管理员”用户显示。请参阅 首选项 （在第 125 页上）。
“帮助”	此链接将在单独的浏览器选项卡或窗口中打开此帮助的在线版本。
“关于”	此屏幕显示有关您正在使用的 COM 版本的信息。

用户名称

菜单栏右端的下拉列表使用您的用户名。

选项	说明
“配置文件”	显示您的用户帐户设置的摘要。您也可以使用此屏幕来更改您的密码（请参阅 更改您的密码 （在第 62 页上））和头像（请参阅 更改您的头像图像 （在第 63 页上））。
“注销”	单击此选项将结束您的 COM 会话并将您注销。

相关链接

[使用 COM](#)（在第 11 页上）

第2部分：管理客户系统

第3章：使用客户列表

对于“管理员”和“支持”用户，客户列表显示所有客户。对于其他用户，客户列表仅显示已分配给您的那些客户（请参阅[为客户分配用户](#)（在第 43 页上））。

如果通过单击仪表板上的特定标签或类别来访问客户列表，则列表中仅显示匹配的客户。

<input type="checkbox"/>	Name	System Name	Profile	Version	Alarms	Assigned Operators	Tags	Notes	Connectivity Status	Status
<input type="checkbox"/>	9182402	Storm1	CPE	11.1.1.0.0 build 111	0		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	webber	SystemA	CPE	11.1.1.0.0 build 111	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	62862	System B	CPE	11.1.1.0.0 build 111	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	tpubs51	tpubs51	S1	11.0.5.3.0 build 42	1		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	tpubs52	tpubs52	S1	11.0.5.3.0 build 9	0				System is either not reachable or offline	

相关链接

- [查看客户列表](#)（在第 17 页上）
- [客户设置](#)（在第 18 页上）
- [状态图标](#)（在第 19 页上）
- [连接消息](#)（在第 19 页上）
- [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上）
- [过滤列表](#)（在第 20 页上）
- [隐藏过滤条件](#)（在第 21 页上）
- [对列表排序](#)（在第 21 页上）
- [搜索列表](#)（在第 22 页上）
- [重新发送订阅电子邮件](#)（在第 22 页上）

查看客户列表

关于此任务

除了以下方法之外，您还可以单击仪表板上的客户信息（请参阅[仪表板](#)（在第 12 页上）），以立即显示预先过滤过的仅包含匹配客户的列表。例如，单击特定的标签或软件版本。

过程

1. 单击“视图”，然后单击“客户”。
2. 显示您现有客户的列表。
3. 列表顶部提供以下选项。请注意，如果您的用户帐户类型、列出的系统类型或所选的系统类型不支持某些选项，则这些选项可能会变成灰色。

选项	说明
“添加”	添加新客户。请参阅 添加新客户 （在第 41 页上）。 仅支持“管理员”和“话务员”用户这样做。
“编辑”	编辑现有客户。请参阅 编辑客户详细信息 （在第 43 页上）。 仅支持“管理员”和“主管”用户这样做。
“删除”	从显示的客户中删除现有客户。请参阅 删除客户 （在第 43 页上）。 仅支持“管理员”和“话务员”用户这样做。
“启动应用程序”	启动与当前选定系统的 IP Office Web Manager 连接。
“操作”	在选定的客户系统上执行操作。显示的操作根据所选系统的类型而有所不同。请参阅下表。
▼	过滤显示的客户列表。请参阅 过滤列表 （在第 20 页上）。
🔍	搜索显示的客户列表。请参阅 搜索列表 （在第 22 页上）。

“操作”

操作	说明
“备份”	备份客户系统配置。请参阅 备份和还原 （在第 29 页上）。 仅支持“管理员”、“主管”和“话务员”用户这样做。
“还原”	还原以前的备份。请参阅 备份和还原 （在第 29 页上）。 仅支持“管理员”、“主管”和“话务员”用户这样做。
“升级”	升级系统软件。请参阅 升级客户系统 （在第 34 页上）。 仅支持“管理员”用户这样做。
“日志管理”	访问和下载系统日志文件。请参阅 管理系统日志文件 （在第 27 页上）。
“刷新自定义文件”	更新系统可用的中继模板和其他自定义文件。请参阅 自定义文件管理 （在第 65 页上）。
“发送电子邮件”	重新发送系统订阅电子邮件。请参阅 重新发送订阅电子邮件 （在第 22 页上）。






相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

客户设置

查看客户列表时，会显示下面列出的设置。这些设置可以由“管理员”和“主管”用户编辑，请参阅“[编辑客户详细信息](#)（在第 43 页上）”。

- 注意：显示的设置因管理的系统类型而异。






设置	说明
“名称”	<p>系统名称旁边的颜色栏指示客户的主系统与 COM 之间的连接状态。它使用交通灯颜色：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 红色 = 对于现有系统，无连接。对于已请求订阅的新系统，等待初始连接。 • Amber = 系统已连接，但授权/身份验证失败。对于网络中的服务器，还可以指示其中一个服务器处于脱机状态或无法连接。 • 绿色 = 已连接且正常。 <p>单击客户名称将显示其他详细信息。请参阅查看客户系统的详细信息（在第 20 页上）。</p>
“系统名称”	系统名称。仅供参考，不可编辑。
“客户 ID”	唯一的客户 ID。此值用于通过 COM 连接到客户系统之类的功能。
“配置文件”	<p>对于订阅系统，这将显示“IP500 V2”、“服务器版本”和/或“ACCS”。</p> <p>“旧版”表示 11.1 FP1 之前的订阅系统。仍可通过 COM 监控这些系统的状态，但不支持其他远程服务。</p>
“版本”	客户主服务器上的软件版本。
“告警”	COM 为客户系统记录的当前提醒的计数。您可以单击要传输到预过滤提醒列表的编号来显示这些提醒。
“连接状态”	这是 COM 服务器和客户主服务器之间的连接情况的摘要。请参阅 连接消息 （在第 19 页上）。
“状态”	<p>此列使用图标来指示其他信息。</p> <ul style="list-style-type: none"> •  需要注意： 请注意，此图标并不一定表示存在问题。 •  有新版本： 有可用的更高版本的软件。如果需要，可对此客户进行升级。 •  进行中： 服务器正在执行一些操作，例如升级。在执行此操作时，COM 不可用于启动任何其他操作。 •  操作已完成： 之前选择的操作（例如尝试升级客户系统）已成功完成。 •  操作失败： 尝试升级客户系统等操作失败。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

状态图标

以下图标可以显示在客户旁边：

-  **需要注意：** 请注意，此图标并不一定表示存在问题。
-  **有新版本：** 有可用的更高版本的软件。如果需要，可对此客户进行升级。
-  **进行中：** 服务器正在执行一些操作，例如升级。在执行此操作时，COM 不可用于启动任何其他操作。
-  **操作已完成：** 之前选择的操作（例如尝试升级客户系统）已成功完成。
-  **操作失败：** 尝试升级客户系统等操作失败。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

连接消息

可能会显示各种有关 COM 服务器和客户之间的连接情况的消息。

后续的服务用户帐户是指 IP Office 系统安全设置中的服务用户帐户。这是系统用于建立与 COM 的连接的用户（默认情况下 **COMAdmin**，请参阅[创建 COMAdmin 服务用户和权限组](#)（在第 47 页上））。使用的帐户在客户系统的 COM 设置中设置（请参阅[客户帐户设置](#)（在第 42 页上））。

消息	说明
《“授权失败”》	表示服务用户密码无效。
《“连接失败”》	表示没有来自该客户地址的已识别响应。
《“连接成功”》	表示已成功验证连接。
《“权限不足”》	客户系统上服务用户帐户的安全权限不正确。
《“凭证无效”》	表示该连接与客户主系统上的所有服务用户都不匹配。
《“旧版”》	表示 11.1 之前的 FP1 订阅系统。仍可通过 COM 监控系统的状态，但不支持其他远程服务。
《“已超过最大并发会话限制”》	表示当前连接到该系统的应用程序太多。
《“服务使用帐户需要新密码”》	系统请求在其安全设置中为服务用户帐户设置新密码。
《“未提供授权。客户可以使用的功能将有限。”》	
《“此系统没有启用任何用户权限。”》	系统已连接，但服务用户帐户没有任何用户权限。
《“不允许进行远程操作”》	系统已连接，但未配置为允许远程支持备份、升级或远程访问等操作。请参阅 启用其他 COM 支持服务 （在第 49 页上）。
《“未启用服务监控读取权限”》	表示系统上的服务用户帐户配置不正确。
《“管理员已禁用服务用户帐户”》	表示服务用户帐户已被禁用。

表格接下页...

消息	说明
《“服务用户帐户已暂时锁定”》	表示该服务用户帐户已被锁定，例如，可能是因为输入错误密码的次数太多。
《“当前已禁用服务用户帐户”》	表示服务用户帐户已被禁用。
《“服务用户密码已到期。”》	服务用户帐户密码已到期。
《“系统无法连接，或不是有效的主要 IP Office 系统”》	表示连接到系统时出现问题，或者它不是受支持的 IP Office 系统类型。请注意，此消息也出现在系统升级的某些阶段。
《“系统在过去 XXX 内无法访问或处于离线状态”》	在指定的期间内，未检测到与客户系统的连接。
《“未启用该系统的升级权限”》	服务用户帐户配置不正确。
《“正在等待初始连接”》	已发出命令，但客户系统尚未进行连接。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

查看客户系统的详细信息

关于此任务

从客户列表中，您可以查看有关客户系统的其他信息。

- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 找到客户列表中的客户系统（请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上））。
2. 单击客户名称。
3. 显示客户系统的详细信息。
 - Server Edition 订阅系统包括 Server Edition 网络中的次要服务器和扩展服务器的详细信息。
 - 如果系统被配置为通过 COM 支持远程，则会显示支持选项的链接：
 - 有关使用 System Status Application、SysMonitor 和 IP Office Web Manager 的详细信息，请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）。
 - 有关使用 HTTPS、SSH 或 RDP 访问其他服务的信息，请参阅[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）。
4. 要返回到客户列表，请单击“X”图标。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

过滤列表

关于此任务

您可以通过多种方式筛选客户列表，从而只显示一组特定客户。

- 使用 COM 用户帐户而不是“管理员”或“支持”表示该列表仅自动包含已分配至您帐户的客户。
- 单击仪表板上的信息将显示经过预筛选的客户列表，从而仅显示匹配的客户。例如，单击特定的标签或软件版本。
- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

过程

1. 单击 ▼ 漏斗图标。
2. 输入应用过滤器时应匹配的条件。
3. 单击“应用”。该列表将只显示符合您在过滤器中设置的条件的条目。
4. 要隐藏过滤器设置，请单击 ☰ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

隐藏过滤条件

关于此任务

通过单击仪表板上的某项来访问列表时，系统将根据您单击的项预先过滤列表。使用的过滤器显示在客户列表的顶部。

过程

要在不删除过滤的情况下隐藏过滤器设置，请单击 ☰ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

对列表排序

关于此任务

您可以使用大多数列来排序显示的列表。在任何时候，都只能使用一列进行排序。

过程

1. 单击列标题。
2. 显示 ↓ 图标。这表示列表已经按照该列的降序排序。
3. 再次单击列标题可以按照 ↑ 升序、↓ 降序和未排序更改排序顺序。


相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

搜索列表

注意：您不仅可以进行搜索，还可以应用过滤器并进行搜索。

过程

1. 在搜索框中输入要搜索的值。这用于匹配条目所有字段中的值。
2. 按回车键或单击  搜索图标。
3. 该列表现在只显示匹配的条目。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

重新发送订阅电子邮件

关于此任务

订购订阅系统时，系统会向订购过程中指定的技术联系人地址发送订阅电子邮件。该电子邮件包含将系统连接到订阅服务所需的关键信息。使用 COM，您可以请求发送另一份电子邮件副本。

关于此任务

过程

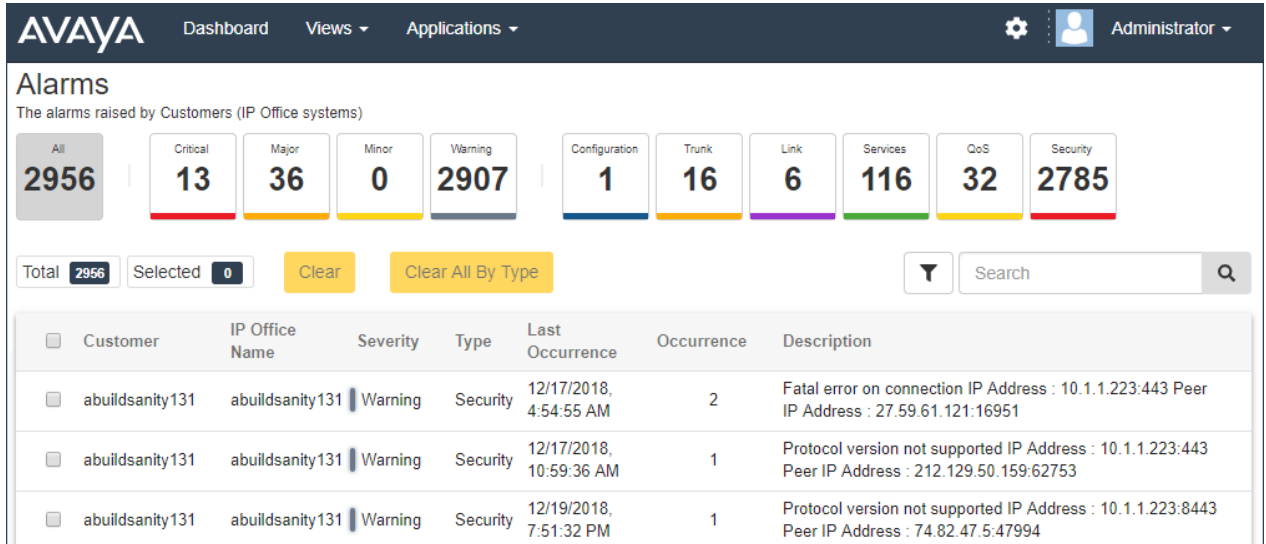
1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要对其应用此操作的系统旁边的复选框。
3. 单击“操作”。
4. 单击“发送电子邮件”。

相关链接

[使用客户列表](#)（在第 16 页上）

第4章：提醒

提醒列表显示当前通过客户系统记录的提醒的明细。



每个提醒按其类型和严重级别进行分类。如果提醒出现多次，则只列出一次，但显示最后一次出现的时间和出现次数。

相关链接

- [查看提醒列表](#)（在第 23 页上）
- [搜索告警](#)（在第 24 页上）
- [对提醒进行排序](#)（在第 24 页上）
- [过滤告警](#)（在第 24 页上）
- [隐藏过滤条件](#)（在第 25 页上）
- [清除特定告警](#)（在第 25 页上）
- [清除特定类型的所有告警](#)（在第 26 页上）

查看提醒列表

关于此任务

这是下述方法之外的额外方法：

- 您可以单击仪表板上的提醒信息，立即显示仅包括匹配提醒的预过滤提醒列表。例如，单击提醒类型或严重级别。
- 您可以单击客户列表中显示的提醒编号，以显示仅包括匹配提醒的预过滤提醒列表。

过程

1. 单击“视图”，然后单击“告警”。
2. 显示记录的客户提醒列表。
 - 该列表可以过滤或搜索，以便只显示符合您所选条件的条目。


相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

搜索告警

注意：您不仅可以进行搜索，还可以应用过滤器并进行搜索。

过程

1. 在搜索框中输入要搜索的值。这用于匹配条目所有字段中的值。
2. 按回车键或单击  搜索图标。
3. 该列表现在只显示匹配的条目。

相关链接




[提醒](#)（在第 23 页上）

对提醒进行排序

关于此任务

您可以使用大多数列来排序显示的列表。在任何时候，都只能使用一列进行排序。

过程

1. 单击列标题。
2. 显示  图标。这表示列表已经按照该列的降序排序。
3. 再次单击列标题可以按照  升序、 降序和未排序更改排序顺序。

相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

过滤告警

- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

关于此任务

您可以通过多种方式筛选客户列表，从而只显示一组特定客户。

- 使用 COM 用户帐户而不是“管理员”或“支持”表示该列表仅自动包含已分配至您帐户的客户。
- 单击仪表板上的信息将显示经过预筛选的客户列表，从而仅显示匹配的客户。例如，单击特定的标签或软件版本。
- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

过程

1. 单击 ▼ 漏斗图标。
2. 输入应用过滤器时应匹配的条件。
3. 单击“应用”。该列表将只显示符合您在过滤器中设置的条件的条目。
4. 要隐藏过滤器设置，请单击 ☰ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

隐藏过滤条件

关于此任务

通过单击仪表板上的某项来访问列表时，系统将根据您单击的项预先过滤列表。使用的过滤器显示在客户列表的顶部。

过程

要在不删除过滤的情况下隐藏过滤器设置，请单击 ☰ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

清除特定告警

关于此任务

如果您认为告警不再适用，即告警的原因已得到解决，您可以从列表中删除告警。

过程

1. 显示告警列表。如有必要，应用过滤器或搜索功能。
2. 选中所需告警旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选中列表中的所有告警。
 - 您无法选择仍在出现的问题的告警。这些问题的复选框会变成灰色。
3. 单击“清除”。
4. 单击“确认”删除选定的提醒。

提醒

相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

清除特定类型的所有告警

关于此任务

您可以清除特定类型（“配置”、“中继”、“链接”、“服务”、“QoS”或“安全”）的所有告警。例如，如果在多个系统上引起多个中继告警的拨出中继问题已得到解决，则可以清除所有中继告警。

过程

1. 显示告警列表。
2. 单击屏幕顶部的告警类型以显示匹配的告警。
3. 单击“按类型全部清除”。
4. 单击“确认”可删除告警。
 - 请注意，仍然存在的问题的告警不会被删除。

相关链接

[提醒](#)（在第 23 页上）

第5章：管理系统日志文件

对于订阅系统，COM 可以收集和存储 Syslog 文件等系统日志文件。启用后，日志文件收集将在大约 00:30 自动进行。也可使用 COM 手动提取最新的可用日志。

IP Office 服务的 Syslog 文件的内容使用 SysMonitor 配置。请参阅[使用 Avaya IP Office System Monitor](#)。

容量	详细信息
“系统存储”	<p>最初，日志存储在单个系统上，并且每天在大约 00:30 收集。本地日志的存储限制取决于系统的类型。如果达到存储限制，系统将删除旧日志，为新日志提供空间。</p> <p>具体限制为：</p> <ul style="list-style-type: none">• IP500 V2/V2A 系统可在本地保留多达 128MB 的日志文件。• 基于 Linux 的系统每天最多可收集 4GB 的日志。
“COM 存储”	<p>COM 会存储其收集的所有日志文件，存储时长由其“CPE 诊断日志保留天数”设置所设定。请参阅 COM 首选项（在第 125 页上）。默认时间为 30 天。</p> <p>此设置适用于所有受同一 COM 实例支持的系统。</p>

相关链接

[启用集中式日志存储](#)（在第 27 页上）

[管理客户系统日志文件](#)（在第 28 页上）

启用集中式日志存储

关于此任务

在允许将日志上传到 COM 之前，需要在目标系统上启用对此上传的支持。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml”文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 选择“远程操作”。
4. 启用“集中式诊断日志”选项。

5. 单击“更新”。

相关链接

[管理系统日志文件](#)（在第 27 页上）

管理客户系统日志文件

先决条件

- 在系统上启用集中式日志存储。请参阅[启用集中式日志存储](#)（在第 27 页上）。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要对其应用此操作的系统旁边的复选框。
3. 单击“操作”。
4. 单击“日志管理”。
5. 使用列表向下滚动并选择所需的日志文件。
 - “开始日期”和“结束日期”选项可用于仅显示选定日期之间可用的日志。
 - 如有必要，单击“提取新日志”以连接系统，并上传任何尚未上传到 COM 存储的日志。
6. 要下载所选日志文件，请单击“下载”。要删除所选日志文件，请单击“删除”。

相关链接

[管理系统日志文件](#)（在第 27 页上）

第6章：备份和还原

除了监控客户系统，COM 还可以备份和还原系统配置设置。备份可以手动或自动进行。

- Media Manager 应用程序配置包含在备份/还原操作中，但呼叫录音未包含在其中。

备份	手动备份	自动
何时备份？	通过 COM 进行手动配置时。如果需要，可以立即进行手动备份，也可以在安排的时间进行。	如果未被任何其他运行中的流程阻止，系统会在每天 02:00 至 04:00（系统时间）之间进行自动备份。
存储多少个备份？	COM 服务器可为客户系统最多保留 3 个手动备份。当达到该限制时，新添加的手动备份将取代最早的手动备份。	系统会保留以下时间的自动备份： <ul style="list-style-type: none">• 前 6 天。• 过去 3 周的最后一天。• 过去 11 个月最后一天。
包含的内容	对于 IP500 V2 系统，包含的是系统配置。 对于 Server Edition 系统，包含的是在从 COM 运行或安排手动备份时选择的配置元素。对于语音信箱，包含的是部分或所有消息。	对于 IP500 V2 系统，包含的是系统配置。 对于 Server Edition 系统，包含的是所有服务和网络中所有服务器的配置设置。对于语音信箱，包含的是在系统设置中配置的元素。这些元素只能包括经过选择的语音信箱。请参阅 配置系统的选择性语音信箱设置 （在第 31 页上）。
谁可以备份？	手动备份可由“管理员”、“主管”和“话务员”用户配置。	由系统自动执行。
谁可以还原？	仅支持“管理员”和“主管”用户这样做。	

