



使用 IP Office SoftConsole

版本 12.0
发行版本 10
2024 年 3 月

© 2020-2024, 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，但您可能有权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>) 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章: 使用 IP Office SoftConsole	6
电话和计算机要求.....	6
登录.....	6
可选的登录设置.....	7
更改语言.....	7
支持的语言.....	8
第2章: 菜单和控件	9
主窗口.....	9
精简视图.....	11
呼叫历史记录视图.....	11
BLF 面板.....	12
呼叫详细信息面板.....	13
状态栏.....	14
主菜单栏.....	14
工具栏按钮.....	15
快捷键.....	16
第3章: 处理呼叫	20
应答呼入呼叫.....	20
拨打 DTMF 数字.....	21
保持呼叫.....	21
驻留和取消驻留呼叫.....	22
收集驻留呼叫.....	22
电话回叫.....	23
在呼叫历史 jilu 和 BLF/保持呼叫面板显示之间切换.....	23
监控队列.....	23
应答排队呼叫.....	24
添加呼叫标记文本.....	25
打开受控门.....	25
呼叫强插.....	26
发送文本消息.....	26
发送即时消息.....	27
发送电子邮件.....	28
发起寻呼呼叫.....	29
呼叫录音.....	29
收集语音信箱留言.....	30
第4章: 转移呼叫	31
执行无监管转移.....	31
不接听而转移呼叫.....	31
执行受监管转移.....	32
将呼叫转移到语音信箱.....	32

等待转移到忙碌分机.....	33
第5章: 发起呼叫	34
使用“发起呼叫”屏幕发起呼叫.....	35
使用拨号键盘发起呼叫.....	36
使用 BLF 图标实现快速拨号.....	36
第6章: 电话会议	38
针对保持呼叫发起电话会议.....	38
查看会议.....	38
将用户添加到会议.....	39
使用会议室控件.....	39
使用会议室.....	39
更改会议室视图.....	41
更改会议室图标排列方式.....	41
更改用户状态.....	42
第7章: 使用电话簿	43
使用电话簿.....	43
编辑电话簿条目属性.....	44
添加或编辑本地电话簿条目.....	46
更改寻线组状态.....	47
更改用户状态.....	47
更改用户前转状态.....	48
设置移动联动.....	50
呼叫跟随行为.....	50
无条件前转行为.....	51
遇忙前转/无应答前转行为.....	52
第8章: 使用呼叫历史记录	53
查看呼叫历史记录.....	53
通过呼叫历史记录视图发起呼叫.....	53
清除呼叫历史记录.....	53
第9章: 配置控制台应用程序	55
控制台设置.....	55
自定义控制台的外观.....	55
使用 BLF 组.....	57
更改 BLF 面板视图.....	58
向 BLF 组添加成员.....	58
命名会议室.....	59
配置电话簿显示.....	60
配置控制台的区域设置电话簿条目.....	60
输入门名称.....	62
配置键盘操作.....	63
修改键盘快捷方式.....	63
配置驻留地址.....	64
配置驻留地址.....	65

为寻线组配置队列监控.....	66
告警设置字段说明.....	68
常规控制台设置.....	68
启用即时消息.....	70
第10章: 模板和配置文件.....	71
加载和保存配置文件.....	71
编辑配置文件.....	71
创建新模板.....	72
默认模板.....	72
第11章: 使用管理员模式.....	74
登录管理员模式.....	74
更改管理员模式密码.....	74
第12章: 故障排除.....	76
无法使用 Force Extension Status 或 AUXOUTCALLS Group Service Status 功能.....	76
无人应答呼叫未返回给话务员.....	76
登录时 Microsoft Outlook 警告屏幕打开.....	77
电话簿不显示 Outlook 联系人.....	77
第13章: 其他帮助和文档.....	78
忘记密码.....	78
获取帮助.....	78
其他文档.....	79

第1章：使用 IP Office SoftConsole

本手册介绍了 IP Office SoftConsole 应用程序的使用方法。此 Windows 应用程序专用于接线员和话务员。它提供了用于支持手动处理和分配呼入呼叫的功能。