相关链接

- [启用备份/还原](#)（在第 30 页上）
- [配置系统的自动语音信箱备份选项](#)（在第 30 页上）
- [配置系统的选择性语音信箱设置](#)（在第 31 页上）
- [手动备份订阅系统](#)（在第 31 页上）
- [还原系统配置](#)（在第 32 页上）

启用备份/还原

关于此任务

在允许从 COM 进行备份/还原之前，需要在目标系统上启用对此操作的支持。这也将启用从 COM 进行的升级。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 选择“远程操作”。
4. 启用“远程升级/备份”选项。这将启动自动备份，并允许手动备份和还原操作。
5. 单击“更新”。

相关链接

[备份和还原](#)（在第 29 页上）

配置系统的自动语音信箱备份选项

关于此任务

对于自动备份，您可以配置要包括的系统语音信箱操作的元素。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）。
2. 选择“应用程序” > “Voicemail Pro — 系统首选项”。
3. 选择“备份配置”。
4. 启用所需选项：

选项	名称
“配置备份”	在任何备份中包括语音信箱服务配置。
“自定义提示备份”	包括自定义提示文件夹中的任何提示。
“选择性邮箱备份”	包括在配置邮箱的邮箱中的消息。请参阅 配置系统的选择性语音信箱设置 （在第 31 页上）。

5. 单击“更新”。

相关链接

[备份和还原](#)（在第 29 页上）

配置系统的选择性语音信箱设置

关于此任务

虽然 COM 备份包括客户服务器提供的所有服务的配置，但对于 Server Edition 订阅系统，它们只包括一组选定信箱的电子邮件。

- 更改这些设置也会影响从 IP Office Web Manager 运行的备份。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）。
2. 选择“应用程序” > “Voicemail Pro — 系统首选项”。
3. 如有必要，请选择主要服务器。
4. 选择“用户组”。
5. 使用“+ 添加用户”和“- 删除用户”创建其信箱应包含在备份中的用户的列表。
6. 单击“更新”。

相关链接

[备份和还原](#)（在第 29 页上）

手动备份订阅系统

关于此任务

COM 可以用来备份和还原客户系统的配置。通过启用客户服务器的“远程升级/备份”设置，启用每天自动备份。只有手动备份才需要执行以下流程。


- COM 服务器可为客户系统最多保留 3 个手动备份。当达到该限制时，新添加的手动备份将取代最早的手动备份。

先决条件

- 此流程仅受已启用“远程升级/备份”的系统的支持。请参阅[启用其他 COM 支持服务](#)（在第 49 页上）。
- 系统在任何时间只能执行一项操作（“备份”、“还原”或“升级”）。这包括每天 02:00 至 04:00（系统时间）之间启动的自动备份。
- 仅支持“管理员”和“主管”用户这样做。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要对其应用此操作的系统旁边的复选框。
3. 单击“操作”。
4. 单击“备份”。
5. 输入作业的名称。

6. 如果正在备份的系统是 Server Edition，请选择备份中应包含的内容。
 - “选择性语音信箱”选项仅包括来自所选的一组信箱的语音信箱留言。请参阅[配置系统的选择性语音信箱设置](#)（在第 31 页上）。
7. 如果要计划操作：
 - a. 选中“是否要计划此作业？”复选框。
 - b. 单击  日历图标以选择计划作业发生的日期和时间。

显示的时间是 COM 服务器的本地时间。如果位于其他区域和国家/地区客户系统的实际时间可能会有所不同。对于计划作业等活动，请注意这一点。
8. 单击“备份”。
9. 该任务将添加到计划作业的列表中，并且如果未设置计划日期和时间，则会立即启动。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。

相关链接

[备份和还原](#)（在第 29 页上）

还原系统配置

关于此任务

此过程可用于还原一个或多个系统以前的备份。请参阅[还原系统配置](#)（在第 32 页上）。

警告:

- 此流程将导致目标系统重新启动。

先决条件

- 此流程仅受已启用“远程升级/备份”的系统的支持。请参阅[启用其他 COM 支持服务](#)（在第 49 页上）。
- 系统在任何时间只能执行一项操作（“备份”、“还原”或“升级”）。这包括每天 02:00 至 04:00（系统时间）之间启动的自动备份。
- 无法安排此流程。
- 仅支持“管理员”和“主管”用户这样做。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要对其应用此操作的系统旁边的复选框。
3. 单击“操作”。
4. 单击“还原”。
5. 系统将显示可用的先前备份的列表。单击“>”展开所需的备份，然后从要还原的备份中选择元素。
6. 单击“还原”。

相关链接

[备份和还原](#)（在第 29 页上）

第7章：升级客户系统

除了监控客户系统的状态外，COM 还可用于升级系统。

- 对于 Server Edition 网络中的服务器，这将升级网络中的所有 IP Office 服务器。
- 对于 SCN 网络中的服务器，每个 IP Office 服务器都必须单独升级。
- 升级 IP500 V2 系统会升级连接到控制单元的任何扩展单元。
- 系统升级包括电话固件文件，以升级所有使用要升级的系统作为其文件服务器的电话。
- 仅支持“管理员”、“主管”和“话务员”用户这样做。

相关链接

[启用升级](#)（在第 34 页上）

[升级系统](#)（在第 35 页上）

启用升级

关于此任务

在允许从 COM 进行升级之前，需要在目标系统上启用对此升级的支持。这也将启用从 COM 进行的备份/还原。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 选择“远程操作”。
4. 启用“远程升级/备份”选项。
5. 单击“更新”。

相关链接

[升级客户系统](#)（在第 34 页上）

升级系统

先决条件


- 此流程仅受已启用“远程升级/备份”的系统的支持。请参阅[启用其他 COM 支持服务](#)（在第 49 页上）。
- 系统在任何时间只能执行一项操作（“备份”、“还原”或“升级”）。这包括每天 02:00 至 04:00（系统时间）之间启动的自动备份。
- 与所有升级一样，建议您在升级之前备份系统。请参阅[备份和还原](#)（在第 29 页上）。

关于此任务

以下流程可用于升级订阅系统。

- 仅支持“管理员”、“主管”和“话务员”用户这样做。
- 可以在同一操作中选择多个系统进行升级。但是，在这样做时，选择的所有系统都必须是相同的类型或服务器（“服务器版本”或“IP500 V2”）。
- 升级“服务器版本”服务器时，在升级主服务器后，主服务器网络中的所有其他服务器都通过其 WebSocket 连接进行升级。
- 升级 SCN 网络中的“IP500 V2”服务器时，需要单独升级网络中的每个服务器。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要升级的系统旁边的复选框。应在状态中显示  图标，表示有新版本。
3. 单击“操作”。
4. 单击“升级”，然后选择其中一个选项：

选项	说明
“传输和升级”	传输升级所选系统所需的文件，然后执行升级。
“转接”	传输升级系统所需的文件，但不执行升级。需要时，可使用“升级”操作完成升级。
“升级”	升级已收到通过“转接”操作传输的升级文件的系统。

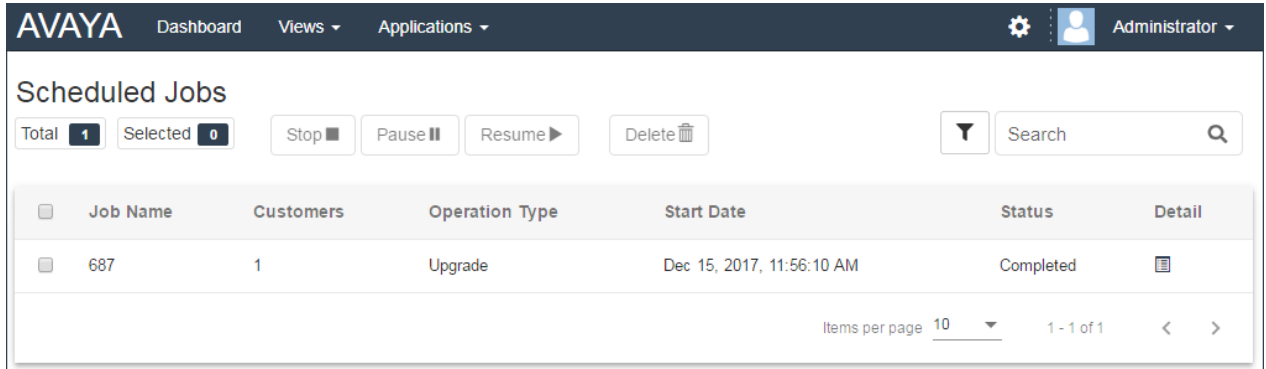
5. 使用“重新启动 IP 话机”选择是否希望在升级后重新启动所有 IP 电话。如果重新启动，电话将更新其设置文件，并在必要时更新固件。
6. 从列表中选择所需组件的版本。
7. 单击之前选择的“传输和升级”、“转接”或“升级”。
8. 该任务将添加到计划作业的列表中，并且如果未设置计划日期和时间，则会立即启动。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。

相关链接

[升级客户系统](#)（在第 34 页上）

第8章：查看计划作业

您可以查看计划作业的列表。该列表还包括已经运行的即时作业。



- 显示的时间是 COM 服务器的本地时间。如果位于其他区域和国家/地区客户系统的实际时间可能会有所不同。对于计划作业等活动，请注意这一点。

要查看计划作业：

1. 单击“视图”，然后选择“计划作业”。
2. 显示计划作业的列表。🔄 图标表示正在进行的作业。

相关链接

- [过滤计划作业列表](#)（在第 36 页上）
- [搜索计划作业列表](#)（在第 37 页上）
- [对计划作业进行排序](#)（在第 37 页上）
- [查看作业详细信息](#)（在第 38 页上）
- [删除计划作业](#)（在第 38 页上）
- [暂停计划作业](#)（在第 39 页上）
- [恢复计划作业](#)（在第 39 页上）
- [停止计划作业](#)（在第 39 页上）

过滤计划作业列表

- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

关于此任务

您可以通过多种方式筛选客户列表，从而只显示一组特定客户。

- 使用 COM 用户帐户而不是“管理员”或“支持”表示该列表仅自动包含已分配至您帐户的客户。
- 单击仪表板上的信息将显示经过预筛选的客户列表，从而仅显示匹配的客户。例如，单击特定的标签或软件版本。
- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

过程

1. 单击 ▼ 漏斗图标。
2. 输入应用过滤器时应匹配的条件。
3. 单击“应用”。该列表将只显示符合您在过滤器中设置的条件的条目。
4. 要隐藏过滤器设置，请单击 ☰ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

搜索计划作业列表

注意：您不仅可以进行搜索，还可以应用过滤器并进行搜索。

过程

1. 在搜索框中输入要搜索的值。这用于匹配条目所有字段中的值。
2. 按回车键或单击 🔍 搜索图标。
3. 该列表现在只显示匹配的条目。

相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

对计划作业进行排序

关于此任务

您可以使用大多数列来排序显示的列表。在任何时候，都只能使用一列进行排序。

过程


1. 单击列标题。
2. 显示 ↓ 图标。这表示列表已经按照该列的降序排序。
3. 再次单击列标题可以按照 ↑ 升序、↓ 降序和未排序更改排序顺序。

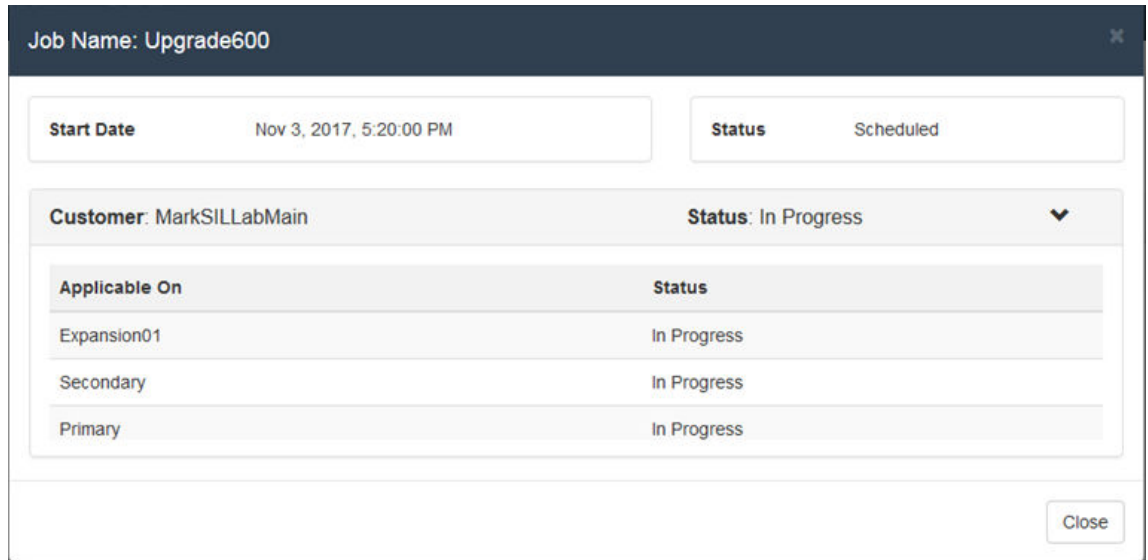
相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

查看作业详细信息

过程

1. 显示计划作业的列表。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。
2. 单击作业旁边的  图标。
3. 显示作业的详细信息。





4. 单击“关闭”返回作业列表。

相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

删除计划作业

过程

1. 显示计划作业的列表。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。
2. 选中所需作业旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选中列表中的所有作业。
注意：您不能删除已经运行的作业（通过  图标显示）。
3. 单击“删除” 。
4. 单击“确认”删除选定的作业。


相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

暂停计划作业

要暂停计划的作业：

注意：您不能暂停、恢复或停止立即启动的作业，例如计划的升级。


1. 显示计划作业的列表。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。
2. 选中所需作业旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选中列表中的所有作业。
3. 单击“暂停” 。
4. 单击“确认”暂停选定的作业。
5. 这些作业的“状态”更改为已暂停。

相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

恢复计划作业

要恢复暂停的作业：

1. 显示计划作业的列表。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。
2. 选中所需作业旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选中列表中的所有作业。
3. 单击“继续” 。
4. 单击“确认”恢复选定的作业。
5. 这些作业的“状态”更改为预定。


相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

停止计划作业

要停止计划作业：

如果计划作业已停止，则无法重新启动。

- 您不能暂停、恢复或停止立即启动的作业，例如未计划的升级。
1. 显示计划作业的列表。请参阅[查看计划作业](#)（在第 36 页上）。
 2. 选中所需作业旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选中列表中的所有作业。
 3. 单击“停止” 。
 4. 单击“确认”停止选定的作业。
 5. 这些作业的“状态”更改为已停止。

相关链接

[查看计划作业](#)（在第 36 页上）

第3部分：添加客户系统

第9章：添加、编辑和删除列表中的客户

COM 在客户网络中最多支持 1000 个客户和总共 3000 IP Office 台服务器。

通常，新客户系统会在客户系统首次订阅时自动添加。但是，有时可能需要手动添加系统。此外，有时可能需要编辑客户详细信息或删除客户。

仅支持“管理员”用户这样做。

相关链接

[添加新客户](#)（在第 41 页上）

[客户帐户设置](#)（在第 42 页上）

[为客户分配用户](#)（在第 43 页上）

[编辑客户详细信息](#)（在第 43 页上）

[删除客户](#)（在第 43 页上）

添加新客户

关于此任务

如果尚未自动添加客户，则可以使用此流程将客户添加到 COM。

- 仅支持“管理员”用户这样做。

先决条件

- 在添加客户之前，您必须确认客户系统已经启用，已获得 COM 支持。请参阅 [COM 的系统配置](#)（在第 45 页上）。

过程

1. 单击“视图”，然后单击“客户”。显示现有客户的列表。
2. 单击“添加”。
3. 输入客户详细信息。请参阅[客户帐户设置](#)（在第 42 页上）。
4. 添加所有客户信息后，单击“测试连接”。
5. 菜单会指示连接是否成功。
6. 如果连接不成功，请进行必要的更改，然后再次单击“测试连接”。
7. 完成后单击“保存”。

相关链接

[添加、编辑和删除列表中的客户](#)（在第 41 页上）

客户帐户设置

以下数据字段用于配置客户条目：

字段	说明
“名称”	输入要使用 COM 管理其站点的客户的唯一名称。
“系统名称”	系统名称。仅供参考，不可编辑。
“IP 地址/FQDN”	仅供参考，不可编辑。
“端口”	仅供参考，不可编辑。
“服务用户名”	在 COM 客户系统上配置的安全服务用户帐户的名称。默认名称为 COMAdmin 。请参阅“ 在 Server Edition 系统上启用 COM 支持 （在第 46 页上）”。
“密码”	上面指定的安全服务用户的安全密码。
“标签”	<p>标签对于在客户和其他菜单中识别特定客户很有用。您最多可以将 5 个标签与客户相关联。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 要选择现有标签，请单击标签框，然后从显示的现有标签列表中进行选择。 • 要删除标签，请单击标签名称旁边的“X”。 • 要创建新的标签，请单击“新建”。
“话机”	仅供参考。输入客户的联系电话号码。
“电子邮件”	输入客户的联系电子邮件地址。
“已分配的操作员”	<p>虽然“管理员”和“支持”用户可以看到所有客户系统，但必须将其他用户分配到系统。该分配可以通过手动和/或自动的方式完成，如下所示。此字段列出了已经手动分配到客户系统的用户。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 手动分配 — 在客户系统的设置中，可以使用“已分配的操作员”字段选择 COM 用户。请参阅编辑客户详细信息（在第 43 页上）。 <ul style="list-style-type: none"> - “管理员”用户可以将其他任何用户分配给任何客户系统来实现此目的。 - 也可以由“主管”用户完成。但是，他们只能分配其自己创建的用户，并且只能分配给已手动将他们自己分配到的客户系统。 • 自动分配 — 在用户的设置中，可以使用多个标签设置“标签”字段。当标签与客户系统的配置中的“提供商”或“经销商”设置相匹配时，这些用户将自动分配给该系统。请参阅COM 用户设置（在第 57 页上）。
“地址”	输入客户站点的地址。
“笔记”	输入对使用 COM 管理此客户的任何人都很重要的任何额外信息。
“经销商”	这些值表示为其创建系统的经销商和提供商。使用相同的值作为其“标签”设置的 COM 客户将自动分配给匹配的系统。
“提供商”	

相关链接

[添加、编辑和删除列表中的客户](#)（在第 41 页上）

为客户分配用户

关于此任务

在客户详细信息中， 图标指示系统已分配 COM 用户。将光标悬停在该图标上将显示这些已分配用户的列表。列表未包含“管理员”和“支持”用户，因为他们可以看到所有客户。

用户分配可以通过手动和/或自动的方式完成：

- **手动分配** — 在客户系统的设置中，可以使用“已分配的操作员”字段选择 COM 用户。请参阅[编辑客户详细信息](#)（在第 43 页上）。
 - “管理员”用户可以将其他任何用户分配给任何客户系统来实现此目的。
 - 也可以由“主管”用户完成。但是，他们只能分配其自己创建的用户，并且只能分配给已手动将他们自己分配到的客户系统。
- **自动分配** — 在用户的设置中，可以使用多个标签设置“标签”字段。当标签与客户系统的配置中的“提供商”或“经销商”设置相匹配时，这些用户将自动分配给该系统。请参阅[COM 用户设置](#)（在第 57 页上）。

相关链接

[添加、编辑和删除列表中的客户](#)（在第 41 页上）

编辑客户详细信息

关于此任务

此流程可用于编辑列出的客户的详细信息。

- 仅支持“管理员”用户这样做。

过程

1. 显示客户列表。请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上）
2. 选中所需客户旁边的复选框。
3. 单击“编辑”。
4. 根据需要修改客户的详细信息。请参阅[客户帐户设置](#)（在第 42 页上）。
5. 单击“更新”。

相关链接

[添加、编辑和删除列表中的客户](#)（在第 41 页上）

删除客户

关于此任务

此过程将从 COM 支持的客户列表中删除客户。

- 仅支持“管理员”用户这样做。

过程

1. 显示客户列表。
2. 选中所需的一个或多个客户旁边的复选框。使用列表顶部的复选框可选择列表中的所有客户。
3. 单击“删除”。
4. 单击“确认”删除选定的客户。

相关链接

[添加、编辑和删除列表中的客户](#)（在第 41 页上）

第4部分：COM 的系统配置

COM 的系统配置

本部分介绍必需的 IP Office 系统配置，以便使用 COM 监控和管理系统。通常，此配置由在最初订阅 IP Office 时应用的自定义文件自动应用。但是，某些个别客户可能需要启用或禁用特定设置。

设置可分为两组：

- COM 用于连接到客户系统并监控其状态和告警的 IP Office 服务用户的配置。请参阅 [配置 COM 的 IP Office 服务用户](#)（在第 46 页上）。
- 用于允许 COM 支持升级、备份/还原、日志文件收集等功能的附加配置。请参阅 [附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）。
- 在支持中包括任何 IP Office 应用程序服务器所需的配置。请参阅 [用于 COM 的应用程序服务器配置](#)（在第 53 页上）。

第10章：配置 COM 的 IP Office 服务用户

以下流程配置 COM 所使用的 IP Office 服务用户，以连接到客户系统并监控其状态和告警。

相关链接

[在 Server Edition 系统上启用 COM 支持](#)（在第 46 页上）

[在 IP500 V2 系统上启用 COM 支持](#)（在第 47 页上）

[创建 COMAdmin 服务用户和权限组](#)（在第 47 页上）

在 Server Edition 系统上启用 COM 支持

关于此任务

为了连接到客户的系统，COM 默认使用在这些系统上配置的名为 **COMAdmin** 的安全用户设置。

- 在客户本地系统上，**COMAdmin** 安全用户默认处于禁用状态，并且没有设置密码。要使用以下流程启用该安全用户，您需要具有客户系统的管理员访问权限，并可能需要由原始系统安装人员或维护人员执行。
 - 如果日后客户向其网络中添加另一个 IP Office，您应该重复此流程，使新系统可由 COM 查看和管理。

过程

1. 在 Server Edition/Select 系统上登录 IP Office Web Manager。
2. 单击“解决方案”。
3. 单击“操作”下拉列表并选择“远程操作管理”。
4. 输入并确认客户解决方案中的系统应用于 COM 连接的密码。
5. 单击“启用和同步”。
6. 这将启用主系统上的 **COMAdmin** 安全用户帐户并设置其密码。然后，该更改与解决方案中的所有其他系统同步。此过程可能需要几分钟，具体取决于解决方案中的系统数量。
7. 显示成功同步消息时，单击“取消”。

相关链接

[配置 COM 的 IP Office 服务用户](#)（在第 46 页上）

在 IP500 V2 系统上启用 COM 支持

关于此任务

为了连接到客户的系统，COM 默认使用在这些系统上配置的名为 **COMAdmin** 的安全用户设置。在新系统上，此服务用户帐户默认存在。

过程

1. 使用拥有安全管理权限的帐户登录 IP Office Web Manager。
2. 选择“安全” > “安全设置”。
3. 单击“服务用户”。
4. 查找用户 **COMAdmin** 并将其帐户状态设置为“已启用”。
 - 如果该用户不存在，请参阅[创建 COMAdmin 服务用户和权限组](#)（在第 47 页上）。
5. 输入并确认帐户密码。
6. 在“权限组”部分中，选择“COM 管理”。
7. 单击“保存”。
8. 在 COM 中，更改客户详细信息密码以匹配 **COMAdmin** 密码。请参阅[编辑客户详细信息](#)（在第 43 页上）。

相关链接

[配置 COM 的 IP Office 服务用户](#)（在第 46 页上）

创建 COMAdmin 服务用户和权限组

为连接到客户的系统，COM 默认使用在系统安全设置中配置的 **COMAdmin** 服务用户的设置和“COM 管理”权限组。

这些设置默认显示在新系统中，只需要启用服务用户帐户和设置服务用户密码即可。通常，系统在 COM 订阅的初始连接期间会自动完成这些操作。

但是，在转换为订阅使用模式的现有旧系统上，该服务用户和权限组可能不存在。在这种情况下，需要进行手动创建和配置。

关于此任务

此流程使用 IP Office Web Manager 手动创建 **COMAdmin** 服务用户和“COM 管理”权限组（用于 COM 连接）。

过程

1. 使用拥有安全管理权限的帐户登录 IP Office Web Manager。
2. 选择“安全” > “安全设置”。
3. 单击“权限组”。
4. 如果名为“COM 管理”的组不存在，请单击“+ 添加权限组”。否则，请使用以下详细信息检查现有组的设置。

5. 检查组是否启用了以下设置:

选项卡	设置
“Web 服务”	<ul style="list-style-type: none">• “安全写入自己的密码”• “备份”• “升级”• “服务监控读取” .

6. 单击“保存”。
7. 单击“服务用户”。
8. 如果服务用户 **COMAdmin** 不存在, 请单击“+ 添加服务用户”。
9. 输入名称 **COMAdmin** 并将帐户状态设置为“已启用”。
10. 输入并确认帐户密码。
11. 在“权限组”部分中, 选择“COM 管理”。
12. 单击“保存”。
13. 在 COM 中, 更改客户详细信息密码以匹配 **COMAdmin** 密码。请参阅[编辑客户详细信息](#) (在第 43 页上)。

相关链接

[配置 COM 的 IP Office 服务用户](#) (在第 46 页上)

第11章：附加 COM 功能的配置

以下流程可用于检查和启用对特定客户 IP Office 系统上附加的 COM 功能的支持。

相关链接

- [启用其他 COM 支持服务](#)（在第 49 页上）
- [配置系统的选择性语音信箱设置](#)（在第 50 页上）
- [配置系统的语音信箱备份设置](#)（在第 50 页上）
- [启用自动证书管理](#)（在第 51 页上）
- [启用 HTTP 服务器支持](#)（在第 52 页上）

启用其他 COM 支持服务

关于此任务

除了监控客户系统的状态和告警，COM 还可以支持许多其他操作。支持的操作使用以下设置进行配置。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

- 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
- 选择“系统设置” > “系统”。
- 选择“远程操作”。
- 选择所需的设置：

设置	说明
“集中式管理”	支持使用 IP Office 管理工具（System Status Application、SysMonitor 和 IP Office Web Manager）远程连接到 IP Office 服务器。 请参阅 使用 IP Office 管理应用程序 （在第 87 页上）。
“集中式诊断日志”	支持将系统日志文件上传和存储到 COM。请参阅 管理系统日志文件 （在第 27 页上）。
“远程升级/备份”	支持从 COM 进行备份和还原。启用此设置将自动启用每日自动备份。 请参阅 备份和还原 （在第 29 页上）。 还支持系统升级。请参阅 升级客户系统 （在第 34 页上）。

表格接下页...

设置	说明
“远程访问”	支持通过 HTTPS、SFTP、SSH 和 RDP 连接到由 COM 管理的 IP Office 服务器。 请参阅 通过 COM 的远程支持 （在第 94 页上）。
“位于同一位置的服务器”	此选项允许将“远程访问”支持扩展到与 COM 管理的 IP Office 系统位于同一网络上的其他服务器。其中包括与 UCM 模块和独立的 IP Office 应用程序服务器的连接。此步骤还需要为每个连接配置 TCP 隧道（请参阅 为远程服务器和服务创建隧道 （在第 96 页上））。

5. 单击“更新”。

相关链接

[附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）

配置系统的选择性语音信箱设置

关于此任务

虽然 COM 备份包括客户服务器提供的所有服务的配置，但对于 Server Edition 订阅系统，它们只包括一组选定信箱的电子邮件。

- 更改这些设置也会影响从 IP Office Web Manager 运行的备份。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）。
2. 选择“应用程序” > “Voicemail Pro — 系统首选项”。
3. 如有必要，请选择主要服务器。
4. 选择“用户组”。
5. 使用“+ 添加用户”和“- 删除用户”创建其信箱应包含在备份中的用户的列表。
6. 单击“更新”。

相关链接

[附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）

配置系统的语音信箱备份设置

关于此任务

对于自动备份，您可以配置要包括的系统语音信箱操作的元素。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅[“CustomData.xml”文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）。
2. 选择“应用程序” > “Voicemail Pro — 系统首选项”。
3. 选择“备份配置”。
4. 启用所需选项：

选项	名称
“配置备份”	在任何备份中包括语音信箱服务配置。
“自定义提示备份”	包括自定义提示文件夹中的任何提示。
“选择性邮箱备份”	包括在配置邮箱的邮箱中的消息。请参阅 配置系统的选择性语音信箱设置 （在第 31 页上）。

5. 单击“更新”。

相关链接

[附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）

启用自动证书管理

关于此任务

COM 可以担任向订阅系统提供证书并在需要时更新这些证书的角色。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅[“CustomData.xml”文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用拥有安全管理权限的帐户登录 IP Office Web Manager。
2. 选择“安全” > “安全设置”。
3. 选择“证书”。
4. 启用所需选项：

选项	名称
“自动证书管理”	使用由 COM 提供并由 COM 按需更新的证书。
“自动配置话机”	系统证书更改时，自动更新电话证书。仅当启用“自动证书管理”时才支持此设置。

5. 单击“保存”。

相关链接

[附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）

启用 HTTP 服务器支持

关于此任务

虽然大多数电话直接从 IP Office 系统获取固件文件，但有些电话（例如 Vantage 电话）需要重定向到单独的 HTTP 文件服务器。对于订阅系统，该备用文件服务器由 COM 提供。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 将“HTTP 服务器 IP 地址”重新设置为 0.0.0.0 以禁用此设置。“HTTP 服务器 UI”现在用于电话的重定向 HTTP 请求。“HTTP 服务器 UI”字段中的地址由系统最初订阅时所使用的配置文件自动设置。
4. 单击“更新”。

相关链接

[附加 COM 功能的配置](#)（在第 49 页上）

第12章：用于 COM 的应用程序服务器配置

对于 IP Office R11.1 FP2 和更高版本，IP Office 应用程序服务器和 UCM 模块包含在 Customer Operations Manager 支持的服务器中。

对于 UCM 模块，会自动应用所需的配置更改。但是，对于应用程序服务器，需要手动应用所需的配置更改。

相关链接

[设置 Websocket 连接密码](#)（在第 53 页上）



[配置应用程序服务器](#)（在第 54 页上）

设置 Websocket 连接密码

关于此任务

如果将应用程序服务器与订阅模式 IP Office 系统配合使用，请使用以下流程为两个服务器之间所需的 Websocket 连接设置密码，以允许 COM 支持应用程序服务器。应用程序服务器的初始配置需要此密码。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 连接到 IP Office 系统。
2. 选择“安全” > “安全设置”。
3. 单击“服务用户”。
4. 找到“辅助服务器”服务用户，然后单击 。
5. 单击“密码”旁边的  图标，然后输入两个服务器之间的 Websocket 连接的密码。
6. 将服务用户的“帐户状态”更改为“启用”。
7. 单击“保存”。

下一步


- 重新运行应用程序服务器的初始配置。请参阅 [配置应用程序服务器](#)（在第 54 页上）。

相关链接

[用于 COM 的应用程序服务器配置](#)（在第 53 页上）

配置应用程序服务器

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 连接应用程序服务器。
2. 单击服务器详细信息旁边的  图标，然后选择“初始配置”。
3. 此时会显示服务器的初始配置菜单和服务器的现有设置。
4. 在“IP Office FQDN/IP 地址”中，输入应用程序服务器将支持的 IP Office 系统的地址。
5. 对于“Web 套接字密码”，输入为在应用程序服务器将支持的 IP Office 系统上配置的“辅助服务器”服务用户设置的密码。请参阅 [设置 Websocket 连接密码](#)（在第 53 页上）。
6. 单击“应用”。

相关链接

[用于 COM 的应用程序服务器配置](#)（在第 53 页上）

第5部分：COM 用户设置

第13章：管理 COM 用户

您能否执行添加、编辑和删除其他 COM 用户的操作取决于您自己的帐户类型：

- 如果您以“管理员”用户身份登录，则可以查看、添加、编辑和删除其他用户帐户。
- 如果您以“主管”用户身份登录，则可以添加其他“话务员”用户。您还可以查看、编辑和删除其他用户。您只能为这些用户分配也分配给您的用户帐户的标签和客户。

相关链接

- [查看用户帐户](#)（在第 56 页上）
- [为客户分配用户](#)（在第 57 页上）
- [COM 用户设置](#)（在第 57 页上）
- [过滤用户列表](#)（在第 59 页上）
- [对用户进行排序](#)（在第 59 页上）
- [搜索用户列表](#)（在第 60 页上）
- [添加新用户](#)（在第 60 页上）
- [编辑用户设置](#)（在第 60 页上）
- [删除用户](#)（在第 61 页上）

查看用户帐户

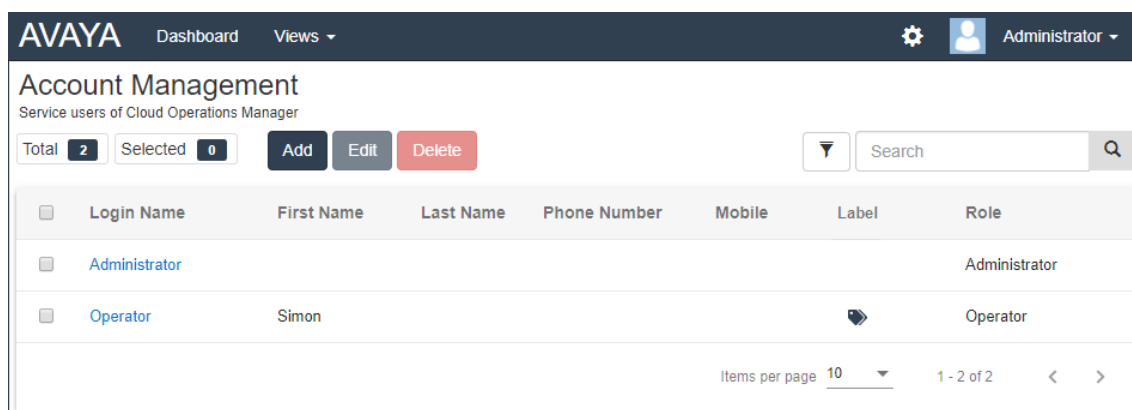
注意：

- 如果您以“管理员”用户身份登录，则可以查看、添加、编辑和删除其他用户帐户。
- 如果您以“主管”用户身份登录，则可以添加其他“话务员”用户。您还可以查看、编辑和删除其他用户。您只能为这些用户分配也分配给您的用户帐户的标签和客户。

过程

1. 单击✱。

- 单击“帐户管理”。显示用户列表及其详细信息。



相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

为客户分配用户

关于此任务

在客户详细信息中， 图标指示系统已分配 COM 用户。将光标悬停在该图标上将显示这些已分配用户的列表。列表未包含“管理员”和“支持”用户，因为他们可以看到所有客户。

用户分配可以通过手动和/或自动的方式完成：

- **手动分配** — 在客户系统的设置中，可以使用“已分配的操作员”字段选择 COM 用户。请参阅[编辑客户详细信息](#)（在第 43 页上）。
 - “管理员”用户可以将其他任何用户分配给任何客户系统来实现此目的。
 - 也可以由“主管”用户完成。但是，他们只能分配其自己创建的用户，并且只能分配给已手动将他们自己分配到的客户系统。
- **自动分配** — 在用户的设置中，可以使用多个标签设置“标签”字段。当标签与客户系统的配置中的“提供商”或“经销商”设置相匹配时，这些用户将自动分配给该系统。请参阅[COM 用户设置](#)（在第 57 页上）。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

COM 用户设置

添加或编辑用户帐户时，可使用下列设置。

字段	名称
“登录名”	这是用户登录 COM 时需要使用的帐户名称。该字段必须设置。最大长度为 15 个字符。
“密码” / “确认密码”	<p>这是用户登录时需要使用的帐户的密码。该字段必须设置。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 密码长度必须介于 9 至 31 个字符之间。 • 密码必须至少包含以下类型中的 2 种：大写字母、小写字母、数字、特殊字符。 • 服务器不允许重复使用以前的密码。
“职责”	<p>选择用户角色。有如下选项：</p> <ul style="list-style-type: none"> • “管理员” — 具有此角色的用户可以访问所有 COM 菜单和功能。 • “支持” — 具有此角色的用户与“管理员”用户类似。但是，他们的帐户以只读模式运行。请参阅 只读和看板显示模式（在第 10 页上）。 • “话务员” — 具有此角色的用户只能查看和管理将其分配到的客户。请参阅 为客户分配用户（在第 43 页上）。 • “主管” — 具有此角色的用户与“话务员”用户类似。但是，他们可以创建和管理其他用户帐户（“管理员”和“支持”用户除外）。 <ul style="list-style-type: none"> - 他们只能为已分配给其本人帐户的用户分配标签。 - 通过客户列表，他们可以在客户系统设置中手动分配或删除已创建的用户。 - 他们可以更改客户系统的 CMS/IMS 设置。 • “只读” — 具有此角色的用户与“话务员”用户类似。但是，他们的帐户以只读模式运行。请参阅 只读和看板显示模式（在第 10 页上）。
“标签”	<p>此设置仅针对操作员类型的用户显示。设置的标签用于自动将用户分配给在系统中配置了相同“提供商”或“经销商”值的任何客户。</p> <p>创建或编辑其他用户的“主管”用户只能查看和选择分配给其本人用户帐户的标签。</p>
“名字”	在菜单中显示的帐户的用户名详细信息。总长度（包括空格）限制为 31 个字符。
“姓氏”	
“电话号码”	输入可用于联系用户的号码（如有必要）。最大长度为 15 位数。
“移动”	输入可用于联系用户的号码（如有必要）。最大长度为 15 位数。
“电子邮件地址”	输入可用于联系用户的地址（如有必要）。
“会话超时”	选择在多长时间没有活动后，用户会自动注销。该选项允许以 5 分钟为增量选择 5 分钟到 30 分钟之间的值。
“看板模式”	此选项适用于将“职责”设置为“支持”或“只读”的用户。选中此项后，用户在其“会话超时”过期后不再会自动注销。但是，虽然之后仍能收到屏幕更新，但他们无法再导航到任何其他菜单，也无法再更改任何新的过滤条件或标签选择。
“禁用帐户”	如果选择该选项，帐户会被禁用，用户将无法登录。
“强制新密码”	如果选择该选项，则用户将在下次登录时被强制要求更改密码。
“启用帐户过期”	如果选择，则可以在设定日期自动禁用用户帐户。在发生这种情况时，帐户状态将自动禁用，并且必须再次选择后用户才能够再次登录。

表格接下页...