相关链接

[电话和计算机要求](#)（在第 6 页上）

[登录](#)（在第 6 页上）

[可选的登录设置](#)（在第 7 页上）

[更改语言](#)（在第 7 页上）

[支持的语言](#)（在第 8 页上）

电话和计算机要求

请确保您满足以下要求，然后才能使用控制台。


	详细信息
“声音和媒体”	声音和媒体文件可与呼叫相关联。如果您使用此功能，您的计算机上必须配有声卡和扬声器。
“电话支持”	<p>您必须有分机，以提供呼叫语音路径。我们建议您通过支持自动应答功能的电话使用控制台。这适用于大多数 Avaya 座机。</p> <ul style="list-style-type: none">• 自动应答电话 — 在这些电话上，控制台能够拨打立即连接到电话的呼叫，以便听到呼叫进度。• 非自动应答电话 — 在此类电话上，在使用控制台发起呼叫时，系统首先会呼叫您，且只在您应答之后才发起传出呼叫。这通常适用于：<ul style="list-style-type: none">- 模拟话机和大多数 DECT/非 Avaya SIP 电话不支持自动应答。- 在 PC 或移动电话上运行的 Avaya 语音通信应用程序。 <p>该电话系统还支持可以在多个电话设备上同时拨打和应答呼叫的用户。控制台不支持这种配置。它将与用户的其中一个可用电话设备关联，并且仅使用该设备拨打/应答呼叫。如果其中一个设备是电话系统中的座机，它将使用该设备。</p>

登录

关于此任务

您必须先登录才能使用控制台。“登录”窗口包含启用控制台以与电话系统通信的详细信息。

过程

1. 单击  “SoftConsole”。
2. 在“登录”窗中上，执行下列操作：
 - a. 输入用户名（区分大小写）或分机号码。
 - b. 输入您的用户密码。
 - c. 输入电话系统的名称或 IP 地址。
 - 如果您是通过 Web Manager 或自我管理中的下载安装的应用程序，则应已自动添加了名称。
 - d. 选中“使用安全通信”复选框，启用控制台与电话系统间的安全通信。
3. 要在登录前设置其他选项，请单击“展开”。请参阅[可选的登录设置](#)（在第 7 页上）
4. 要进行登录，请单击“确定”。

可选的登录设置

如果单击“展开”，登录菜单上会显示以下其他设置。

配置文件设置

使用控制台时，您可以重新排列显示的窗口和其他设置（如控制台语言）。注销时，系统会提示您将所有更改另存为配置文件。

此外，系统管理员可以创建一组默认模板。

登录菜单上的“配置文件”设置允许您选择并重新应用默认的或以前保存的配置文件的设置。

语音通信选项

以下内容介绍“语音通信”部分的复选框。


选项	说明
“呼叫等待”	选中后，如果您正在通话中收到另一个呼入呼叫，系统会播放呼叫等待提示音。结束当前呼叫后，新呼叫会立即转给您。如果多个呼叫状态在您的话机上，该选项会被忽略。
“摘机电话”	选中后，此选项允许接线员使用电话上的免提功能。控制台控制电话的操作。只有当您使用模拟电话话筒接听或结束电话时，才应取消选中此选项。
“显示模板”	选中后，默认的控制台模板会包含在配置文件列表中。

更改语言

关于此任务

按照以下步骤操作可设置或更改控制台应用程序语言。

过程

1. 选择“查看” > “语言”。
2. 选择所需语言。
3. 单击以将更改保存为配置文件的一部分。

相关链接

[使用 IP Office SoftConsole](#)（在第 6 页上）

支持的语言

控制台支持以下语言：

- 巴西葡萄牙语、汉语、丹麦语、荷兰语、英式英语、美式英语、芬兰语、法语、德语、意大利语、韩语、日语、拉丁西班牙语、挪威语、葡萄牙语、俄语、瑞典语。

第2章：菜单和控件

本部分概述了应用程序中可用的菜单和控件。

相关链接

[主窗口](#)（在第 9 页上）

[精简视图](#)（在第 11 页上）

[呼叫历史记录视图](#)（在第 11 页上）

[BLF 面板](#)（在第 12 页上）

[呼叫详细信息面板](#)（在第 13 页上）

[状态栏](#)（在第 14 页上）

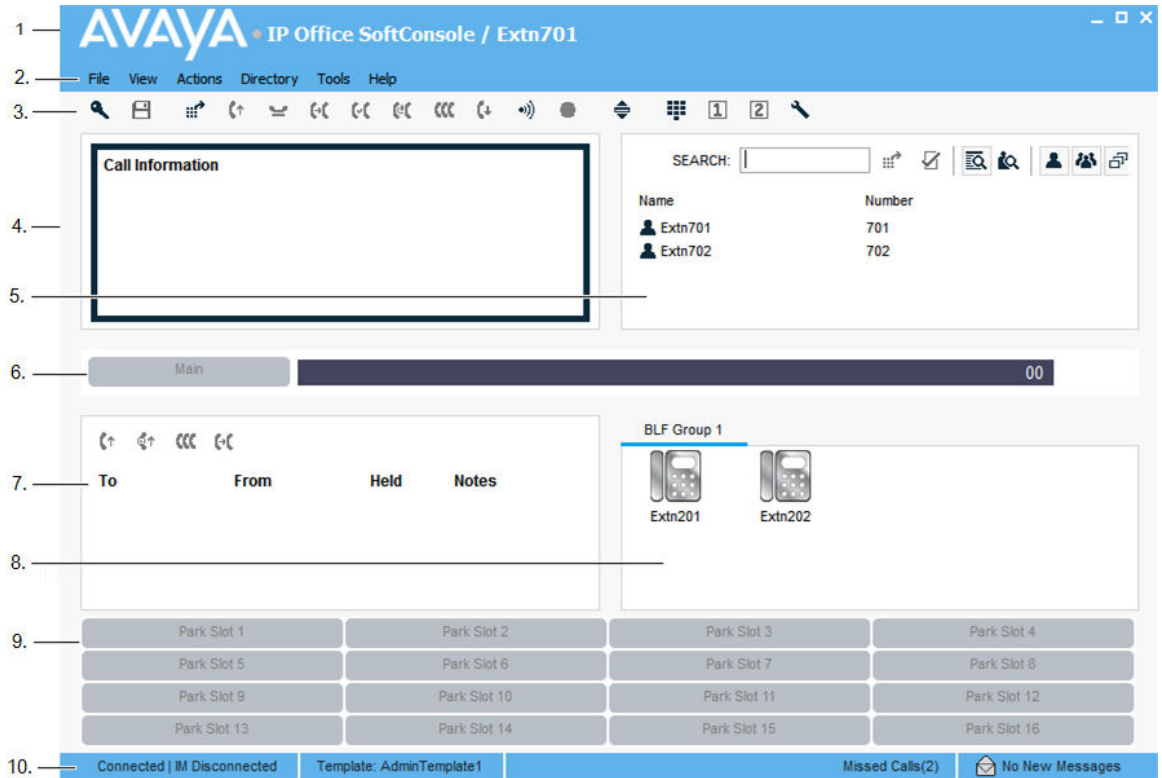
[主菜单栏](#)（在第 14 页上）

[工具栏按钮](#)（在第 15 页上）

[快捷键](#)（在第 16 页上）

主窗口

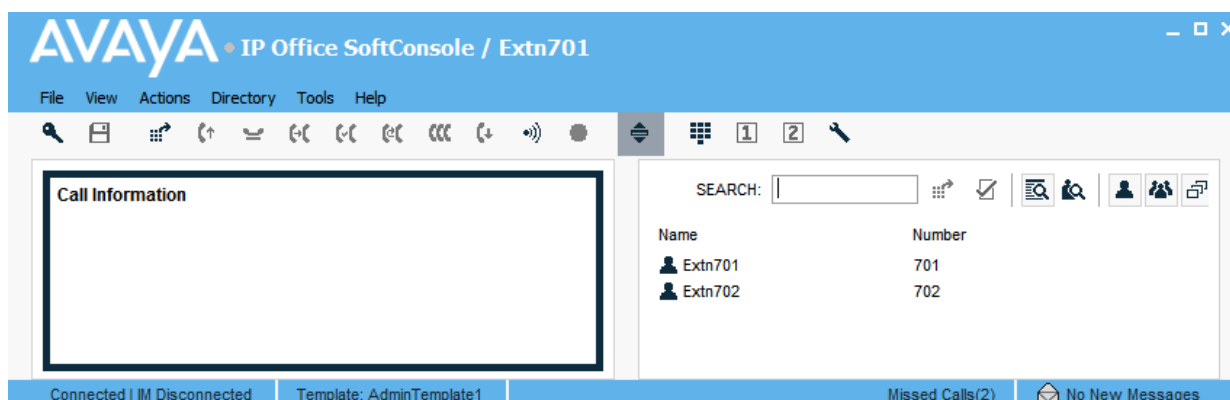
在标准视图模式下，系统会将屏幕划分为下图所示的相应区域。登录时选择的配置文件或模板会设置是否显示保持呼叫、BLF 和驻留地址。