字段	名称
“选择日期”	如果选择了“启用帐户过期”，这是用户帐户被禁用的日期。默认情况下，日期将设为此后的一年，但也可以根据需要将其更改为其他日期。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

过滤用户列表

- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

关于此任务

您可以通过多种方式筛选客户列表，从而只显示一组特定客户。

- 使用 COM 用户帐户而不是“管理员”或“支持”表示该列表仅自动包含已分配至您帐户的客户。
- 单击仪表板上的信息将显示经过预筛选的客户列表，从而仅显示匹配的客户。例如，单击特定的标签或软件版本。
- 进入客户列表后，请使用按照以下流程操作，覆盖任何现行搜索或使用新筛选器筛选。

过程

1. 单击 ▼ 漏斗图标。
2. 输入应用过滤器时应匹配的条件。
3. 单击“应用”。该列表将只显示符合您在过滤器中设置的条件的条目。
4. 要隐藏过滤器设置，请单击 ≡ 图标或再次单击 ▼ 漏斗图标。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

对用户进行排序

关于此任务

您可以使用大多数列来排序显示的列表。在任何时候，都只能使用一列进行排序。

过程

1. 单击列标题。
2. 显示 ↓ 图标。这表示列表已经按照该列的降序排序。
3. 再次单击列标题可以按照 ↑ 升序、↓ 降序和未排序更改排序顺序。


相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

搜索用户列表

注意：您不仅可以进行搜索，还可以应用过滤器并进行搜索。

过程

1. 在搜索框中输入要搜索的值。这用于匹配条目所有字段中的值。
2. 按回车键或单击  搜索图标。
3. 该列表现在只显示匹配的条目。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

添加新用户

- 如果您以“管理员”用户身份登录，则可以查看、添加、编辑和删除其他用户帐户。
- 如果您以“主管”用户身份登录，则可以添加其他“话务员”用户。您还可以查看、编辑和删除其他用户。您只能为这些用户分配也分配给您的用户帐户的标签和客户。

过程

1. 选择用户视图。请参阅 [查看用户帐户](#)（在第 56 页上）
2. 单击“添加”。
3. 输入用户帐户设置的详细信息。请参阅 [COM 用户设置](#)（在第 57 页上）。
4. 完成后单击“保存”。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

编辑用户设置

- 如果您以“管理员”用户身份登录，则可以查看、添加、编辑和删除其他用户帐户。
- 如果您以“主管”用户身份登录，则可以添加其他“话务员”用户。您还可以查看、编辑和删除其他用户。您只能为这些用户分配也分配给您的用户帐户的标签和客户。

过程

1. 选择用户视图。
2. 可以：
 - 单击用户的显示的“登录名”。
 - 选中用户旁边的复选框，然后单击“编辑”。
3. 输入用户帐户设置的详细信息。请参阅 [COM 用户设置](#)（在第 57 页上）。

4. 完成后单击“保存”。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

删除用户

- 如果您以“管理员”用户身份登录，则可以查看、添加、编辑和删除其他用户帐户。
- 如果您以“主管”用户身份登录，则可以添加其他“话务员”用户。您还可以查看、编辑和删除其他用户。您只能为这些用户分配也分配给您的用户帐户的标签和客户。

过程

1. 选择用户视图。请参阅[查看用户帐户](#)（在第 56 页上）。
2. 选中要删除的每个用户旁边的复选框。
 - 用户列表顶部的复选框可用于选中全部或取消选中全部。
 - 无法选择、删除用于登录的帐户。
3. 单击“删除”。

相关链接

[管理 COM 用户](#)（在第 56 页上）

第14章：您的用户帐户

您可以查看和调整部分 COM 用户帐户设置。

相关链接

[查看您的用户配置文件](#)（在第 62 页上）

[更改您的密码](#)（在第 62 页上）

[添加头像](#)（在第 63 页上）

查看您的用户配置文件

过程

1. 单击显示在右上角的用户名，然后选择“配置文件”。
2. 显示有关您的用户帐户的信息。
3. 您可以使用配置文件更改您的密码或为您的帐户添加头像图像。

相关链接


[您的用户帐户](#)（在第 62 页上）

更改您的密码

关于此任务

请注意，更改密码后需要重新登录。

过程

1. 单击显示在右上角的用户名，然后选择“配置文件”。
2. 单击显示在右下角的  编辑图标。
3. 输入您的现有密码，然后输入并确认您要使用的新密码。请注意，应用程序会记住您以前的密码，不会让您重新使用它们。
 - 密码长度必须介于 9 至 31 个字符之间。
 - 密码必须至少包含以下类型中的 2 种：大写字母、小写字母、数字、特殊字符。
 - 服务器不允许重复使用以前的密码。
4. 单击“提交”更改密码。


5. 系统将要求您使用新密码再次登录。

相关链接

[您的用户帐户](#)（在第 62 页上）

添加头像

过程

1. 单击显示在右上角的用户名，然后选择“配置文件”。
2. 单击显示在当前头像图像下的  编辑图标。
3. 选择要使用的新图像文件，然后单击“打开”。

相关链接

[您的用户帐户](#)（在第 62 页上）

第6部分：自定义文件管理

第15章：自定义文件管理

当新客户系统首次连接到 COM 时，它将获得可用于自定义其操作的各种文件（如果存在）。例如，首选 SIP 线路提供商的线路模板。这些文件通过与 COM 一起存储的文件集提供。

此外，可根据需要指示系统再次更新自定义文件。

这些文件以分层结构存储和使用。即：

- 可以为同一分销商支持的所有客户系统提供一组自定义文件。
- 可以为同一经销商支持的所有客户系统提供一组自定义文件。
- 可以为各个客户系统提供一组自定义文件。
- 自定义文件可能会影响 Avaya Vantage™ 和 Avaya Workplace 客户端 软件设置，但它们不用于 Avaya Vantage™ 和 Avaya Workplace 客户端 软件的文件。这些文件单独管理。请参阅 [Avaya Workplace 客户端 文件管理](#)（在第 83 页上）和 [Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）。

相关链接

[自定义文件](#)（在第 65 页上）

[客户系统如何加载和使用文件](#)（在第 66 页上）

自定义文件

当得到加载任何可用自定义文件的指示时，客户系统会请求以下 .tar 格式的归档文件。然后，系统会下载并解压缩这些文件（请参阅[客户系统如何加载和使用文件](#)（在第 66 页上））。请注意，文件大小上限为 10MB。

受支持的 文件及其内容如下：

文件	内容和角色
CustomPhoneFiles.tar	<p>具有此名称的文件可用于保存供系统电话使用的文件（固件除外）。请参阅 CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）（在第 69 页上）。</p> <ul style="list-style-type: none">• 46xxspecials.txt 文件包含除客户系统提供的自动生成的 46xxsettings.txt 设置文件之外的电话设置。• 46xxspecials.txt 文件中指定的任何电话屏幕保护程序和/或背景图像文件。

表格接下页...

文件	内容和角色
CustomTemplates.tar	<p>具有此名称的文件可用于保存可在添加 SIP 线路时使用的 .xml 格式 SIP 中继模板文件。请参阅 CustomTemplates.tar 文件（SIP 中继模板）（在第 71 页上）。</p> <ul style="list-style-type: none"> 任何单个系统最多支持 4 个 SIP 线路模板。 可以使用 IP Office Manager 从工作配置中导出模板。
CustomData.xml	<p>此文件仅在系统首次连接到 COM 时加载一次。它用于设置各种配置设置的默认值。请参阅 “CustomData.xml” 文件（在第 68 页上）。</p>

警告:

- 必须小心地规划所包含的文件及文件中的内容。目前无法通过 COM 远程从系统中删除不正确文件和无效文件。必须用更正后的文件覆盖这些文件。
- 除上面列出的文件外，其他文件不应包含在 .tar 中。任何其他文件仍会被解压缩，因此可能会影响系统正常操作。

相关链接

[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）

客户系统如何加载和使用文件

系统首次连接到 COM 时，会请求自定义文件。以后，可以使用 COM 或 Web Manager 来指示客户系统重新加载任何可用的自定义文件。请参阅[刷新客户的自定义文件](#)（在第 73 页上）。

客户系统在请求自定义文件时执行以下操作：

- 系统首次连接时，会请求 CustomData.xml 文件（请参阅[“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上））。这用于设置各种配置设置的初始值。此文件仅加载一次。后续自定义文件刷新中不包括此文件。
- 系统从其提供商的自定义文件文件夹中请求 CustomPhoneFiles.tar 和 CustomTemplates.tar 文件。如果存在，它会下载并解压缩这些文件的内容。
 - 新文件将添加到系统中。
 - 与任何现有文件同名的文件会覆盖现有文件。
- 然后，系统从其经销商的自定义文件文件夹中请求相同的文件。如果文件存在，则会重复下载和解压缩过程。
- 然后，系统从其自己的服务器名称自定义文件文件夹中请求相同的文件，并重复下载和解压缩过程。
- 解压缩并加载所有自定义文件后：
 - 新的和更新的模板文件不会影响任何现有操作，但可以在 Web Manager 中配置新项时使用。
 - 下次重新启动电话时将使用新的和更新的电话文件。

相关链接

[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）

第16章：自定义文件

本节提供了自定义文件内容的详细信息和示例。

相关链接

- [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）
- [CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）](#)（在第 69 页上）
- [CustomTemplates.tar 文件（SIP 中继模板）](#)（在第 71 页上）
- [上传自定义文件](#)（在第 72 页上）

“CustomData.xml” 文件

此文件由首次连接到 COM 时的订阅系统加载。文件中的值用于设置与 IP Office/COM 操作相关的各种配置设置。

与其他自定义文件不同，此文件仅加载一次。刷新自定义文件命令不会重新加载此文件。

示例 CustomData.xml 文件

下面是示例文件。这些值用于启用 (1) 或禁用 (0) 相关的 IP Office 配置设置。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<customdata version="1">
  <security>
    <centralmgmt>1</centralmgmt>
    <centralcert>1</centralcert>
    <remoteaccess>0</remoteaccess>
    <remoteupgrade>1</remoteupgrade>
    <logtransfer>1</logtransfer>
    <externalremoteaccess>0</externalremoteaccess>
  </security>
  <vmpro>
    <backupconfig>1</backupconfig>
    <backupprompts>0</backupprompts>
    <backupmailboxes>1</backupmailboxes>
  </vmpro>
</customdata>
```

这些值用于启用 (1) 或禁用 (0) 相关的 IP Office 配置设置。

- <security> 标记与升级、日志存储等其他 COM 支持功能相关。请参阅[启用其他 COM 支持服务](#)（在第 49 页上）。
- <vmpro> 标记与自动备份中应包含的语音信箱功能相关。请参阅[配置系统的语音信箱备份设置](#)（在第 50 页上）。

相关链接

- [自定义文件](#)（在第 68 页上）

CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）

CustomPhoneFiles.tar 文件可用于将电话设置的文件加载到客户系统上。例如：

- 46xxspecials.txt 文件包含除客户系统提供的自动生成的 46xxsettings.txt 设置文件之外的电话设置。
- 46xxspecials.txt 文件中指定的任何电话屏幕保护程序和/或背景图像文件。

笔记

- 这不包括 .bin 文件等电话固件文件。
- 强烈建议不要包括任何 46xxsettings.txt 文件。让客户系统自动生成该文件。
- 46xxspecials.txt 文件中的设置将覆盖 46xxsettings.txt 等先前文件中的相同设置。
- 如果电话已加载具有特定名称的图像文件，则即使该文件的内容已更改，它也不会再次加载该文件。要更改现有图像，还应重命名图像文件并更新设置文件以使用新名称。

相关链接

- [自定义文件](#)（在第 68 页上）
- [46xxspecials.txt 文件](#)（在第 69 页上）
- [示例 46xxspecials.txt 文件](#)（在第 69 页上）
- [电话图像文件详细信息](#)（在第 70 页上）

46xxspecials.txt 文件

46xxspecials.txt 文件可提供未包含在客户系统自动生成的 46xxsettings.txt 文件中的电话设置。

通过浏览到 `http://<server_address>/46xxspecials.txt`，可从 IP Office 系统获得要编辑的 46xxspecials.txt 文件。如果该系统没有现成的文件，它将提供自动生成的版本，其中包含用于按电话类型分组设置的命令。

这些命令的详细信息包含在 [Avaya 支持](#) 提供的示例 46xxsettings.txt 文件中。

相关链接

- [CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）](#)（在第 69 页上）

示例 46xxspecials.txt 文件

在以下示例中，指定了若干图像文件，以便按不同的电话类型用作背景图像和屏保。有关支持的图像大小的详细信息，请参阅 [电话图像文件详细信息](#)（在第 70 页上）。

每个指定的图像文件都需要与 46xxspecials.txt 一起包含在 CustomPhoneFiles.tar 文件中。

```
## CUSTOM SETTINGS FOR PROVIDER / CUSTOMER
##
IF $MODEL4 SEQ 9608 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9611 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9621 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9641 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J129 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J139 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J169 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J179 GOTO J1X9SPECIALS
```


自定义文件