选项	说明
1. 标题栏	包含已登录人员的姓名。默认情况下，标题栏显示以下颜色： <ul style="list-style-type: none"> • 红色，控制台是活动的程序。 • 灰色，如果控制台不是活动的程序。
2. 菜单栏	菜单中提供的命令和操作。某些项只能在具备适当条件（例如收到呼叫）时才可访问。
3. 工具栏	为经常使用的选项提供快捷方式。使用“查看”菜单可显示或隐藏工具栏。
4. 呼叫详细信息面板	并列显示当前呼叫信息。左侧面板包含当前或提示呼叫的详细信息。
5. 电话簿面板	右侧面板包含电话簿和各个分机的详细信息。右侧面板还包含脚本文件或电话会议详细信息。
6. 队列面板	在保持在队列中的呼叫状态中显示图形信息。
7. 保持呼叫面板	列出处于保持状态的呼叫。
8. BLF 面板	显示代表您可以拨打的号码的图标。如果图标代表内部用户，则指示用户状态。
9. 驻留地址面板	包含多达 16 个“驻留地址”按钮。
10. 状态栏	确认您已连接至电话系统以及您所使用的配置文件。此栏还显示新消息和未接电话的数量。
11. 呼叫历史面板	显示最近呼入、呼出和未接电话的列表。选中后，呼叫历史记录会替换保持呼叫和 BLF 面板。

精简视图

您可以用标准或精简视图模式运行控制台。在精简模式下，只显示呼叫详细信息和电话簿面板。



过程

- 要在精简和标准视图之间进行切换，请执行以下操作之一：
 - 单击 
 - 单击“查看” > “精简”或“标准视图”
- 按键盘上的 首页 键，在精简和标准视图之间进行切换。

相关链接

[菜单和控件](#)（在第 9 页上）

呼叫历史记录视图

您可以在显示呼叫历史记录和 BLF/保持呼叫面板之间切换。呼叫历史记录显示控制台发起与接收的呼叫的详细信息。

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb			19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

此面板分为以下选项卡：

名称	说明
“入”	列出您的分机收到的所有呼叫。
“出”	列出您的分机发起的所有呼叫。
“未接电话”	列出您的分机收到的所有无人应答呼叫。

表格接下页...

名称	说明
“全部”	列出所有呼入呼叫、呼出呼叫和未接电话。

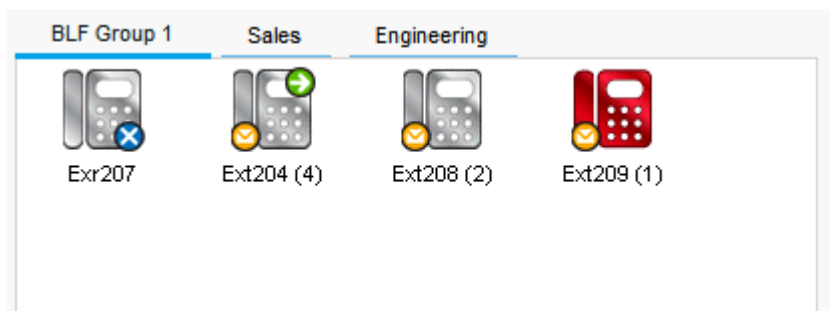
- 每个选项卡名称后以括号表示的号码是列出的呼叫数。
- 每个选项卡可显示的呼叫上限为 100 个。
- 达到最大容量时，系统会删除时间最久的记录，以便添加新纪录。

每个选项卡中有以下呼叫状态图标和信息：


名称	说明
“出” (☎)	表示您的分机拨出的呼叫。
“入” (☎)	表示您的分机收到的呼叫。
“未接” (📞)	表示未应答的呼叫。
“号码”	呼入电话号码或被叫电话号码。
“来自”	与主系统上的电话簿或本地控制台电话簿中的号码相关联的名称。
“收件人”	与主系统上的电话簿或本地控制台电话簿中的被叫号码相关联的名称。
“标签”	输入的用于识别呼叫的文本。
“日期”	呼叫的日期和时间。
“时间”	

BLF 面板




“忙碌指示灯区 (BLF)” 面板显示代表可拨号码的命名图标。如果图标用于内部用户，则指示用户的状态。



面板使用选项卡对不同的用户图标集进行分组。您可以通过单击选项卡名称在组之间切换。用于用户的图标为：

图标	说明
	“未收听的语音信箱留言” 黄色信封，指示用户具有未收听的语音信箱留言。留言数量显示在括号中。

表格接下页...

图标	说明
	“用户占线” 带有白叉号的红色圆圈，表示用户正忙。
	“全部转接” 带有白叉号的绿色圆圈，表示当前正在转接用户收到的所有呼叫。
	“请勿打扰” 带有白叉号的蓝色圆圈，表示用户已打开请勿打扰。

呼叫详细信息面板

“呼叫详细信息”面板会并列显示当前呼叫信息。利用位于两个面板之间的滑块，您可以根据需要调整面板的大小。

左侧面板包含有关当前呼叫的详细信息。正在处理单个呼叫（正在响铃或已连接）时，此面板包含该呼叫的详细信息。

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

如果您设置了多个呼叫状态，系统会在其他呼叫到达时将其显示出来。单击单独的呼叫与在电话上按下匹配呼叫状态按钮的效果相同：应答选定的呼叫，并且之前已连接的呼叫将自动置于保持状态。

To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

系统可针对单个呼叫显示以下详细信息：

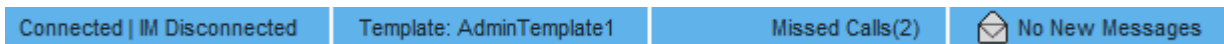
呼叫详细信息	说明
“主叫姓名”	与呼叫号码相关联的名称。对于外部呼叫，这可能是通过与电话系统电话簿相匹配的呼叫号码获得的名称。

表格接下页...

呼叫详细信息	说明
“主叫号码”	主叫方的电话号码（如果可用）。
“被叫姓名”	与被叫号码相关联的名称。
“被叫号码”	电话系统路由呼入呼叫的分机号码。
“呼叫状态”	呼叫的进度。面板周围边框的颜色更改以指示呼叫的状态。以下默认颜色与呼叫状态相关联： <ul style="list-style-type: none"> • 红色：提示呼入或呼出呼叫。 • 绿色：已连接呼叫，或正在进行拨号。 • 黄色：已返回或已超时的呼叫。例如，保持已超时的保持呼叫。 • 黑色：处于空闲状态。
“持续时间”	呼叫处于当前状态的时长。状态的示例包括响铃、已连接或保持。
“标记”	显示有关呼叫的标记或信息，包括添加的任何标记。例如，呼叫返回时显示返回原因。

状态栏

状态栏用于确认您已连接至电话系统以及您所使用的配置文件。指示器还显示新消息和未接电话的数量。

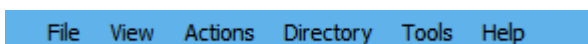


状态	说明
“已连接” “已断开连接”	显示控制台应用程序是否已连接至电话系统。
“即时消息已连接” “即时消息已断线”	显示控制台应用程序是否已连接至即时消息服务器。
“未接”	显示当前呼叫历史记录中未接电话的数量。
“新消息”	显示邮箱中新消息的数量。

主菜单栏

主菜单栏位于屏幕上方。您可以使用以下方法打开各个菜单：

- 单击“菜单”按钮。
- 在键盘上按 **Alt** 和所需菜单对应的加下划线的字母。例如，按 **Alt + A** 可打开菜单。



菜单选项	说明
“文件”	您可以执行以下操作： <ul style="list-style-type: none"> • 将当前应用程序的设置保存为个人配置文件。 • 使用其他配置文件登录。 • 退出应用程序。
“查看”	您可以在标准或精简模式下运行该应用程序，并可选择查看呼叫历史记录。您还可以选择显示语言以及显示还是隐藏工具栏。 如果您处于管理员模式，还可以选择显示或隐藏 BLF、保持呼叫和驻留地址面板。
“操作”	此菜单包含用于呼叫处理的操作。不可用的操作不适用于当前的呼叫情况。此菜单还显示了该功能的键盘快捷方式。
“目录”	您可以查看、搜索、导出和设置电话簿。
“工具”	您可以使用此菜单访问其他菜单以访问各种功能。
“帮助”	此菜单提供对帮助系统的访问权限和有关控制台的详细信息。

工具栏按钮

主工具栏

您可以通过选择“查看” > “工具栏”显示或隐藏主要工具栏。主要工具栏包含以下按钮：

图标	说明
	“登录”
	“保存配置文件”
	“发出呼叫”
	“回复”
	“保持”
	“转接”
	“转接完成”
	“重试转接”
	“会议”
	“挂断”
	“页面”
	“电话录音”
	“精简视图”
	“拨号盘”
	“会议室 2”

表格接下页...

图标	说明
	“会议室 2”
	“首选项”

电话簿按钮

电话簿顶部按钮的用法如下：

图标	说明
	呼叫选中的电话簿条目。
	编辑选中的电话簿条目的属性。
	使用电话簿面板查看电话簿条目。
	使用电话簿面板查看通过电话系统召开的会议。
	在电话簿面板中显示或隐藏电话系统用户。
	在电话簿面板中显示或隐藏电话系统寻线组。
	显示或隐藏电话系统电话簿、本地控制台电话簿和 Outlook 中的电话号码。您可以： <ul style="list-style-type: none"> 选择“电话簿”选项卡中包含的电话簿。 编辑“呼入电话”选项卡中包含的本地控制台电话簿。

保持呼叫面板按钮

图标	说明
	应答选中的保持呼叫。
	应答时间最长的保持呼叫。
	会议保持呼叫。
	转移选中的保持呼叫。

快捷键

下表列出了默认的快捷键。您可以在控制台配置菜单中调整这些分配。

呼叫控制快捷方式

快捷方式	说明
Ctrl + A	切换呼叫
F11	标记呼叫
输入	应答呼叫
F12	发起新呼叫
结束	挂断
F4	保持呼叫
F7	保持当前呼叫并自动应答下一个呼叫

表格接下页...