```
IF $MODEL4 SEQ K165 GOTO K1XXSPECIALS
IF $MODEL4 SEQ K175 GOTO K1XXSPECIALS
GOTO GENERALSPECIALS
##
# 96X1SPECIALS
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER 9600_screen_saver.jpg
GOTO GENERALSPECIALS
##
# J1X9SPECIALS
SET BACKGROUND_IMAGE "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE 0
SET BACKGROUND_IMAGE_SECONDARY "J100_secondary01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY "J100_secondary01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER_IMAGE "J100_saver01.jpg,J100_saver02.jpg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY J100_saver01.jpg
SET SCREEN_SAVE_IMAGE_SELECTABLE 1
SET SCREENSAVER_IMAGE_SECONDARY "J100_secondary_saver01.jpg,secondary_saver_02.jpeg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY secondary_saver01.jpg
SET SCREENSAVER_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# K1XXSPECIALS
SET CLICKS 0
SET BRANDING_FILE "acme_logo.png"
SET LOGOS "ACME=acme_vantage.jpg"
SET CURRENT_LOGO "ACME"
SET LOGOSTAT 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# GENERALSPECIALS
SET PROCPWD 72779673
SET ADMIN_PASSWORD password
# END
```

相关链接

[CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）](#)（在第 69 页上）

电话图像文件详细信息

以下是支持的电话图像文件的摘要：

电话系列	使用情况	支持的图像详细信息
9600 系列	屏幕保护	<ul style="list-style-type: none">• .jpg 格式：<ul style="list-style-type: none">- 对于彩色图像，使用 16 位。对于非彩色图像，支持 2 级灰度。- 要调用透明背景，请使用 0,255,0 的背景色（最大亮度的绿色）。• 9611: 160 x 160• 其他: 320 x 160

表格接下页...

电话系列	使用情况	支持的图像详细信息
J100 系列	背景	<ul style="list-style-type: none"> • 每个功能最多支持 5 张图像。 • 16 位 .jpg 和 .jpeg 文件。任意文件的最大大小是 156KB。 • 主屏幕： <ul style="list-style-type: none"> - J139/J159/J169/J179: 320 x 240 像素。 - J189: 800 x 480 像素。 • 辅助屏幕： <ul style="list-style-type: none"> - J159: 160 x 240 像素。 - J189: 240 x 320 像素。
	屏幕保护	
K100 系列	背景	<ul style="list-style-type: none"> • 最多 16 张图像： • 24 位彩色 .png、.jpg、.jpeg、.gif 和 .bmp • K155: 720 x 1280 • K165/175: 1280 x 800
	品牌	<ul style="list-style-type: none"> • 24 位彩色 .png、.jpg、.jpeg、.gif 或 .bmp • 142 x 56 像素。

相关链接

[CustomPhoneFiles.tar 文件（电话设置和图像文件）](#)（在第 69 页上）

CustomTemplates.tar 文件（SIP 中继模板）

CustomTemplates.tar 文件可用于将 SIP 中继模板加载到系统上。

- 任何单个系统最多支持 4 个 SIP 线路模板。
- 可以使用 IP Office Manager 从工作配置中导出模板。
- 模板文件也包含在 Avaya 生成的 [DevConnect 应用程序注释](#)中。

相关链接

[自定义文件](#)（在第 68 页上）

[从 IP Office Manager 下载 SIP 中继模板](#)（在第 71 页上）

[使用 IP Office Web Manager 中的 SIP 中继模板](#)（在第 72 页上）

从 IP Office Manager 下载 SIP 中继模板

现有 SIP 中继的配置可以保存为模板文件，以便与其他系统一起使用。

过程

1. 打开 IP Office Manager 中的系统配置。
2. 在线路列表中，右击所需线路，选择“导出为模板”。
3. 保存 .xml 文件。

相关链接

[CustomTemplates.tar 文件（SIP 中继模板）](#)（在第 71 页上）

使用 IP Office Web Manager 中的 SIP 中继模板

当客户系统从 COM 收到 CustomTemplates.tar 并解压模板后，可以在将新的 SIP 中继添加到系统配置时使用这些模板。

过程

1. 打开 IP Office Web Manager 中的系统配置。
2. 选择“系统设置” > “线路” > “+ 添加线路” > “SIP 线路”以添加新行。
3. 使用“选择模板”下拉列表选择所需的模板，然后单击“应用”。
4. 根据需要修改设置，然后保存新配置。

相关链接

[CustomTemplates.tar 文件（SIP 中继模板）](#)（在第 71 页上）

上传自定义文件

先决条件

- 确保文件格式正确并具有预期的文件名。请参阅[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 浏览到所需的文件夹。检查显示的“路径”是否列出了所需的文件夹名称。
3. 单击“上载文件”。
4. 单击“选择文件”并选择所需的文件或将文件拖放到上传文件窗口。
5. 单击“上载文件”。
6. 对要添加的任何其他文件重复此过程。
7. 完成后，请单击“确定”。
8. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[自定义文件](#)（在第 68 页上）

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

第17章：刷新客户的自定义文件

可以指示客户系统使用 COM 服务器上的可用文件来更新自定义文件。这可以使用 Web Manager 或直接在 COM 内完成。

- 如果使用 Web Manager，那么对系统具有 Web Manager 访问系统权限的维护人员可以选择系统应该何时更新其文件。
- 如果使用 COM，则可以选择多个客户系统来更新其自定义文件。此过程也可以安排在预定时间执行，而不是立即执行。
- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

相关链接

[使用 Web Manager 刷新自定义文件](#)（在第 73 页上）


[使用 COM 刷新自定义文件](#)（在第 74 页上）

使用 Web Manager 刷新自定义文件

您可以指示系统通过 Web Manager 更新自定义文件集。

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

过程

1. 使用 Web Manager 登录系统。
2. 单击 .
3. 单击“刷新自定义文件”。
4. 系统将请求自定义文件：
 - 系统从其提供商的自定义文件文件夹中请求 `CustomPhoneFiles.tar` 和 `CustomTemplates.tar` 文件。如果存在，它会下载并解压缩这些文件的内容。
 - 新文件将添加到系统中。
 - 与任何现有文件同名的文件会覆盖现有文件。
 - 然后，系统从其经销商的自定义文件文件夹中请求相同的文件。如果文件存在，则会重复下载和解压缩过程。
 - 然后，系统从其自己的服务器名称自定义文件文件夹中请求相同的文件，并重复下载和解压缩过程。

- 解压缩并加载所有自定义文件后：
 - 新的和更新的模板文件不会影响任何现有操作，但可以在 Web Manager 中配置新项时使用。
 - 下次重新启动电话时将使用新的和更新的电话文件。

相关链接

[刷新客户的自定义文件](#)（在第 73 页上）

使用 COM 刷新自定义文件

在集群中创建新系统时，集群管理员可以使中继模板、屏幕保护程序图像和提示文件等文件可用。此过程允许更新现有服务器上的一组文件。

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 选中要对其应用此操作的系统旁边的复选框。
3. 单击“操作”。
4. 单击“刷新自定义文件”。
5. 如果显示许可证详细信息，请单击“接受”继续。
6. 输入作业的名称。
7. 系统提示您确认操作时，单击“是”。
8. 系统将请求自定义文件：
 - 系统从其提供商的自定义文件文件夹中请求 `CustomPhoneFiles.tar` 和 `CustomTemplates.tar` 文件。如果存在，它会下载并解压缩这些文件的内容。
 - 新文件将添加到系统中。
 - 与任何现有文件同名的文件会覆盖现有文件。
 - 然后，系统从其经销商的自定义文件文件夹中请求相同的文件。如果文件存在，则会重复下载和解压缩过程。
 - 然后，系统从其自己的服务器名称自定义文件文件夹中请求相同的文件，并重复下载和解压缩过程。
 - 解压缩并加载所有自定义文件后：
 - 新的和更新的模板文件不会影响任何现有操作，但可以在 Web Manager 中配置新项时使用。
 - 下次重新启动电话时将使用新的和更新的电话文件。

相关链接

[刷新客户的自定义文件](#)（在第 73 页上）

第18章：管理自定义文件文件夹

本节介绍管理 COM 所使用的自定义文件和文件夹。

相关链接

[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

[创建新的自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

[上传自定义文件](#)（在第 72 页上）

[删除自定义文件](#)（在第 76 页上）

[重命名自定义文件](#)（在第 77 页上）

[下载自定义文件](#)（在第 77 页上）

查看自定义文件文件夹

过程

1. 单击“视图”。
2. 单击“文件管理”。
3. 单击“自定义文件管理”。
4. 单击文件夹，浏览左侧显示的文件夹结构。我们看到的“路径”是当前正在显示的文件夹的位置。

相关链接

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

创建新的自定义文件文件夹

自定义文件夹自动嵌套在提供商/经销商/客户文件夹层次结构中。在添加新文件夹时，您可以选择要创建的文件夹类型（经销商、提供商或客户）。

文件夹同样是按分层顺序使用的。系统可以从适用于它的所有三个文件夹中获取文件。请参阅[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 您无需浏览到现有文件夹结构即可创建新文件夹，但它在确认所需的操作时非常有用。

3. 选择“操作”，然后选择您要使用的文件夹类型“添加提供商”、“添加经销商”或“添加客户”。
 - a. 如果您要添加经销商或客户文件夹，请首先为经销商或客户选择相关的提供商。
 - b. 如果要添加客户文件夹，请为客户选择相关的经销商。
 - c. 如果要添加客户文件夹，请输入客户系统的名称。
4. 单击**添加**按钮以添加文件夹。
5. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

上传自定义文件

先决条件

- 确保文件格式正确并具有预期的文件名。请参阅[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 浏览到所需的文件夹。检查显示的“路径”是否列出了所需的文件夹名称。
3. 单击“上载文件”。
4. 单击“选择文件”并选择所需的文件或将文件拖放到上传文件窗口。
5. 单击“上载文件”。
6. 对要添加的任何其他文件重复此过程。
7. 完成后，请单击“确定”。
8. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[自定义文件](#)（在第 68 页上）

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

删除自定义文件

您可以从文件夹中删除现有文件。这不会影响任何已下载到任何客户系统的现有文件。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 浏览到所需的文件夹。检查显示的“路径”是否列出了所需的文件夹名称。
3. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。

4. 单击“删除”。
5. 系统提示您确认操作时，单击“是”。
6. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

重命名自定义文件

您可以重命名现有自定义文件。但是，如果新名称与系统预期的名称不匹配（请参阅[自定义文件管理](#)（在第 65 页上）），该文件不会用于自定义文件更新。

如果您希望有多个相同类型的自定义文件可用，但要对某些当前使用的自定义文件有一定的控制权，这可能很有用。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 浏览到所需的文件夹。检查显示的“路径”是否列出了所需的文件夹名称。
3. 选中要重命名的文件旁边的复选框。
4. 单击“重命名”。
5. 输入文件的新名称。不要在新名称中包含文件扩展名。
6. 单击“确定”。
7. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

下载自定义文件

您可以将现有自定义文件下载到您自己的 PC。

过程

1. 查看自定义文件夹。请参阅[查看自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）。
2. 浏览到所需的文件夹。检查显示的“路径”是否列出了所需的文件夹名称。
3. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。
4. 单击“下载”。
5. 选中的文件将作为单个 .zip 文件下载到您的浏览器。

相关链接

[管理自定义文件文件夹](#)（在第 75 页上）

第7部分：软件文件管理

第19章：软件库

软件库用于包含可用于升级客户系统的文件。

相关链接

[查看软件库](#)（在第 79 页上）

查看软件库

过程

1. 单击“视图”。
2. 选择“软件库”。
 - 如果之前尝试将文件上传到软件库时被中断，例如您退出了 COM，则当您返回到存储库时，可能会提示您是否要还原传输。
3. 系统将显示软件库及其中已存在的任何文件。

相关链接

[软件库](#)（在第 79 页上）

第20章：Vantage 文件管理

COM 可用于查看和管理集群中可用的 Avaya Vantage™（K100 系列）电话固件和拨号程序应用程序文件集。这些文件用于支持客户系统上托管的 Avaya Vantage™ 电话。

- 仅支持“管理员”用户这样做。
- [Avaya 支持](#) - 可以从 [Avaya 支持](#) 获取 Vantage 电话的文件集。
- **K100 设置文件** — 文件集可能包含 K1xxSupgrade.txt 和 K1xxBSupgrade.txt 文件。如果是，则不使用这些文件。客户系统自动生成自己的文件。请务必注意，自动生成的文件中的设置与可用的固件和拨号应用程序相同。
- 个别客户系统需要将其单独的 HTTP 文件服务器的地址设置为 COM 所需的地址。该流程通常在最初订阅系统时自动完成。

相关链接

[启用 HTTP 服务器支持](#)（在第 80 页上）

[查看 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）

[下载 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）

[上传 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）

[删除 Vantage 文件](#)（在第 82 页上）

启用 HTTP 服务器支持

关于此任务

虽然大多数电话直接从 IP Office 系统获取固件文件，但有些电话（例如 Vantage 电话）需要重定向到单独的 HTTP 文件服务器。对于订阅系统，该备用文件服务器由 COM 提供。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 将“HTTP 服务器 IP 地址”重新设置为 0.0.0.0 以禁用此设置。“HTTP 服务器 UI”现在用于电话的重定向 HTTP 请求。“HTTP 服务器 UI”字段中的地址由系统最初订阅时所使用的配置文件自动设置。
4. 单击“更新”。

相关链接

[Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）

查看 Vantage 文件

先决条件

- 仅支持“管理员”用户这样做。

过程

1. 单击“视图”。
2. 单击“文件管理”。
3. 单击“Workplace 和 Vantage 文件管理”。
4. 单击“Vantage”文件夹。

相关链接

[Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）

下载 Vantage 文件

过程

1. 查看“Vantage”文件。请参阅[查看 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）。
2. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。
3. 单击“下载”。
4. 选中的文件将作为单个 .zip 文件下载到您的浏览器。

相关链接

[Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）

上传 Vantage 文件

先决条件

- 将要上传的文件放入 .zip 或 .tar 文件。该文件的内容在上传后会自动解压缩。

过程

1. 查看“Vantage”文件。请参阅[查看 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）。
2. 单击“上载文件”。
3. 选择“Vantage”。
4. 单击“选择文件”并选择所需的文件或将文件拖放到上传文件窗口。
5. 单击“上载文件”。
6. 对要添加的任何其他文件重复此过程。
7. 完成后，请单击“确定”。

8. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）

删除 Vantage 文件

过程

1. 查看“Vantage”文件。请参阅[查看 Vantage 文件](#)（在第 81 页上）。
2. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。
3. 单击“删除”。
4. 系统提示您确认操作时，单击“是”。
5. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[Vantage 文件管理](#)（在第 80 页上）

第21章：Avaya Workplace 客户端 文件管理

客户系统通过 Web Manager 和自我管理应用程序提供用于下载各种 Avaya Workplace 客户端 客户端安装程序的链接。

- 对于提供适用于 Windows 和 macOS 客户端安装程序时所用的集合，可以通过 COM 进行管理。本章详细介绍如何更新和管理这些文件。
- Android 和 iOS 客户端的安装程序通过指向适用于这些操作系统的应用程序商店的链接提供，因此不在此处介绍。
- 仅支持“管理员”用户这样做。

Windows 和 macOS 安装程序的文件集包含以下文件：

- **客户端安装程序文件** - 这些文件的更新版本由 [Avaya 支持](#) 网站提供
 - **Avaya .msi 文件** — 此 .msi 文件用于在 Windows PC 上安装 Avaya Workplace 客户端。
 - **Avaya .dmg 文件** — .dmg 文件用于在 macOS PC 上安装 Avaya Workplace 客户端。
- **appcast.xml 文件** — 此文件用于提供向 Web Manager 和自我管理应用程序的用户显示的链接。要创建新文件，请下载并更新现有文件。

相关链接

- [查看 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 83 页上）
- [下载 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 84 页上）
- [上传 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 84 页上）
- [删除 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 85 页上）

查看 Avaya Workplace 客户端 文件

先决条件

- 仅支持“管理员”用户这样做。

过程

1. 单击“视图”。
2. 单击“文件管理”。
3. 单击“Workplace 和 Vantage 文件管理”。
4. 单击“Workplace”文件夹。

相关链接

[Avaya Workplace 客户端 文件管理](#)（在第 83 页上）

下载 Avaya Workplace 客户端 文件 过程

1. 查看“Workplace”文件。请参阅[查看 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 83 页上）。
2. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。
3. 单击“下载”。
4. 选中的文件将作为单个 .zip 文件下载到您的浏览器。

相关链接

[Avaya Workplace 客户端 文件管理](#)（在第 83 页上）

上传 Avaya Workplace 客户端 文件

先决条件

- 如果上传新的 .msi 或 .dmg 文件，请确保您还提供一个更新的 appcast.xml 文件，其内容应与新的 .msi 或 .dmg 文件名匹配。为此，请下载并使用文本编辑器编辑现有 appcast.xml 文件。
- 将要上传的文件放入 .zip 或 .tar 文件。该文件的内容在上传后会自动解压缩。

过程

1. 查看“Workplace”文件。请参阅[查看 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 83 页上）。
2. 单击“上载文件”。
3. 选择“Workplace”。
4. 单击“选择文件”并选择所需的文件或将文件拖放到上传文件窗口。
5. 单击“上载文件”。
6. 对要添加的任何其他文件重复此过程。
7. 完成后，请单击“确定”。
8. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[Avaya Workplace 客户端 文件管理](#)（在第 83 页上）

删除 Avaya Workplace 客户端 文件

过程

1. 查看“Workplace”文件。请参阅[查看 Avaya Workplace 客户端 文件](#)（在第 83 页上）。
2. 选中文件旁边的复选框，或使用顶部的复选框选中所有文件。
3. 单击“删除”。
4. 系统提示您确认操作时，单击“是”。
5. 再次浏览文件夹结构以确认操作已完成。

相关链接

[Avaya Workplace 客户端 文件管理](#)（在第 83 页上）

第8部分：远程支持服务

远程支持服务

COM 可以中继各种管理连接。它们可以连接到 COM 管理的 IP Office 服务器，也可以连接到相同网络上的非 IP Office 服务器。

访问由主要服务器的远程操作设置控制。访问级别为：

访问	说明
“集中式管理”	允许使用 HTTPS 通过 IP Office Web Manager、System Status Application 和 SysMonitor 访问 COM 管理的 IP Office 服务器。请参阅 使用 IP Office 管理应用程序 （在第 87 页上）。
“远程访问”	允许 HTTPS 浏览器访问由 COM 管理的 IP Office 服务器上的许多其他服务。这支持访问 Web 控制面板、one-X Portal 管理菜单和 WebLM 服务器菜单。请参阅 通过 COM 的远程支持 （在第 94 页上）。 它还允许使用 SSH 访问 COM 管理的 IP Office 服务器。
“远程访问” + “位于同一位置的服务器”	将远程访问扩展到与 COM 管理的服务器位于同一网络上的其他服务器。 <ul style="list-style-type: none">• 它支持通过 HTTPS、SSH 和 RDP 访问非 IP Office 服务器。• 对于每个连接，通过其路由连接的 COM 管理的 IP Office 需要一条隧道，以便将连接添加到其配置中。

第22章：使用 IP Office 管理应用程序

COM 可以通过 IP Office 管理工具 System Status Application、SysMonitor 和 IP Office Web Manager 将连接中继到客户 IP Office 服务器。

- Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）。
- 本部分中的流程仅适用于 COM 管理的 IP Office 服务器。即客户详细信息中显示的内容（请参阅[查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上））。

相关链接

- [启用 IP Office 管理工具连接](#)（在第 87 页上）
- [下载 IP Office 管理工具](#)（在第 88 页上）
- [通过 COM 获取系统连接地址](#)（在第 88 页上）
- [与 SysMonitor 连接](#)（在第 89 页上）
- [与 System Status Application 连接](#)（在第 90 页上）
- [与 IP Office Web Manager 连接](#)（在第 90 页上）
- [One-X Portal 连接](#)（在第 91 页上）
- [Web 控制面板连接](#)（在第 91 页上）
- [WebLM 连接](#)（在第 91 页上）
- [语音信箱管理连接](#)（在第 92 页上）
- [IP Office 管理地址](#)（在第 92 页上）

启用 IP Office 管理工具连接

关于此任务

在允许通过 COM 进行集中式管理连接之前，需要在目标系统上启用对此类连接的支持。

- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 选择“远程操作”。
4. 启用所需选项：

选项	名称
“集中式管理”	支持使用 IP Office 管理工具（System Status Application、SysMonitor 和 IP Office Web Manager）远程连接到 IP Office 服务器。

5. 单击“更新”。

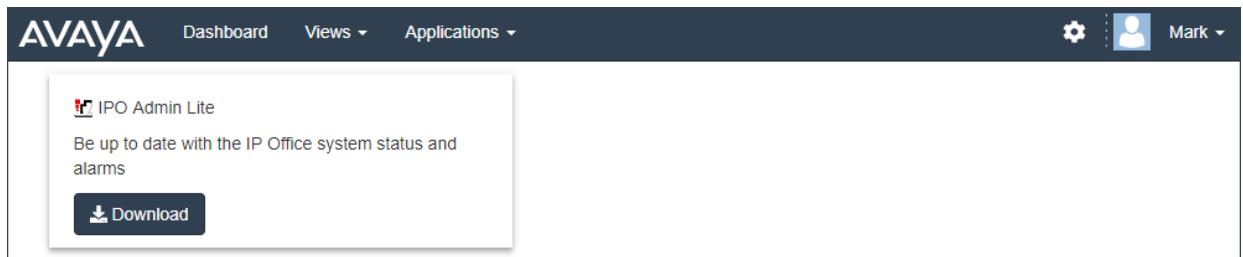
相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

下载 IP Office 管理工具

此菜单可用于下载 IP Office 管理套件的安装程序副本。它可用于在 Windows 计算机上安装 IP Office Manager、System Status Application 和 SysMonitor 应用程序的副本。

- 由 IPO Admin Lite 安装的 IP Office Manager 版本未包含系统 SD 卡维护操作（例如重新创建 SD 卡）所需的文件。只有使用通过完整的 IP Office 管理套件安装的 IP Office Manager 版本才能获取这些文件。



操作步骤

1. 单击“应用程序”。
2. 选择“IP Office 管理工具”。
3. 单击“下载”链接。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）


通过 COM 获取系统连接地址

关于此任务

通过 COM 与客户系统建立的连接的地址作为系统详细信息的一部分显示在 COM 中。

过程

1. 找到客户列表中的客户系统（请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上））。
2. 单击客户名称。
3. 显示客户系统的详细信息。
4. 有关其他详细信息，请单击“显示详细信息”。

5. 通过 COM 建立的连接的地址显示为“Sysmon 和 SSA URL”。地址格式为 `admin.<com-domain>/<customer-id>/<target-ip-office-ip-address>`，其中：
 - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.
 - `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
 - `<target-ip-office-ip-address>` is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
6. 对于 Server Edition 订阅服务器，向下滚动以查看网络中其他服务器的地址。
7. 单击  “复制到剪贴板”将地址复制到计算机的剪贴板。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

与 SysMonitor 连接

关于此任务

以下流程通过 COM 连接到客户系统。

先决条件

- 在系统上启用“集中式管理”。请参阅[启用 IP Office 管理工具连接](#)（在第 87 页上）。
- 获取服务用户名和密码，以便管理员访问客户系统。
- 获取用于连接客户系统的地址。请参阅[通过 COM 获取系统连接地址](#)（在第 88 页上）。

过程

1. 在安装了 IP Office 管理套件的 PC 上，选择“IP Office” > “Monitor”。
2. 选择“文件” > “选择单元”。
3. 在登录菜单中，将“控制单元地址”设置为 COM 为服务器显示的地址。
4. 将“协议”设置为 `https`。
5. 将“端口”设置为 `8443`。
6. 输入系统安全设置中配置的“用户名”和“密码”。
7. 单击“确定”。

下一步

- 有关使用 SysMonitor 的详细信息，请参阅[使用 Avaya IP Office System Monitor](#)。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

与 System Status Application 连接

关于此任务

以下流程通过 COM 连接到客户系统。

先决条件

- 在系统上启用“集中式管理”。请参阅[启用 IP Office 管理工具连接](#)（在第 87 页上）。
- 获取服务用户名和密码，以便管理员访问客户系统。
- 获取用于连接客户系统的地址。请参阅[通过 COM 获取系统连接地址](#)（在第 88 页上）。

过程

1. 在安装了 IP Office 管理套件的 PC 上，选择“IP Office” > “System Status”。
2. 在登录菜单中，将“控制单元地址”设置为 COM 为服务器显示的地址。
3. 将“HTTP 端口”设置为 443 或 8443。
4. 选择“安全连接”和“Websocket 连接”。
5. 输入系统安全设置中配置的“用户名”和“密码”。
6. 单击“登录”。

下一步

- 有关使用 System Status Application 的详细信息，请参阅[使用 IP Office System Status](#)。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

与 IP Office Web Manager 连接

关于此任务

以下流程可用于通过 COM 启动与客户系统的 IP Office Web Manager 连接。

- COM 用户也可以从客户列表中选择“启动应用程序” > “Web Manager”。

先决条件

- 在系统上启用“集中式管理”。请参阅[启用 IP Office 管理工具连接](#)（在第 87 页上）。
- 获取服务用户名和密码，以便管理员访问客户系统。
- 获取用于连接客户系统的地址。请参阅[通过 COM 获取系统连接地址](#)（在第 88 页上）。

过程

1. 启动您的 Web 浏览器。
2. 使用客户系统地址，在表格 `https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html` 中输入该地址：
 - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.

- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
3. 这种连接方法首次用于特定 PC 和浏览器时，由于缓存了各种文件，可能会产生延迟。此延迟在后续连接中会减少。
 4. 使用系统管理员用户名和密码登录。

下一步

- 有关使用 IP Office Web Manager 的详细信息，请参阅[通过 Web Manager 管理 Avaya IP Office](#)。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

One-X Portal 连接

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

Web 控制面板连接

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

WebLM 连接

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

语音信箱管理连接

不支持 Voicemail Pro 客户端的远程连接。但是，支持使用 Web Manager 远程管理语音信箱服务器首选项和离线编辑呼叫流程。请参阅 [与 IP Office Web Manager 连接](#)（在第 90 页上）。

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

IP Office 管理地址

通过 HTTPS 访问 IP Office 系统支持许多 HTTPS 地址。

集中管理地址

以下地址支持用于 IP Office 系统设置，以实现集中管理（请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上））。在这种情况下，浏览器不需要任何其他配置。

	地址格式
“IP Office Web Manager”	https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html 此地址可使用“启动应用程序” > “Web Manager”通过 COM 直接访问。
“Sysmon 和 SSA URL”	admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with admin. For example, admin.example.com.

远程支持地址

以下地址支持用于 IP Office 系统设置以实现远程支持（请参阅[启用远程连接](#)（在第 96 页上）），并支持使用配置为通过代理隧道访问的浏览器（请参阅[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上））。

功能	地址格式
“Web 控制面板”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login
“one-X Portal”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html

表格接下页...

功能	地址格式
“WebLM 服务器”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jps

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上））。
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

相关链接

[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）

第23章：通过 COM 的远程支持

除了将 IP Office 管理连接中继到客户 IP Office 服务器外（请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上）），COM 还可以中继 HTTPS、RDP 和 SSH 连接。这可以连接到与客户 IP Office 服务器（包括这些服务器）在同一网络上的任何服务器和服务。

- 使用的客户端必须支持已验证身份的 HTTPS 代理和 HTTP 连接方法。这用于使用 COM 中设置的经销商/分销商用户名和密码验证与 COM 的初始连接。
 - 这适用于最新版本的主浏览器（Chrome、Edge 和 Firefox）。
 - 对于 SSH 访问，通过安装 Proxytunnel 实用程序启用支持。
- 如果 COM 接受了连接，则连接会通过安全 WebSocket 连接向前路由至客户服务器。
- 如果目标地址是与 IP Office 位于同一网络上的另一服务器，则系统根据需要需要使用 RDP、SSH 或 HTTPS 从客户的 IP Office 建立连接。

这些连接方法仅用于管理支持。Web 自我管理最终用户客户端应用程序并不支持这些方法。

相关链接

[在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）

[代理帐户管理](#)（在第 95 页上）

[启用远程连接](#)（在第 96 页上）

[为远程服务器和服务创建隧道](#)（在第 96 页上）

[查看远程支持的系统详细信息、文件和链接](#)（在第 97 页上）

在 IP Office 系统上启用远程支持

COM 可以将 HTTPS、RDP 和 SSH 中继连接到客户的 IP Office 服务器以及与 IP Office 服务器位于同一网络上的其他服务器。

为此：

#	阶段	请参阅...
1.	“设置 COM 代理帐户用户名和密码：”	与系统关联的经销商或分销商需要启用 COM 代理帐户。 <ul style="list-style-type: none">• 请参阅代理帐户管理（在第 95 页上）。
2.	“在客户系统上启用远程支持：”	需要将客户的主服务器配置为允许远程支持。 <ul style="list-style-type: none">• 请参阅启用远程连接（在第 96 页上）。

表格接下页...

#	阶段	请参阅...
3.	“为位于同一位置的远程服务器创建隧道”	如需远程支持非 IP Office 服务器，需要在 IP Office 配置中添加隧道。
4.	“配置远程支持方法：”	<ul style="list-style-type: none"> • “对于 HTTPS 浏览器访问：” <ul style="list-style-type: none"> - 请参阅使用 HTTPS 实现远程支持（在第 110 页上）。 • “对于 SSH 访问：” <ul style="list-style-type: none"> - “Windows：” <ul style="list-style-type: none"> 请参阅通过 Windows 使用 SSH（在第 99 页上）。 - “Linux：” <ul style="list-style-type: none"> 请参阅通过 Linux 使用 SSH（在第 105 页上）。 • “对于 RDP 访问：” <ul style="list-style-type: none"> - 请参阅使用 Windows RDP（在第 119 页上）。

相关链接

[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）



代理帐户管理

关于此任务

在 COM 中管理系统的每个经销商和分销商都会自动被分配一个帐户，用于代理连接。同一帐户可用于同一经销商/分销商通过 COM 管理的所有客户系统。

以下流程用于配置帐户的用户名和密码详细信息。这些详细信息随后将用于对任何远程支持连接的初始分支进行身份验证。

过程

1. 使用 COM 用户以外的用户身份登录“管理员”。
2. 单击  图标。
3. 选择“维护代理帐户管理”。
4. 单击所需帐户旁边的  图标。
5. 根据需要设置“用户名”和“密码”字段。
6. 单击“更新”。

相关链接

[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）

启用远程连接

关于此任务

来自 COM 的远程连接支持需要获得客户 IP Office 服务器的允许。

- 即使计划连接将连接到与 IP Office 服务器位于同一网络上的其他服务器，而不是 IP Office 服务器本身，也有必要这样做。
- 如果服务器是 IP Office 服务器网络的一部分，则应使用 Websocket SCN 线路（默认）连接服务器。
- 通常，在最初订阅系统时，这些设置会通过应用到系统的自定义文件设置为经销商/分销商要求的默认值。请参阅 [“CustomData.xml” 文件](#)（在第 68 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “系统”。
3. 选择“远程操作”。
4. 对于远程支持，请启用以下设置：

选项	说明
“远程访问”	支持通过 HTTPS、SFTP、SSH 和 RDP 连接到由 COM 管理的 IP Office 服务器。
“位于同一位置的服务器”	此选项允许将“远程访问”支持扩展到与 COM 管理的 IP Office 系统位于同一网络上的其他服务器。其中包括与 UCM 模块和独立的 IP Office 应用程序服务器的连接。此步骤还需要为每个连接配置 TCP 隧道（请参阅 为远程服务器和服务创建隧道 （在第 96 页上））。

5. 单击“更新”。

相关链接

[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）

为远程服务器和服务创建隧道

关于此任务

远程支持与未通过 COM 管理的服务器的连接，需要为每个服务器/服务添加隧道条目。这些将添加到客户 IP Office 服务器的配置中，连接将通过该服务器进行路由。

先决条件

- 服务器还必须已启用“位于同一位置的服务器”选项。请参阅[启用远程连接](#)（在第 96 页上）。

过程

1. 使用 IP Office Web Manager 访问系统。
2. 选择“系统设置” > “服务”。已为网络中的每个 IP Office 列出“远程支持”的服务。

3. 单击服务器中“远程支持”服务旁边的编辑图标，与远程服务器的连接将通过该服务器路由。
4. 单击“+ 添加隧道”，然后选择“TCP 隧道”。
5. 选择“应用程序”以指示隧道的角色，例如“RDP”或“SSH”。
 - 此设置用于识别隧道的角色并设置默认端口。但是，如果需要，也可在下方更改端口。
6. 设置“服务器 IP 地址”以匹配远程服务器的 IP 地址。
7. 检查“服务器端口号”是否与将用于服务的端口匹配。
8. 单击“保存”。
9. 添加其他所需隧道。然后，单击“创建”。
10. 如果服务器是 IP Office 服务器网络的一部分，请在您希望通过其提供远程支持的任何其他服务器中重复此过程。

相关链接

[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）

查看远程支持的系统详细信息、文件和链接

COM 显示可用于客户系统远程支持的链接的详细信息。它还会显示在您的 PC 上配置远程支持访问所需文件的链接。

- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

先决条件

- 所述链接仅在 IP Office 系统配置为允许远程支持连接时才会显示。请参阅[启用远程连接](#)（在第 96 页上）。在此之前，它显示为“已禁用远程访问”。

过程

1. 您可以从客户列表中单击客户系统的名称来查看系统的详细信息（请参阅[查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上））。
2. 详细信息包括多个链接：

链接	说明
“Sysmon 和 SSA URL”	此链接可与 SysMonitor 和 System Status Application 一起使用，以通过 COM 进行访问。请参阅 使用 IP Office 管理应用程序 （在第 87 页上）。
“Web 控制面板”	如果您的浏览器已配置为远程访问，则这些链接可用于访问已命名的服务。请参阅 使用 HTTPS 实现远程支持 （在第 110 页上）。
“one-X Portal”	
“WebLM 服务器”	

表格接下页...

链接	说明
“远程支持服务”	<p>单击此链接将显示一个菜单，其中包含用于配置浏览器、SSH 或 RDP 远程支持的其他详细信息。</p> <ul style="list-style-type: none">• 请参阅使用 HTTPS 实现远程支持（在第 110 页上）。• 请参阅通过 Windows 使用 SSH（在第 99 页上）。• 请参阅通过 Linux 使用 SSH（在第 105 页上）。• 请参阅使用 Windows RDP（在第 119 页上）。

相关链接

[通过 COM 的远程支持](#)（在第 94 页上）

第24章：通过 Windows 使用 SSH

本节介绍如何使用 SSH/SFTP 连接到客户的 IP Office 服务器以及与客户服务器 IP Office 位于同一网络上的其他服务器。

本节介绍通过 Windows PC 使用 SSH 连接所需的流程。

#	阶段	请参阅...
1.	“启用对客户系统的远程支持：”	请参阅 在 IP Office 系统上启用远程支持 （在第 94 页上）。
2.	“下载 Proxytunnel 实用程序文件：”	请参阅 下载 Proxytunnel 实用程序文件 (Windows) （在第 99 页上）。
3.	“检查 PC 是否支持 OpenSSH：”	请参阅 检查 Open-SSH 支持 (Windows) （在第 100 页上）。
5.	“使用 SSH 连接：”	“使用命令行：” <ul style="list-style-type: none">请参阅 SSH 命令行连接 (Windows)（在第 101 页上）。 “使用 Putty：” <ul style="list-style-type: none">请参阅 SSH PuTTY 连接 (Windows)（在第 101 页上）。

相关链接

[下载 Proxytunnel 实用程序文件 \(Windows\)](#)（在第 99 页上）

[检查 Open-SSH 支持 \(Windows\)](#)（在第 100 页上）

[SSH 命令行连接 \(Windows\)](#)（在第 101 页上）

[SSH PuTTY 连接 \(Windows\)](#)（在第 101 页上）

[Windows SSH 地址格式](#)（在第 103 页上）

下载 Proxytunnel 实用程序文件 (Windows)

关于此任务

为了通过 Windows PC 使用 SSH，该 PC 上需要存在多个文件：

- Proxytunnel 是一个用于通过 HTTPS 代理进行隧道连接的实用程序。在这种情况下，到客户服务器的 RDP 和 SSH 连接通过 COM 隧道传输到客户 IP Office。
- isrgrootx1.pem 是用于部分远程连接的安全证书。证书文件需要在 PC 上可用，但不需要安装在 PC 的安全设置中。

可以使用以下流程从 COM 下载这些文件：

*** 注意:**

- 只需在特定 PC 上执行一次此流程。从 COM 下载的文件对于 COM 服务管理的所有系统都是通用的。

过程

1. 显示客户系统列表。请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
2. 单击“应用程序” > “下载代理隧道实用程序”
3. 将文件的内容解压缩至 PC 中的文件夹。各种命令都需要文件夹中的文件路径。

! 重要提示:

- 如果计划使用 PuTTY，则必须使用所选选项“将安装目录放在命令提示的路径下”安装应用程序。

下一步

- “检查 PC 是否已安装 OpenSSH:” 请参阅[检查 Open-SSH 支持 \(Windows\)](#)（在第 100 页上）。

相关链接

[通过 Windows 使用 SSH](#)（在第 99 页上）

检查 Open-SSH 支持 (Windows)

关于此任务

要支持远程 HTTPS 连接，Windows PC 必须支持 Open-SSH。该设定通常为默认设定，但应先检查，然后再继续。

先决条件

- “下载实用程序文件:” 请参阅[下载 Proxytunnel 实用程序文件 \(Windows\)](#)（在第 99 页上）。

过程

1. 在 Windows 中，选择“设置”。
2. 选择“应用程序”。
3. 选择“管理可选功能”。
4. 检查可选功能列表是否包含“OpenSSH 客户端”。如果没有，请单击“添加功能”并选择“OpenSSH 客户端”。

下一步

Windows PC 现在可用于远程连接到客户服务器:

- “命令行连接:” 请参阅 [SSH 命令行连接 \(Windows\)](#)（在第 101 页上）。
- “Putty 连接:” 请参阅 [SSH PuTTY 连接 \(Windows\)](#)（在第 101 页上）。

相关链接


[通过 Windows 使用 SSH](#)（在第 99 页上）

SSH 命令行连接 (Windows)

先决条件

- “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。
- “下载实用程序文件：” 请参阅[下载 Proxytunnel 实用程序文件 \(Windows\)](#)（在第 99 页上）。
- “检查 PC 是否支持 OpenSSH：” 请参阅[检查 Open-SSH 支持 \(Windows\)](#)（在第 100 页上）。
- “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 在客户列表中，单击客户的系统名称：
 - a. 对于要连接或连接时通过的 IP Office 服务器，请单击“远程支持服务”。
 - b. 单击“SSH 访问信息”。
 - c. 将“代理隧道实用程序的完整路径”替换为您存储下载的实用程序文件的文件夹的完整路径。例如，C:\\Proxytunnel\\proxytunnel.exe。
 - d. 单击“生成 SSH 命令”。
3. 为客户的服务器（“主服务器 (Windows)”）以及通过它访问的其他服务器（“外部服务器 (Windows)”）显示示例地址。单击  图标以复制所需地址。
 - 显示为 ***** 的字符串在剪切和粘贴时会自动替换为所需的值。
4. 在 Windows 命令行中，通过按 Ctrl+V 或右键单击鼠标，将地址粘贴到命令行中。
5. 对于与客户 IP Office 服务器处于同一位置的服务器的连接，请替换 <> 括号中的值：
 - <username-for-co-located-server> 是用于验证位于同一位置服务器上的 SSH 连接的用户名。
 - <co-located-server-ip-address> 是位于同一位置服务器的 IP 地址。

相关链接

[通过 Windows 使用 SSH](#)（在第 99 页上）

SSH PuTTY 连接 (Windows)


关于此任务

以下过程使用 COM 菜单中提供的信息来设置 PuTTY 连接。

先决条件

- “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。
- “下载实用程序文件：” 请参阅[下载 Proxytunnel 实用程序文件 \(Windows\)](#)（在第 99 页上）。
- “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 在客户列表中，单击客户的系统名称：
 - a. 对于要连接或连接时通过的 IP Office 服务器，请单击“远程支持服务”。
 - b. 单击“SSH 访问信息”。
 - c. 将“代理隧道实用程序的完整路径”替换为您存储下载的实用程序文件的文件夹的完整路径。例如，C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe。
 - d. 单击“生成 SSH 命令”。
3. 示例地址显示在“使用 Putty 通过 SSH 进行访问”和“使用 Putty 通过 SSH 访问位于同一位置的 IP Office 服务器”部分。在以下步骤中，单击  图标以复制和粘贴此步骤所需的地址。
 - 显示为 ***** 的字符串在剪切和粘贴时会自动替换为所需的值。
4. 启动 PuTTY。
5. 单击“Session”。
6. 在“Host Name”中，粘贴 COM 菜单中相应的“Putty 主机名 (Windows)”。
 - 对于与客户的 IP Office 位于同一位置的服务器，请使用服务器的 IP 地址替换 <co-located-server-ip-address> 的值。
7. 将“Port”设置为 22。
8. 单击“Proxy”。
9. 将“Proxy Type”设置为“Local”。
10. 在“Telnet command or local proxy command”中，粘贴 COM 菜单中相应的“Putty 的本地代理命令 (Windows)”。
 - 对于与客户的 IP Office 位于同一位置的服务器，按上述方式替换 <co-located-server-ip-address> 的值。
11. 单击“Open”。

相关链接

[通过 Windows 使用 SSH](#)（在第 99 页上）

Windows SSH 地址格式

地址格式采用以下形式：

Windows SSH 命令行

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p 22
-oProxyCommand="<full-path-to-proxytunnel.exe> -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest='<customer-id>[-<system-name>][-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-
username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>' "
```

Windows Putty “Host Name”

```
<customer-id>[-<system-name>][-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

Windows Putty “Telnet command or local proxy command”

```
proxytunnel.exe -E - --proxy="maint.<com-domain>:6443" --
dest="<customer-id>[-<system-name>][-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-password>'
-C 'isrgrootx1.pem'
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

目的地服务器地址

命令行的 `--dest=/hostname` 部分因目的地服务器的类型而异。请参阅以下示例。

服务器	地址
“主要”	<code>--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:22"</code>
“次要或扩展”	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:22"</code>
“位于同一位置的服务器”	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:22"</code>

地址字段

地址中使用的字段为：

- <user-name> is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- <external-server-ip-address> is the IP address of the server to which you are connecting.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上）)。Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with -. A tunnel must

also be configured in the IP Office configuration (see [为远程服务器和服务创建隧道](#) (在第 96 页上)).

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<proxy-username>:<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [代理帐户管理](#) (在第 95 页上).

相关链接

[通过 Windows 使用 SSH](#) (在第 99 页上)

第25章：通过 Linux 使用 SSH

本节介绍如何使用 SSH/SFTP 连接到 IP Office 服务器以及与客户的 IP Office 服务器位于同一网络上的其他服务器。

本节介绍通过 Linux PC 连接所需的流程。

#	阶段	请参阅...
1.	“启用对客户系统的远程访问：”	请参阅 在 IP Office 系统上启用远程支持 （在第 94 页上）。
2.	“安装 Proxytunnel：”	请参阅 在 Linux 上安装 Proxytunnel （在第 105 页上）。
3.	“使用命令行连接：”	请参阅 SSH 命令行连接 (Linux) （在第 106 页上）。

相关链接

[在 Linux 上安装 Proxytunnel](#)（在第 105 页上）

[SSH 命令行连接 \(Linux\)](#)（在第 106 页上）

[SSH PuTTY 连接 \(Linux\)](#)（在第 106 页上）

[Linux SSH 地址格式](#)（在第 108 页上）

在 Linux 上安装 Proxytunnel

关于此任务

Linux PC 需要安装 Proxytunnel 才能通过 COM 支持远程连接。

有关在 Linux 服务器上使用 Proxytunnel 的其他信息，请参阅 <http://manpages.ubuntu.com/manpages/xenial/man1/proxytunnel.1.html>。

过程

1. 访问 Linux PC 上的命令行。
2. 输入 `sudo apt-get update`
3. 输入 `sudo apt-get install proxy-tunnel`

下一步

- 请参阅 [SSH 命令行连接 \(Linux\)](#)（在第 106 页上）。

相关链接

[通过 Linux 使用 SSH](#)（在第 105 页上）

SSH 命令行连接 (Linux)


关于此任务

以下过程描述了如何通过 COM 从 Linux PC 连接到客户服务器。

先决条件

1. “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#) (在第 94 页上)。
2. “安装 Proxytunnel 实用程序:” 请参阅[在 Linux 上安装 Proxytunnel](#) (在第 105 页上)。
3. “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
4. 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#) (在第 16 页上)。
2. 在客户列表中，单击客户的系统名称：
 - a. 对于要连接或连接时通过的 IP Office 服务器，请单击“远程支持服务”。
 - b. 单击“SSH 访问信息”。
 - c. 将“代理隧道实用程序的完整路径”替换为您存储下载的实用程序文件的文件夹的完整路径。例如，C:\\Proxytunnel\\proxytunnel.exe。
 - d. 单击“生成 SSH 命令”。
3. 显示了客户主服务器 (“主服务器 (Linux)”) 和其他服务器 (“外部服务器 (Linux)”) 的地址示例。单击  图标以复制所需地址。
 - 显示为 ***** 的字符串在剪切和粘贴时会自动替换为所需的值。
4. 对于与客户 IP Office 服务器处于同一位置的服务器的连接，请替换 <> 括号中的值：
 - <username-for-co-located-server> 是用于验证位于同一位置服务器上的 SSH 连接的用户名。
 - <co-located-server-ip-address> 是位于同一位置服务器的 IP 地址。

相关链接

[通过 Linux 使用 SSH](#) (在第 105 页上)

SSH PuTTY 连接 (Linux)


关于此任务

以下过程使用 COM 菜单中提供的信息来设置 PuTTY 连接。

先决条件

- “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。
- “安装 Proxytunnel 实用程序：” 请参阅[在 Linux 上安装 Proxytunnel](#)（在第 105 页上）。
- “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 查看客户列表。请参阅[使用客户列表](#)（在第 16 页上）。
2. 在客户列表中，单击客户的系统名称：
 - a. 对于要连接或连接时通过的 IP Office 服务器，请单击“远程支持服务”。
 - b. 单击“SSH 访问信息”。
 - c. 将“代理隧道实用程序的完整路径”替换为您存储下载的实用程序文件的文件夹的完整路径。例如，C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe。
 - d. 单击“生成 SSH 命令”。
3. 示例地址显示在“使用 Putty 通过 SSH 进行访问”和“使用 Putty 通过 SSH 访问位于同一位置的 IP Office 服务器”部分。在以下步骤中，单击  图标以复制和粘贴此步骤所需的地址。
 - 显示为 ***** 的字符串在剪切和粘贴时会自动替换为所需的值。
4. 启动 PuTTY。
5. 单击“Session”。
6. 在“Host Name”中，粘贴 COM 菜单中相应的“Putty 主机名 (Linux)”值。
 - 对于与客户的 IP Office 位于同一位置的服务器，请使用服务器的 IP 地址替换 <co-located-server-ip-address> 的值。
7. 将“Port”设置为 22。
8. 单击“Proxy”。
9. 将“Proxy Type”设置为“Local”。
10. 在“Telnet command or local proxy command”中，粘贴 COM 菜单中相应的“Putty 的本地代理命令 (Linux)”。
- 对于与客户的 IP Office 位于同一位置的服务器，按上述方式替换 <co-located-server-ip-address> 的值。
11. 单击“Open”。

相关链接

[通过 Linux 使用 SSH](#)（在第 105 页上）

Linux SSH 地址格式

地址格式采用以下形式：

Linux SSH 命令行

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p 22
-oProxyCommand="proxytunnel -E --proxy="maint.<com-domain>:6443" --
dest='<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-username>:<proxy-
password>'"
```

Linux Putty “Host Name”

```
<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

Linux Putty “Telnet command or local proxy command”

```
proxytunnel -E --proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest="<customer-
id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-address>].maint.<com-
domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-password>'
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

目的地服务器地址

命令行的 --dest=/hostname 部分因目的地服务器的类型而异。请参阅以下示例。

服务器	地址
“主要”	--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:22"
“次要或扩展”	--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:22"
“位于同一位置的服务器”	--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:22"

地址字段

地址中使用的字段为：

- <user-name> is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- <external-server-ip-address> is the IP address of the server to which you are connecting.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上）)。Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with -. A tunnel must

also be configured in the IP Office configuration (see [为远程服务器和服务创建隧道](#) (在第 96 页上)).

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<proxy-username>:<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [代理帐户管理](#) (在第 95 页上).

相关链接

[通过 Linux 使用 SSH](#) (在第 105 页上)

第26章：使用 HTTPS 实现远程支持

本节介绍如何在 Web 浏览器中使用 HTTPS 连接到客户 IP Office 上的服务以及与该 IP Office 位于同一网络上的其他服务器。

请注意，仅支持 HTTPS。不支持 HTTP 连接。

#	阶段	请参阅...
1.	“在客户系统上启用远程支持”	请参阅 在 IP Office 系统上启用远程支持 （在第 94 页上）。
2.	“获取 COM PAC 文件地址”	请参阅 获取 COM PAC 文件地址 （在第 110 页上）。
3.	“配置浏览器以使用 .pac 文件”	请参阅 浏览器 PAC 文件配置 （在第 111 页上）。
4.	“连接浏览器”	请参阅 HTTPS 浏览器连接 （在第 112 页上）。

相关链接

[获取 COM PAC 文件地址](#)（在第 110 页上）

[浏览器 PAC 文件配置](#)（在第 111 页上）

[HTTPS 浏览器连接](#)（在第 112 页上）

[浏览器连接解决方法](#)（在第 113 页上）

[IP Office 管理地址](#)（在第 116 页上）

[HTTPS 地址格式](#)（在第 117 页上）

获取 COM PAC 文件地址

关于此任务

如需通过 COM 连接 HTTPS 浏览器的远程支持，需要使用浏览器代理自动配置 (.pac) 文件。COM 服务器托管一个 .pac 文件，该文件的地址可用于连接。

.pac 文件内的命令会寻找与浏览器中输入的 URL 的匹配项，并在出现匹配时重定向它。在这种情况下，它会将包含 .maint. 的 URL 的任何请求重定向到 COM。然后 COM 使用原始地址将请求转移到所需的客户服务器。


* 注意：

- 同一地址可用于通过特定 COM 服务器管理的所有客户。

先决条件

- “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。

过程

1. 查看客户列表（请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上））并单击客户的系统名称。
 - 可以选择任何已设置远程连接的客户。同一地址可用于通过特定 COM 服务器管理的所有客户。
2. 单击“远程支持服务”。
3. 单击“HTTP 访问信息”。
4. 注意显示为“PAC 文件 URL”的地址。例如：`https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac`
5. 单击  图标可将地址复制并粘贴到文本文档或浏览器设置中（请参阅[浏览器 PAC 文件配置](#)（在第 111 页上））。

下一步

- “配置浏览器：” 请参阅[浏览器 PAC 文件配置](#)（在第 111 页上）。

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上）

浏览器 PAC 文件配置

关于此任务

按照以下步骤使用 Web 浏览器连接到客户网络上的服务器/服务。

❗ 重要提示：



- 这些说明假定浏览器尚未配置为使用 `.pac` 或其设置处于 IT 管理控制下。如果是这种情况，请参阅 [浏览器连接解决方法](#)（在第 113 页上）。

过程

1. 获取 COM `.pac` 文件的地址。请参阅[获取 COM PAC 文件地址](#)（在第 110 页上）。例如 <https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac>。
2. 在浏览器设置中输入地址：

浏览器	步骤
Chrome	<ol style="list-style-type: none"> a. 单击“☰” > “设置” > “高级” > “系统” > “打开计算机的代理设置” > “使用设置脚本”。 b. 输入 COM <code>.pac</code> 文件地址并保存更改。
Edge	<ol style="list-style-type: none"> a. 单击“...” > “设置” > “系统” > “打开计算机的代理设置” > “使用设置脚本”。 b. 输入 COM <code>.pac</code> 文件地址并保存更改。

表格接下页...

浏览器	步骤
Firefox	<ol style="list-style-type: none">单击  图标，然后选择  “选项”。向下滚动到“网络设置”并单击“设置”。选择“自动代理配置 URL”。输入 COM .pac 文件的地址，然后单击“确定”。

下一步

- “输入客户的 HTTPS 地址”：请参阅 [HTTPS 浏览器连接](#)（在第 112 页上）。

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上）

HTTPS 浏览器连接

关于此任务


按照以下步骤使用 Web 浏览器连接到客户网络上的服务器/服务。

先决条件

- “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。
- “配置浏览器以使用 .pac 文件:” 请参阅 [浏览器 PAC 文件配置](#)（在第 111 页上）。
- “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

- 查看客户列表（请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上））并单击客户的系统名称。
- 单击“远程支持服务”。
- 单击“HTTP 访问信息”。
- 显示多个地址：
 - “主服务器服务:”

显示客户主服务器上服务的多个地址（“Web 控制面板”、“one-X Portal”、“WebLM 服务器”）。如果您需要上述地址之一，请单击相邻的  图标，然后将地址复制并粘贴到浏览器地址栏中。
 - “其他服务器:”

要连接到与客户主服务器位于同一网络的其他服务器，请复制并粘贴“通过外部服务器或 Apps Server 的 HTTPS 访问”地址。将变量字段替换为该服务器上目标服务器和服务所需的值：

 - `<co-located-server-ip-address>` is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be

configured in the IP Office configuration (see [为远程服务器和服务创建隧道](#) (在第 96 页上))。)

- <remote-port> is the port required on the remote server.
- /<required-path> is the optional path to the page required on the remote server.

5. 输入地址。
6. 浏览器将地址与 COM .pac 文件中指定的模式匹配，并将请求重定向到 COM。
7. 当系统提示输入用户名和密码时，请输入为经销商/分销商代理帐户设置的值。
8. COM 会与客户的 IP Office 建立连接，并在必要时从该服务器连接到与 IP Office 位于相同网络上的所需服务器。
9. Edge: 如果显示错误「浏览器不支持身份验证」，则请在地址栏中输入 `edge://policy`，并检查“AuthSchemes”是否包含“basic”选项。
10. 其余操作取决于所选的远程路径。

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#) (在第 110 页上)

浏览器连接解决方法

本文档之前的主题假定浏览器能够直接使用 COM .pac 文件地址。

但是，如果情况并非如此，例如浏览器已经使用其他 .pac 文件或正在 IT 管理控制下，则可能的解决方案有：

- 如果浏览器使用的现有 .pac 文件的所有者同意，则合并 COM .pac 文件中的命令。请参阅 [PAC 文件编辑](#) (在第 113 页上)。
- 使用以下解决方法将 COM .pac 文件设置本地应用到浏览器或浏览器会话：
 - **Chrome:** 请参阅[在 Chrome 中添加其他 PAC 命令](#) (在第 115 页上)。
 - **Edge:** 请参阅[在 Edge 中覆盖默认 PAC 文件](#) (在第 114 页上)。

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#) (在第 110 页上)

[PAC 文件编辑](#) (在第 113 页上)

[在 Edge 中覆盖默认 PAC 文件](#) (在第 114 页上)

[在 Chrome 中添加其他 PAC 命令](#) (在第 115 页上)

PAC 文件编辑

关于此任务

此流程将下载 COM .pac 文件，以便在文本编辑器中打开该文件。然后，可以将文件中的命令合并到已使用的现有 .pac 文件中。

过程

1. 获取 COM .pac 文件的地址。请参阅[获取 COM PAC 文件地址](#)（在第 110 页上）。
2. 在浏览器地址栏中输入 COM .pac 的地址，然后下载文件。
3. 在文本编辑器中打开文件。此时应显示如下内容：