快捷方式	说明
Ctrl + B	遇到忙碌分机时保持当前呼叫
F9	呼叫强插
F10	页面
F6	电话回叫
F5	电话录音
F2	转接呼叫
Ctrl + T	转移完成
Ctrl + R	重新尝试转移返回的呼叫
F3	转移至语音信箱
Shift + Ctrl + F10	添加到会议
Shift + Ctrl + F11	添加至会议室 1
Shift + Ctrl + F12	添加至会议室 2

应用程序热键

快捷方式	说明
暂停	还原应用程序
首页	在标准视图和精简视图间切换

BLF 快捷方式

快捷方式	说明
Ctrl + Alt + C	呼叫所选的 BLF 组成员
Ctrl + Alt + G	BLF 大图标视图
Ctrl + Alt + S	BLF 小图标视图
Ctrl + Alt + I	BLF 列表视图
Ctrl + Alt + D	BLF 详细信息视图
Ctrl + Alt + N	按名称排列 BLF 图标
Ctrl + Alt + M	按号码排列 BLF 图标
Ctrl + Alt + U	按状态排列 BLF 图标
Ctrl + Alt + H	水平排列 BLF 图标
Ctrl + Alt + V	垂直排列 BLF 图标
Ctrl + Alt + R	创建新 BLF 组
Ctrl + Alt + B	创建新 BLF 组成员
Ctrl + Alt + P	编辑 BLF 组/成员属性

电话簿快捷方式

快捷方式	说明
Ctrl + S	新建电话簿搜索
Ctrl + C	呼叫选中的电话簿条目

表格接下页...

快捷方式	说明
Ctrl + P	显示所选条目的属性
Shift + Enter	显示所选条目的搜索项详细信息
Ctrl + E	向所选用户发送电子邮件
Ctrl + M	向所选用户发送文本消息
Ctrl + I	向所选用户发送即时消息
Ctrl + Y	电话簿视图
Ctrl + F	会议视图
Ctrl + U	显示/隐藏用户条目
Ctrl + G	显示/隐藏组条目
Ctrl + D	显示/隐藏电话簿条目

保持呼叫快捷方式

快捷方式	说明
Ctrl + Alt + A	应答保持呼叫
Ctrl + Alt + L	应答最长的保持呼叫
F8	带有保持呼叫的会议
Ctrl + Alt + T	转移保持呼叫
Ctrl + Alt + P	编辑 BLF 组/成员属性

队列模式快捷方式

快捷方式	说明
Shift + F1	从队列 1 接听电话
Shift + F2	从队列 2 接听电话
Shift + F3	从队列 3 接听电话
Shift + F4	从队列 4 接听电话
Shift + F5	从队列 5 接听电话
Shift + F6	从队列 6 接听电话
Shift + F7	从队列 7 接听电话
Shift + F8	从队列 8 接听电话

工具快捷方式

快捷方式	说明
Shift + Ctrl + F4	会议室 1
Shift + Ctrl + F5	会议室 2
Shift + Ctrl + F1	释放门 1
Shift + Ctrl + F2	释放门 2
Shift + Ctrl + F3	拨号盘
Ctrl + V	呼叫语音信箱

驻留地址快捷方式

快捷方式	说明
Alt + F1	在驻留地址 1 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F2	在驻留地址 2 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F3	在驻留地址 3 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F4	在驻留地址 4 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F5	在驻留地址 5 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F6	在驻留地址 6 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F7	在驻留地址 7 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F8	在驻留地址 8 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F9	在驻留地址 9 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F10	在驻留地址 10 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F11	
	在驻留地址 11 驻留/取消驻留呼叫
Alt + F12	在驻留地址 12 驻留/取消驻留呼叫
Shift + F9	在驻留地址 13 驻留/取消驻留呼叫
Shift + F10	在驻留地址 14 驻留/取消驻留呼叫
Shift + F11	在驻留地址 15 驻留/取消驻留呼叫
Shift + F12	在驻留地址 16 驻留/取消驻留呼叫

相关链接

[菜单和控件](#)（在第 9 页上）

第3章：处理呼叫

本部分介绍应用程序提供的主呼叫处理控制。

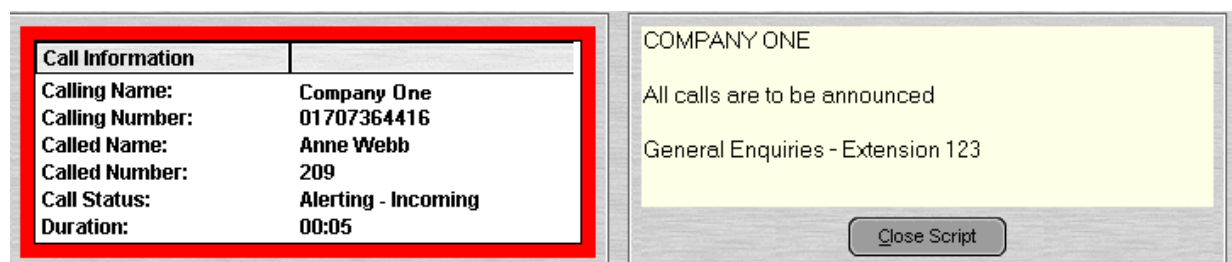
相关链接

- [应答呼入呼叫](#)（在第 20 页上）
- [拨打 DTMF 数字](#)（在第 21 页上）
- [保持呼叫](#)（在第 21 页上）
- [驻留和取消驻留呼叫](#)（在第 22 页上）
- [收集驻留呼叫](#)（在第 22 页上）
- [电话回叫](#)（在第 23 页上）
- [在呼叫历史 jilu 和 BLF/保持呼叫面板显示之间切换](#)（在第 23 页上）
- [监控队列](#)（在第 23 页上）
- [添加呼叫标记文本](#)（在第 25 页上）
- [打开受控门](#)（在第 25 页上）
- [呼叫强插](#)（在第 26 页上）
- [发送文本消息](#)（在第 26 页上）
- [发送即时消息](#)（在第 27 页上）
- [发送电子邮件](#)（在第 28 页上）
- [发起寻呼呼叫](#)（在第 29 页上）
- [呼叫录音](#)（在第 29 页上）
- [收集语音信箱留言](#)（在第 30 页上）

应答呼入呼叫


关于此任务

收到呼入呼叫后，“呼叫”面板显示在红色方框中，并且显示有关主叫方的信息。如果脚本文件与呼入号码相关联，则脚本显示在右侧呼叫面板中。




过程

1. 要应答呼叫，请执行以下其中一项操作：

- 按输入。
- 单击 。
- 单击“操作” > “回复”。
- 如果使用电话机，请拿起话筒。
- 在“呼叫”面板中双击。

应答呼叫时，主叫方信息显示在绿色方框中。

2. 如果显示脚本，您可以单击“关闭脚本”或再按一次  将其删除。

相关链接


[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

拨打 DTMF 数字

关于此任务

您可以使用控制台的拨号键盘在呼叫期间拨打 DTMF 数字。

过程

1. 在呼叫过程中，单击“工具” > “拨号盘”。或者，单击 。
2. 选择“DTMF 拨号”。

您目前拨打的任何数字都将作为 DTMF 数字发送至您当前已连接的呼叫。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

保持呼叫

关于此任务

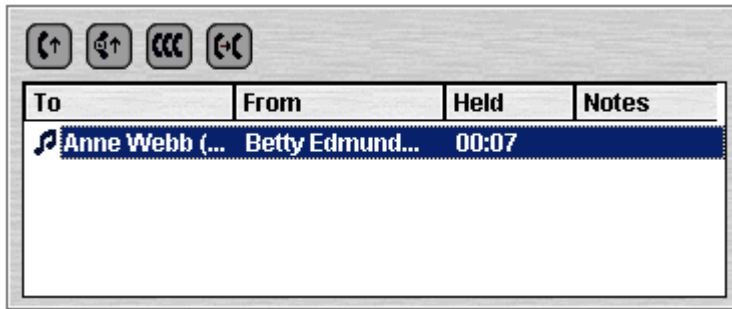
保持呼叫，以便您执行其他任务。

过程

1. 单击  或者按 F4。

要在一个操作中保持当前呼叫并应答下一个呼叫，请按 F7。

“保持呼叫面板”包含所有保持呼叫的列表。



2. 通过单击相应的列标题对列表进行排序。
3. 单击列表中的某一行可选择要应答或转接的呼叫。
4. 根据需要使用面板顶部的图标。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

驻留和取消驻留呼叫

关于此任务

您可以驻留呼叫来处理其他工作。例如，主叫方需要和某人紧急通话，但是相关人员却无法应答。您可以在地址 1 驻留呼叫，寻呼您想通话的对象，并告诉他在地址 1 接听呼叫。