```
function FindProxyForURL(url, host) {  
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*.maint.<com_domain>")) { return "HTTPS  
maint.<com_domain>:6443"; }  
  else {  
    return "DIRECT";  
  }  
}
```

其中：

- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with maint. For example, if you normally connect to COM using admin.example.com, for remote support use maint.example.com.

例如：

```
function FindProxyForURL(url, host) {  
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*")) { return "HTTPS  
admin.example.com:6443"; }  
  else {  
    return "DIRECT";  
  }  
}
```

4. 与您的本地 IT 管理员合作，将“if”命令合并到浏览器使用的现有 .pac 文件中。

下一步

- “输入客户的 HTTPS 地址”：请参阅[HTTPS 浏览器连接](#)（在第 112 页上）。

相关链接

[浏览器连接解决方法](#)（在第 113 页上）

在 Edge 中覆盖默认 PAC 文件

关于此任务

如果此流程已配置为使用无法更改的现有 .pac 文件，则请将其与 Edge 配合使用。

提示：

- 成功测试此流程后，可将命令保存在脚本/批处理文件中，以备将来使用。

过程

1. 获取 COM .pac 文件的地址。请参阅[获取 COM PAC 文件地址](#)（在第 110 页上）。
2. 访问 Windows 命令行。
 - a. 右键单击开始图标，然后选择“运行”。
 - b. 输入 cmd 并单击“打开”。
 - c. “命令提示符”窗口已打开。
3. 导航至 Edge 浏览器应用程序的安装文件夹。在默认文件夹中，可以使用命令 cd C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application 来完成此操作。

- 使用以下命令通过 .pac 文件启动浏览器：

```
msedge.exe --proxy-pac-url=<pac-file-url>
```

其中：

- <pac-file-url> is the web address of the .pac file provided by the COM service. For example; <https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac>.

例如：

```
msedge.exe --proxy-pac-url=https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac
```

下一步

- “输入客户的 HTTPS 地址”：请参阅 [HTTPS 浏览器连接](#)（在第 112 页上）。

相关链接

[浏览器连接解决方法](#)（在第 113 页上）

在 Chrome 中添加其他 PAC 命令


关于此任务

只有在浏览器不允许对 COM .pac 文件进行正常配置时才需要执行此流程（请参阅[浏览器 PAC 文件配置](#)（在第 111 页上））。

此流程将下载一组文件，其中包含一个 JavaScript 文件，该文件包含的命令与 COM .pac 文件中的命令相同。然后，将 Chrome 配置为使用这些文件作为扩展，从而将 JavaScript 文件中的命令添加到其正在使用的任何设置中。


先决条件

过程

1. 查看客户列表（请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上））并单击客户的系统名称。
2. 单击“远程支持服务”。
3. 单击“HTTP 访问信息”。
4. 单击“下载 Chrome 扩展程序以配置 PAC 文件”旁边的  图标，然后下载文件。
5. 将文件解压缩到文件夹中，并记下文件路径。


提示：

- 如果还使用来自同一 PC 的 SSH 或 RDP 连接，请使用用于存储下载的 Proxytunnel 和 isrgrootx1.pem 文件的同一文件夹。

6. 启动 Chrome 并转到“” > “更多工具” > “分机”。
7. 选择“开发人员模式”。
8. 单击“加载已解压的扩展程序”。
9. 选择已解压的文件所在的文件夹，然后单击**选择文件夹**。
10. Chrome 会从 JavaScript 文件读取设置，并在将来使用它们。



小心:

- 请注意，JavaScript 文件仅读取一次。如果您需要在以后对其进行任何更改，请单击 Chrome 扩展程序详细信息中显示的  重新加载图标。

下一步

- “输入客户的 HTTPS 地址”：请参阅 [HTTPS 浏览器连接](#)（在第 112 页上）。

相关链接

[浏览器连接解决方法](#)（在第 113 页上）

IP Office 管理地址

通过 HTTPS 访问 IP Office 系统支持许多 HTTPS 地址。

集中管理地址

以下地址支持用于 IP Office 系统设置，以实现集中管理（请参阅[使用 IP Office 管理应用程序](#)（在第 87 页上））。在这种情况下，浏览器不需要任何其他配置。

	地址格式
“IP Office Web Manager”	https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html 此地址可使用“启动应用程序” > “Web Manager”通过 COM 直接访问。
“Sysmon 和 SSA URL”	admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with admin. For example, admin.example.com.

远程支持地址

以下地址支持用于 IP Office 系统设置以实现远程支持（请参阅[启用远程连接](#)（在第 96 页上）），并支持使用配置为通过代理隧道访问的浏览器（请参阅[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上））。

功能	地址格式
“Web 控制面板”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login

表格接下页...

功能	地址格式
“one-X Portal”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html
“WebLM 服务器”	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jsp

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上））。
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with maint. For example, if you normally connect to COM using admin.example.com, for remote support use maint.example.com.

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上）

HTTPS 地址格式

HTTPS 连接用于向与 COM 管理的 IP Office 系统位于同一位置的服务器提供远程支持，使用以下地址格式。

- 请求必须通过“代理自动配置”(.pac)文件等其他服务的操作重定向到 COM。
- 使用不同格式访问 IP Office 服务。请参阅 [IP Office 管理地址](#)（在第 116 页上）。

地址格式

地址格式为：

```
https://<customer-id>[-<system-name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>][/<required-path>]
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

目的地服务器地址

此地址因通过其访问位于同一位置的服务器的目的地服务器类型而异：

通过	地址
“主要”	https://<customer-id>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>] [/<required-path>]
“次要或扩展”	https://<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>] [/<required-path>]

地址字段

地址中使用的字段为：

- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上）). Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [为远程服务器和服务创建隧道](#)（在第 96 页上）).
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- <remote-port> is the port required on the remote server.
- /<required-path> is the optional path to the page required on the remote server.

相关链接

[使用 HTTPS 实现远程支持](#)（在第 110 页上）

第27章：使用 Windows RDP

本节介绍如何使用 RDP 连接到与客户的 IP Office 系统位于同一网络上的服务器。

#	阶段	请参阅...
1.	“在客户系统上启用远程支持：”	请参阅 在 IP Office 系统上启用远程支持 （在第 94 页上）。
2.	下载 Proxytunnel 文件：	请参阅 下载实用程序文件 （在第 119 页上）。
4.	检查当前使用的端口：	请参阅 检查可用本地端口 （在第 120 页上）。
5.	“连接到远程 PC：”	请参阅 使用 RDP 连接 （在第 121 页上）。

相关链接

[下载实用程序文件](#)（在第 119 页上）

[检查可用本地端口](#)（在第 120 页上）

[使用 RDP 连接](#)（在第 121 页上）

[RDP 地址格式](#)（在第 122 页上）

下载实用程序文件

关于此任务

为了通过 Windows PC 使用 SSH，该 PC 上需要存在多个文件：

- Proxytunnel 是一个用于通过 HTTPS 代理进行隧道连接的实用程序。在这种情况下，到客户服务器的 RDP 和 SSH 连接通过 COM 隧道传输到客户 IP Office。
- isrgrootx1.pem 是用于部分远程连接的安全证书。证书文件需要在 PC 上可用，但不需要安装在 PC 的安全设置中。

可以使用以下流程从 COM 下载这些文件：

* 注意：

- 只需在特定 PC 上执行一次此流程。从 COM 下载的文件对于 COM 服务管理的所有系统都是通用的。

过程

1. 显示客户系统列表。请参阅[查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
2. 单击“应用程序” > “下载代理隧道实用程序”
3. 将文件的内容解压缩至 PC 中的文件夹。各种命令都需要文件夹中的文件路径。

! **重要提示:**

- 如果计划使用 PuTTY，则必须使用所选选项“将安装目录放在命令提示的路径下”安装应用程序。

下一步

- 检查当前使用的端口。请参阅[检查可用本地端口](#)（在第 120 页上）。

相关链接

[使用 Windows RDP](#)（在第 119 页上）

检查可用本地端口

关于此任务

对于通过 COM 的 RDP 连接，Proxytunnel 需要与 PC 上的未使用 IP 端口关联。该端口不应被任何其他应用程序使用。

下面的流程可用于列出 PC 当前正在使用的端口，以便选择空闲端口。

先决条件

- “下载实用程序文件：” 请参阅[下载实用程序文件](#)（在第 119 页上）。

过程

1. 访问 Windows 命令行。
 - a. 右键单击开始图标，然后选择“运行”。
 - b. 输入 `cmd` 并单击“打开”。
 - c. “命令提示符”窗口已打开。
2. 输入 `netstat -an` 查看 PC 当前使用的端口列表。
 - 要将列表发送到文本文件，请输入命令 `netstat -an > c:\temp\ports.txt`，调整文件路径以匹配现有文件夹。
3. 一旦您确定了要使用的本地端口，请输入 `netstat -ano | find ":<free-port-on-local-host>"`。如果端口正在使用中，则会显示使用的详细信息，否则结果为空。

下一步

- Windows PC 现在可用于远程连接到客户服务器。请参阅[使用 RDP 连接](#)（在第 121 页上）。

相关链接

[使用 Windows RDP](#)（在第 119 页上）

使用 RDP 连接

关于此任务


RDP 连接是一个包含两个阶段的过程：

1. 使用 Proxytunnel 将 PC 上的本地端口绑定到代理地址 (COM) 和目的地 PC 地址（包含客户 ID）。
2. 将 RDP 连接到本地端口。

先决条件

1. “Enable remote access to the system:” See [在 IP Office 系统上启用远程支持](#)（在第 94 页上）。
2. **下载实用程序文件：** 请参阅[下载实用程序文件](#)（在第 119 页上）。
3. **检查当前使用的端口：** 请参阅[检查可用本地端口](#)（在第 120 页上）。
4. “Ensure you have all the information required:” Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
5. 仅支持“主管”、“话务员”和“只读”用户查看远程支持地址。

过程

1. 从 COM 获取客户系统的命令行示例：
 - a. 在客户列表中，单击客户的系统名称。
 - b. 单击“远程支持服务”。
 - c. 单击“通过位于同一位置的 IP Office 进行 RDP 访问”。
 - d. 将“代理隧道实用程序的完整路径”替换为存储下载文件的文件夹的完整路径。例如，C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe。
 - e. 单击“生成 RDP 命令”。
 - f. 单击  图标以复制显示的地址。
 - 显示为 ***** 的字符串在剪切和粘贴时会自动替换为所需的值。
2. 访问 Windows 命令行。
 - a. 右键单击开始图标，然后选择“运行”。
 - b. 输入 cmd 并单击“打开”。
 - c. “命令提示符”窗口已打开。
3. 按 Ctrl+V 或右键单击鼠标将地址粘贴到命令行中。
4. 将 <external-server-ip-address> 替换为远程服务器的 IP 地址，然后输入命令。
5. 选择“开始” > “Windows 附件” > “远程桌面连接”来开启 RDP。
6. 在“计算机”中，输入 localhost:<free-port-on-local-host>，例如 localhost:5000。

相关链接

[使用 Windows RDP](#)（在第 119 页上）

RDP 地址格式

命令行格式

地址格式为：

```
<full-path-to-proxytunnel.exe> --standalone=<free-port-on-local-host>
-E --proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-
name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:3389" -P
'<proxy-username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-
File>'
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

目的地服务器地址

命令行的 --dest= 部分因目的地服务器的类型而异：

服务器	地址
“主要”	--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:3389"
“次要或扩展”	--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:3389"
“位于同一位置的服务器”	--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:3389"

地址字段

地址中使用的字段为：

- <full-path-to-proxytunnel.exe> is the path to the proxytunnel.exe file. For example, C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe.
- <free-port-on-local-host> is an available (unused) port of your local PC.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with maint. For example, if you normally connect to COM using admin.example.com, for remote support use maint.example.com.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [查看客户列表](#)（在第 17 页上）。
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [查看客户系统的详细信息](#)（在第 20 页上）). Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with -. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [为远程服务器和服务创建隧道](#)（在第 96 页上）)。

- `<proxy-username>:<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [代理帐户管理](#)（在第 95 页上）。
- `<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>` is the path to the `isrgrootx1.pem` file. For example, `C:\\Proxytunnel\\isrgrootx1.pem`.

相关链接

[使用 Windows RDP](#)（在第 119 页上）

第9部分：COM 服务器设置

第28章：管理 COM 服务器首选项

管理员用户角色可以改变多个 COM 服务器设置。这些设置适用于所有 COM 用户和操作。

相关链接

[查看应用程序首选项](#)（在第 125 页上）

[COM 首选项](#)（在第 125 页上）

[更改应用程序日志记录级别](#)（在第 126 页上）

[设置系统名称](#)（在第 126 页上）

[更改密码历史记录控制](#)（在第 127 页上）

查看应用程序首选项

过程

1. 单击  图标。
2. 选择“首选项”。请参阅 [COM 首选项](#)（在第 125 页上）。

相关链接

[管理 COM 服务器首选项](#)（在第 125 页上）

COM 首选项

设置	名称
“会话超时”	设置分钟数，使得已登录但不活动的用户（除看板模式用户外）在该分钟数后自动注销。
“强制密码历史”	当用户（包括您自己）更改密码时，应用程序将限制他们使用以前的密码。此设置为每个用户设置记忆的以前密码数量。
“安全级别”	设置应用于与 COM 的连接的证书安全检查级别。
“服务器端日志级别”	应用程序可以将其操作的详细信息记录到日志文件中。如果应用程序没有正确运行，这些文件可能对诊断问题很有用，Avaya 可能会请求使用这些文件。请参阅 更改应用程序日志记录级别 （在第 126 页上）。
“系统名称”	如果已设置，系统名称将显示在菜单栏的正下方。
“CPE 诊断日志保留天数”	设置 COM 服务器应保留订阅系统日志文件的天数。请参阅 管理系统日志文件 （在第 27 页上）。

表格接下页...

设置	名称
“启用安全横幅”	如果启用，安全横幅将显示在登录菜单中。
“安全横幅标题”	启用安全横幅显示后，显示在登录菜单中的“安全横幅说明”上方的标题。
“安全横幅说明”	启用“启用安全横幅”后，登录菜单上显示的其他文本。 • 文本可以包括标题级别、段落和文本格式的基本 HTML 标记，例如粗体、斜体和下划线。
“启用客户记录”	
“启用降级”	如果启用，可以使用 COM 将系统降级至较低的软件级别。
“启用系统 ID 更改”	如果启用，可以更改客户系统的现有 ID。

相关链接

[管理 COM 服务器首选项](#)（在第 125 页上）


更改应用程序日志记录级别

关于此任务

应用程序可以将其操作的详细信息记录到日志文件中。如果应用程序没有正确运行，这些文件可能对诊断问题很有用，Avaya 可能会请求使用这些文件。

您可以调整记录的信息的级别。但是，记录太多信息会影响系统性能，因此，除非对解决问题具有必要，否则不应启用。

过程

1. 单击  图标。
2. 选择“首选项”。
3. 有如下选项：
 - “错误”：只在应用程序日志中包含错误报告。
 - “信息”：在应用程序日志中包含常规信息和错误报告。
 - “调试”：在应用程序日志中包含全面的应用程序信息和错误报告。
4. 单击“保存”。

相关链接


[管理 COM 服务器首选项](#)（在第 125 页上）

设置系统名称

关于此任务

您可以输入一个系统名称，该名称在设置后将显示在仪表板上菜单栏的正下方。例如，如果您有多个 COM 服务器，每个都支持不同的客户组，则可以使用标签指明 COM 用户正在查看的用户组。

过程

1. 单击  图标。
2. 选择“首选项”。
3. 选择“系统名称”。
4. 输入要在仪表板上显示方显示的文本。最多可输入 32 个字符。
5. 单击“保存”。

相关链接


[管理 COM 服务器首选项](#)（在第 125 页上）

更改密码历史记录控制

关于此任务

当用户（包括您自己）更改密码时，应用程序将限制他们使用以前的密码。应用程序为每个用户记住的之前的密码数量可以调整。

过程

1. 单击  图标。
2. 选择“首选项”。
3. 使用“强制密码历史”设置应用程序应该记住多少个以前的密码。
4. 单击“保存”。

相关链接

[管理 COM 服务器首选项](#)（在第 125 页上）

第29章：服务器证书

通过此菜单，可查看服务自己的身份标识证书和其存储的其他证书的详细信息。

“身份标识证书”

默认情况下，该服务拥有自己的自签名身份标识证书，该证书在安装后的 3 年内有效。如果服务器正在使用的现有证书即将到期，则会提供 90 天提醒。

本部分包括将证书添加到浏览器的一般说明。通常，系统维护人员将提供应用程序证书副本，然后您可以将其添加到浏览器的证书存储。但是，您也可以在必必要时使用 Chrome 下载证书副本。

“可信证书”

此表列出了服务存储的其他证书。这些证书可以是 IP Office 系统证书和中间证书。

相关链接

[服务器证书](#)（在第 128 页上）

[将证书添加到浏览器](#)（在第 130 页上）

服务器证书

通过此菜单，可查看 COM 服务自己的身份证书和其存储的其他证书的详细信息。

The screenshot displays the Avaya Customer Operations Manager interface. At the top, there is a navigation bar with 'AVAYA', 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. On the right, there are settings and user icons, with the user identified as 'Administrator'. The main content area is titled 'Identity Certificate' and contains two buttons: 'Add' and 'Regenerate'. Below this, a table shows certificate details: 'Valid From' (Dec 17, 2018, 7:46:59 AM), 'Expires On' (Dec 16, 2021, 7:46:59 AM), 'Issuer Name' (CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com), and 'Certificate Subject' (CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com). Below the identity certificate section is the 'Trusted Certificate' section, which includes 'Total 93' and 'Selected 0' indicators, along with 'Add' and 'Delete' buttons. A table lists trusted certificates with columns for 'Certificate Subject', 'Issuer Name', 'Valid From', and 'Expires On'. Two certificates are visible: one from 'CN=acwebtesting.ipocloud.com' (valid Sep 27, 2018 to Dec 26, 2018) and another from 'CN=scansourcecatalyst.ipocloud.com' (valid Dec 3, 2018 to Mar 3, 2019).

Certificate Subject	Issuer Name	Valid From	Expires On
<input type="checkbox"/> CN=acwebtesting.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Sep 27, 2018	Dec 26, 2018
<input type="checkbox"/> CN=scansourcecatalyst.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Dec 3, 2018	Mar 3, 2019

“身份标识证书”

默认情况下，该服务拥有自己的自签名身份标识证书（有效期为安装后的 3 年）。如果服务器正在使用的现有证书即将到期，则会提供 90 天提醒。

本部分包括将证书添加到浏览器的一般说明。通常，系统维护人员将提供应用程序证书副本，然后您可以将其添加到浏览器的证书存储。但是，您也可以必要时使用 Chrome 下载证书副本。

“可信证书”

此表列出了服务存储的其他证书。这些证书可以是 IP Office 系统证书和中间证书。

相关链接

[服务器证书](#)（在第 128 页上）

[重新生成身份标识证书](#)（在第 129 页上）


[添加其他身份标识证书](#)（在第 129 页上）

重新生成身份标识证书

关于此任务

您可以使用 COM 应用程序生成的自签名证书替换当前的身份标识证书。此证书的有效期为 3 年。

过程

1. 单击 ，然后单击“证书”。
2. 单击“重新生成”。
3. 单击“是”。

相关链接


[服务器证书](#)（在第 128 页上）

添加其他身份标识证书

关于此任务

您可以替换 COM 应用程序使用的当前身份标识证书。然后，可以在需要访问 COM 的任何浏览器和系统中安装相同的证书。

过程

1. 单击 ，然后单击“证书”。
2. 单击“添加”。
3. 单击“选择文件”并选择新的证书文件。
4. 在“证书密码”字段中，输入证书文件的密码。
5. 单击“提交”。

相关链接

[服务器证书](#)（在第 128 页上）

将证书添加到浏览器

如有必要，请使用以下过程将用于访问 COM 的证书添加到浏览器。

相关链接

[服务器证书](#)（在第 128 页上）

[下载服务器证书](#)（在第 130 页上）

[将证书添加到 Chrome](#)（在第 130 页上）

[将证书添加到 Windows](#)（在第 131 页上）

[将证书添加到 Firefox](#)（在第 131 页上）

下载服务器证书

关于此任务

通常，系统维护人员将提供应用程序证书副本，然后您可以将其添加到浏览器的证书存储。但是，您也可以在必要时使用 Chrome 下载证书副本。

过程

1. 登录 COM。
2. 按 Ctrl+Shift+I。
3. 从右侧的面板中选择“安全”。如有必要，单击“>>”图标以选择“安全”。
4. 单击“查看证书”。显示证书。
5. 单击“详细信息”。
6. 选择“复制到文件”。
7. 单击“下一步”。
8. 选择“DER 编码二进制 X.509 (.CER)”，单击“下一步”。
9. 输入保存文件的路径和文件名。这可以使用“浏览”按钮实现。
10. 单击“下一步”。
11. 单击“完成”，然后单击“确定”。

相关链接

[将证书添加到浏览器](#)（在第 130 页上）


将证书添加到 Chrome

关于此任务

使用以下过程将 COM 证书添加到浏览器。

在 Windows PC 上，Edge 和 Chrome 都共享相同的证书存储。

过程

1. 单击  图标，然后选择“设置”。
2. 单击“高级”。

3. 滚动到“HTTP/SSL”，然后单击“管理证书”。
4. 单击“导入。”
5. 单击“下一步”并“浏览”到已下载的证书所在的位置。选择证书，然后单击“打开”。
6. 单击“下一步”。单击“将所有的证书放入下列存储”。
 - 如果使用服务器自己生成的证书，请选择“受信任的根证书颁发机构”。
 - 如果使用其他来源的证书，请选择“中级证书颁发机构”。
7. 单击“下一步”，然后单击“完成”。
8. 单击“确定”，然后“关闭”。

相关链接

[将证书添加到浏览器](#)（在第 130 页上）

将证书添加到 Windows

关于此任务

在 Windows PC 上，Edge 和 Chrome 都共享相同的证书存储。

过程

1. 双击证书文件。
2. 在“常规”选项卡上，单击“安装证书”。
3. 选择“当前用户”，然后单击“下一步”。
4. 选择“将所有的证书放入下列存储”。
 - 如果使用服务器自己生成的证书，请选择“受信任的根证书颁发机构”。
 - 如果使用其他来源的证书，请选择“中级证书颁发机构”。
5. 单击“下一步”。显示所选选项的摘要。
6. 单击“完成”。

相关链接



[将证书添加到浏览器](#)（在第 130 页上）

将证书添加到 Firefox

关于此任务

使用以下过程将 COM 证书添加到浏览器。

过程

1. 单击  图标，然后选择  “选项”。
2. 单击“高级”，然后选择“证书”。
3. 单击“查看证书”。
4. 单击“颁发机构”。

服务器证书

5. 单击“导入。”浏览到从服务器下载 CRT 或 PEM 文件的位置。选择该文件，然后单击“打开”。
6. 选中所有复选框以信任证书。
7. 单击两次“确定”。

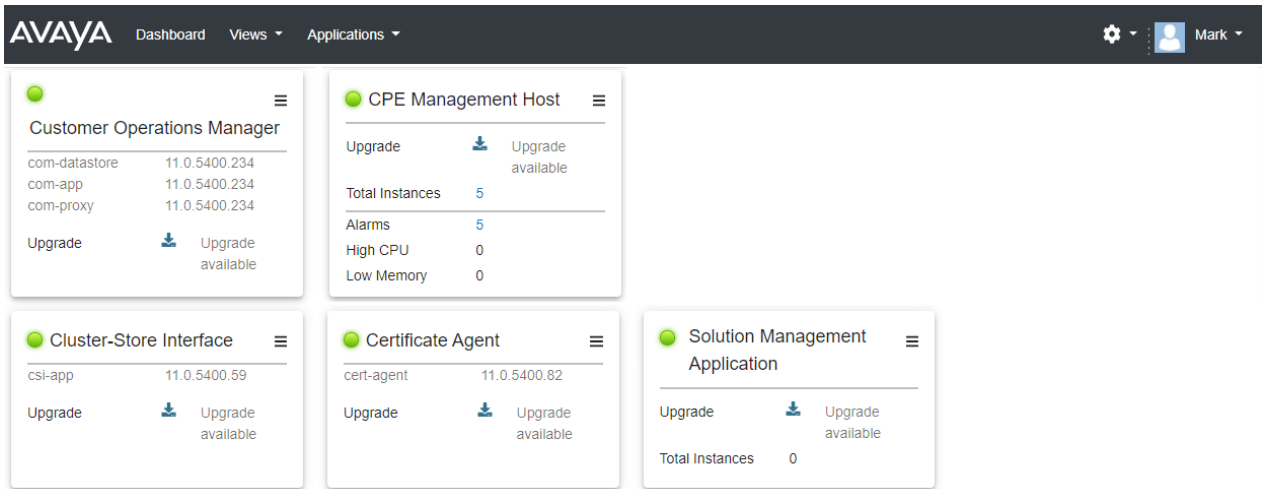
相关链接

[将证书添加到浏览器](#)（在第 130 页上）

第30章：应用程序中心

应用程序中心将显示云集群用于支持客户系统的各种服务的状态和版本。通过 ≡ 图标可访问备份、还原或升级每项服务及其设置的选项。

仅支持“管理员”用户这样做。



- “Customer Operations Manager” “(COM)” — COM 服务（此应用程序）用于监控和管理客户系统。
- “Certificate Agent” “(CA)” — 此服务为新系统提供证书，并在需要时自动更新现有系统的证书。
- “Cloud Diagnostic Agent” “(CDA)” — 此服务从系统收集和存储日志文件。请参阅[管理系统日志文件](#)（在第 27 页上）。
- “Cluster Store Interface” “(CSI)” — 此服务用于启动新的客户系统（并删除不再需要的系统）。
- “CPE Management Host” — 此服务管理对客户系统的订阅的监控和配置。
- “Session Management Host” — COM 可以作为将远程连接中继到客户系统的代理。此服务支持这些连接。

第10部分：更多帮助

第31章：其他帮助和文档

以下页面提供了其他帮助的来源。

相关链接

- [其他手册和用户指南](#)（在第 135 页上）
- [获取帮助](#)（在第 135 页上）
- [查找 Avaya 商业合作伙伴](#)（在第 136 页上）
- [其他 IP Office 资源](#)（在第 136 页上）
- [培训](#)（在第 137 页上）

其他手册和用户指南

[Avaya 文档中心](#)网站包含 Avaya 产品（包括 IP Office）的用户指南和手册。

- 有关最新 IP Office 手册和用户指南的列表，请参阅《[Avaya IP Office™ Platform 手册和用户指南](#)》文档。
- [Avaya IP Office 知识库](#)和 [Avaya 支持](#)网站还提供对 IP Office 技术手册和用户指南的访问。
 - 请注意，如果可能，这些站点会将用户重定向到 [Avaya 文档中心](#)托管的文档版本。

有关其他类型的文档和其他资源，请访问各个 Avaya 网站（请参阅[其他 IP Office 资源](#)（在第 136 页上））。

相关链接

- [其他帮助和文档](#)（在第 135 页上）

获取帮助

Avaya 会通过经认证的商业合作伙伴销售 IP Office。这些商业合作伙伴为客户提供直接支持，并可在必要时将问题汇报给 Avaya。

如果您的 IP Office 系统目前没有为其提供支持和维护的 Avaya 商业合作伙伴，您可以使用 Avaya Partner Locator 工具查找商业合作伙伴。请参阅 [查找 Avaya 商业合作伙伴](#)（在第 136 页上）。

相关链接

- [其他帮助和文档](#)（在第 135 页上）

查找 Avaya 商业合作伙伴

如果您的 IP Office 系统目前没有为其提供支持和维护的 Avaya 商业合作伙伴，您可以使用 Avaya Partner Locator 工具查找商业合作伙伴。

过程

1. 使用浏览器，转至 [Avaya 网站 https://www.avaya.com](https://www.avaya.com)
2. 选择“合作伙伴”，然后选择“查找合作伙伴”。
3. 输入您的位置信息。
4. 对于 IP Office 商业合作伙伴，使用“筛选器”，选择“中小型企业”。

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 135 页上）

其他 IP Office 资源

除了文档网站（请参阅[其他手册和用户指南](#)（在第 135 页上））外，还有一系列网站提供有关 Avaya 产品和服务的信息，包括 IP Office。

- [Avaya 网站 \(https://www.avaya.com\)](https://www.avaya.com)

这是官方 Avaya 网站。您还可以通过标题页访问 Avaya 在其他地区和国家的各个网站。

- [Avaya 销售与合作伙伴门户网站 \(https://sales.avaya.com\)](https://sales.avaya.com)

这是所有 Avaya 商业合作伙伴的官方网站。访问该网站需要注册用户名和密码。访问后，您可以自定义门户，以显示要查看的特定产品和信息类型。

- [Avaya IP Office 知识库 \(https://ipofficekb.avaya.com\)](https://ipofficekb.avaya.com)

本网站提供对 IP Office 用户指南和技术手册的在线定期更新版本的访问。

- [Avaya 支持 \(https://support.avaya.com\)](https://support.avaya.com)

本网站为 Avaya 产品安装人员和维护人员提供对 Avaya 产品软件、文档和其他服务的访问。

- [Avaya 支持论坛 \(https://support.avaya.com/forums/index.php\)](https://support.avaya.com/forums/index.php)

本网站提供讨论产品问题的论坛。

- [International Avaya User Group \(https://www.iuag.org\)](https://www.iuag.org)

这是 Avaya 客户的组织。它提供讨论组和论坛。

- [Avaya DevConnect \(https://www.devconnectprogram.com/\)](https://www.devconnectprogram.com/)

本网站提供有关 Avaya 产品的 API 和 SDK 的详细信息，包括 IP Office。该站点还提供使用这些 API 和 SDK 与 IP Office 进行互操作的第三方非 Avaya 产品的应用程序说明。

- [Avaya Learning \(https://www.avaya-learning.com/\)](https://www.avaya-learning.com/)

本网站提供对 Avaya 产品的培训课程和认证计划的访问。

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 135 页上）

培训

Avaya 培训和凭证旨在确保我们的业务合作伙伴具备成功销售、实施和支持 Avaya 解决方案并超越客户期望的能力和技能。可提供以下凭证：

- Avaya 认证销售专家 (APSS)
- Avaya 实施专业专家 (AIPS)
- Avaya 认证支持专家 (ACSS)

凭证地图可在 [Avaya Learning](#) 网站上找到。

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 135 页上）

索引

符號

.pem 文件	99, 119
.tar 文件	65
.txt 文件	65
.xml 文件	65

数字

46xxsettings.txt	65
46xxspecials.txt	65, 69
示例	69

A

Admin Lite	88
安全级别	125
安全设置	51
API	136

B

帮助	135
备份	29, 31, 49
语音邮件	30, 31, 50
背景图像	70
本地端口	120
编辑	
操作员	60
PAC 文件	113
用户	43, 60
标签	42
标题	126

C

菜单栏	13
操作员	
编辑	60
删除	61
添加	60
注销	12
CDA	133
查看	
服务器首选项	125
提醒	23
用户	56
作业详细信息	38
查看文件	79
超时	125
重命名	
自定义文件	77
重新发送电子邮件	22
Chrome	130
PAC 扩展	115

传输和升级	35
创建	
PAC 文件	113
辅助服务器	53
Cloud Diagnostic Agent	133
Cluster Store Interface	133
CMM	133
Container Media Manager	133
CPE 管理主机	133
CSI	133
错误	126
CustomData.xml	65, 68
Customer Operations Manager	9, 133
CustomPhoneFiles.tar	65, 69
CustomTemplates.tar	65, 71

D

到期日期	
日期	57
登录	11
登录名	57
地址	42
HTTPS	117
RDP	122
SSH (Linux)	108
SSH (Windows)	103
Diagnostic Agent	133
电话文件	65
话机	
屏幕保护	70
文件服务器	52, 80
电话配置	51
电子邮件	42
重新发送	22
订阅电子邮件	22
端口	42
RDP	120

E

Edge	
PAC 覆盖	114

F

发送电子邮件	22
分机	65
Firefox	131
FQDN	18, 42
服务器	
首选项	125
服务用户名	42

G

更改	
系统 ID	125
Google 信息中心	13
故障排除	13
管理工具	88
管理员	9, 57, 135
编辑	60
删除	61
添加	60
注销	12
管理员地址	92, 116
管理主机	133
过滤条件	20
计划作业	36
告警	24
隐藏	21, 25
用户	59

H

横幅	125
HTTP 服务器	52, 80
HTTPS	94
地址	117
IP Office 管理员地址	92, 116
远程支持	110
话务员	9, 57
标签	18
分配	43, 57
已分配	18, 42
还原	29, 32
继续	39
会话超时	125
会话管理主机	133

I

IP 地址	18, 42
IP Office	
安全设置	46, 47
IP Office 管理员地址	92, 116
IP Office Manager	88
IP Office 配置	45
IPO Admin Lite	88
isrgrootx1.pem	99, 119

J

计划作业	
视图	36
过滤条件	36
排序	37
删除	38
搜索	37
停止	39
详细信息	38
暂停	39

计划作业, 恢复	39
技术公告	136
集中式管理	49
加载	
自定义文件	72, 76
降级	125
经销商	135
职责	57

K

看板模式	10
课程	136
客户	
排序	21
搜索	22
客户信息	
远程支持	97
快速参考指南	135

L

历史记录	
密码	127
连接	
RDP	121
连接消息	19
列表	
过滤条件	20
计划作业	36
客户	16, 17
客户系统	20, 88
排序	21
搜索	22
提醒	23
用户	56
作业	36
Linux	
Putty	106
SSH 地址	108
浏览器	130
添加 PAC 文件	111
远程支持连接	112
论坛	136

M

Manager	88
Media Manager	133
密码	57
历史记录	127
强制更改	57
用户	42, 62
密码历史记录	125
名称	18, 42, 57
Monitor	87-89
地址	92, 116
模板	65
SIP 中继	71

O

one-X Portal	91
浏览器连接	112
one-X Portal 管理员	92, 116
Open-SSH	100

P

PAC 扩展	115
PAC 文件	
编辑	113
解决方法	113
添加到浏览器	111
文件地址	110
排序	
计划作业	37
客户	21
告警	24
用户	59
培训	136, 137
配置文件	62
密码	62
头像	63
屏幕保护图像	70
Proxytunnel	99, 105, 119
Putty (Linux)	106
Putty (Windows)	101

Q

启用备份	30
启用升级	34
清除	
告警类型	26
告警	25

R

RDP	94, 119
本地端口	120
地址	122
连接	121
记录级别	126
日志级别	125
日志文件	28
RSS	97
软件库	79

S

SDK	136
SFTP	94, 101, 106
删除	
提醒类型	26
告警类型	26
计划作业	38
告警	25
Vantage 文件	82

删除 (续)

文件	85
用户	43, 61
自定义文件	76
日志	28

上传

Vantage 文件	81
文件	84
自定义文件	72, 76
商业合作伙伴定位器	136

设置

用户	57
----------	----

升级	34, 35, 49
----------	------------

升级失败	19
------------	----

视图	13
----------	----

计划作业	36
------------	----

客户	16, 17
----------	--------

Vantage 文件	81
------------------	----

文件	83
----------	----

作业	36
----------	----

使用	11
----------	----

手册	135
----------	-----

首选项	125
-----------	-----

应用程序标题	126
--------------	-----

刷新

自定义文件	73
-------------	----

刷新自定义文件	74
---------------	----

SIP 线路	65
--------------	----

SIP 中继模板	71
----------------	----

搜索

计划作业	37
------------	----

列表	22
----------	----

告警	24
----------	----

用户	60
----------	----

specials	69
----------------	----

SSA	90
-----------	----

SSH	94, 99, 101, 105, 106
-----------	-----------------------

地址 (Linux)	108
------------------	-----

地址 (Windows)	103
--------------------	-----

Putty	101, 106
-------------	----------

Stackdriver	13
-------------------	----

隧道	96
----------	----

SysMon	89
--------------	----

System Monitor	49, 87-89
----------------------	-----------

地址	92, 116
----------	---------

System Status	49, 88, 90
---------------------	------------

地址	92, 116
----------	---------

T

提醒列表	23
------------	----

告警	18
----------	----

过滤条件	24
------------	----

排序	24
----------	----

清除	25
----------	----

清除类型	26
------------	----

搜索	24
----------	----

提醒	23
----------	----

添加

添加 (续)	
用户	41, 46
隧道	96
自定义文件	72, 76
自定义文件夹	75
添加: 用户	60
调试	126
停止	39
头像	63
图标	19
图像	70

V

Vantage 文件管理	80
Voicemail Pro 客户端	92

W

网站	136
Web 地址	92, 116
Web 控制面板	91, 92, 116
浏览器连接	112
Web Manager	49, 87, 90
WebLM	91
WebLM 地址	92, 116
WebLM 服务器	
浏览器连接	112
文件	83
电话屏幕保护	70
文件服务器	52, 80
文件格式	65
文件管理	65
Vantage 文件	80
文件	83
Windows	131
Putty	101
SSH 地址	103

X

系统管理员	135
系统横幅	125
系统 ID	125
系统名称	125
系统详细信息	20
系统信息	88
下载	
Vantage 文件	81
文件	84
自定义文件	77
日志	28
线路	65
显示模式	
看板	10
只读	10
sales	136
消息	30, 31, 50

新建	
用户	41
新	
自定义文件夹	75
信息	126
远程支持	97
信息图表	12
信息仪表盘	12
需要注意	19
选择性语音信箱	30, 31, 50

Y

仪表盘	12, 13
已分配的操作员	18, 42, 43, 57
已禁用远程访问	96
隐藏	
过滤条件	21, 25
应用程序	13
应用程序标题	126
应用程序服务器	53, 54
密码	53
应用程序中心	88, 133
应用说明	136
用户	56, 65
备份	31
编辑	43, 60
标签	18
登录	11
过滤条件	20, 59
还原	32
列表	16, 17, 56
密码	62
排序	59
配置文件	62
删除	43, 61
设置	18, 42
升级	35
搜索	60
添加	41, 46, 60
头像	63
系统详细信息	20
系统信息	88
注销	12
状态	18
用户设置	62
用户指南	135
有新版本	19
语言	11
远程访问	49, 87
远程支持	96
HTTPS 连接	110
isrgrootx1.pem	99, 119
Proxytunnel	99, 119
RDP	119
SSH (Linux)	105
SSH (Windows)	99
远程支持服务	97

Z

暂停	39
诊断日志	49
证书	128 , 129
证书代理	133
证书管理	51
证书下载	130
支持	9 , 57 , 136
只读	9 , 10 , 57
中继模板	71
主管	9 , 57
位于同一位置的服务器	49
笔记	18
注释	42
注销	12
转接	35
状态	18
图标	19
消息	19
自定义	
初次配置	68
电话文件	69
SIP 中继模板	71
自定义文件	65 , 68 , 74
重命名	77
创建文件夹	75
格式化	65
加载	66
删除	76
上传	72 , 76
刷新客户系统	73
下载	77
自动	
电话配置	51
证书管理	51
日志	27 , 49
作业	
视图	36
过滤条件	36
继续	39
排序	37
删除	38
搜索	37
停止	39
详细信息	38
暂停	39