呼叫在返回给话务员之前会驻留一段特定的时间。有关驻留时间的更多信息，请联系您的系统管理员。

16 个驻留地址可用。当呼叫驻留在其中一个地址时，按钮标签会提供有关该呼叫的信息。当驻留地址空闲时，按钮标签会显示驻留地址号码。所有话务员都能看到呼叫何时被接听或结束。任何人都可以接听驻留呼叫。

过程

1. 要在已连接呼叫期间驻留某呼叫，请单击空闲“驻留地址”按钮，将呼叫驻留在该地址。
驻留的呼叫会显示有关该呼叫的信息，例如该呼叫的源号码。
2. 在呼叫驻留在驻留地址时，要取消驻留呼叫，请单击相应的“驻留地址”按钮来取消驻留呼叫。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

收集驻留呼叫

关于此任务

驻留呼叫后，知道驻留地址号码的任何人都可以代答呼叫。

过程

要代答驻留呼叫，请执行以下其中一项操作：

- 拨打默认短代码 *38*N#，其中 *N* 表示驻留地址编号。
- 如果控制台用户将驻留地址按钮设置为相同的驻留地址编号，则按钮表示驻留呼叫。用户可单击此按钮取消呼叫驻留。
- 在具有可编程按钮的 Avaya 电话机上，用户可以对按钮进行编程，以匹配特定的驻留地址编号。按钮指示呼叫在驻留地址驻留的时间，用户可按此按钮取消呼叫驻留。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

电话回叫

关于此任务

您可以尝试回叫控制台收到的最后一次呼入呼叫（包括响铃但在其他位置应答的呼叫）。如果您怀疑呼叫被转至错误号码或仍无人应答，则应进行电话回叫。

当一组控制台用户协同工作时，回叫功能会回叫应答目标是您但被其他用户应答的呼叫。

过程

按 F6 或单击“操作” > “电话回叫”。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

在呼叫历史 jilu 和 BLF/保持呼叫面板显示之间切换

关于此任务

您可以在显示控制台的呼叫历史记录或其 BLF 以及保持呼叫面板之间切换。

过程

单击“查看” > “呼叫历史记录”。

相关链接

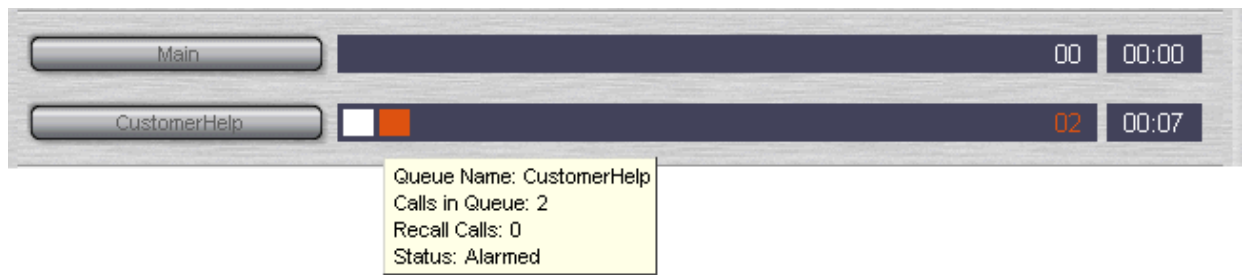
[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

监控队列

关于此任务

寻线组可以使用队列进行配置。当等待接听的呼叫数多于可用座席数时，其他呼叫将进行排队。可以将控制台配置为最多监控 8 个寻线组队列。

队列中保持的呼叫数量由柱状图表示。



呼叫总数显示在柱状图的末尾。如果未超过告警阈值，则每个呼叫显示为一个白色方框。如果队列中的呼叫数量超过了提醒阈值，则超过阈值的呼叫显示为一个琥珀色方框。

队列中时间最长的呼叫显示在图形末尾的文本框中。队列中每加入一个呼叫，就会对此时间进行更新。如果未超过最长等待时间提醒阈值，则时间显示为白色。如果超过最长等待时间，则时间变为琥珀色。

过程

移动鼠标指针，悬停在活动的“队列呼叫”条上，以显示队列信息。

系统将显示以下信息：

- “队列名称”
- “队列呼叫”
- “重新发起呼叫”
- “状态”

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

[应答排队呼叫](#)（在第 24 页上）

应答排队呼叫

关于此任务

任何控制台话务员都可以应答排队的呼叫。即使不是寻线组的成员也可以应答呼叫。

过程

1. 单击“队列名称”按钮或按 Shift + F1 到 Shift + F8。

系统将向您显示队列中的第一个呼叫。

2. 以正常方式应答呼叫。

相关链接

[监控队列](#)（在第 23 页上）

添加呼叫标记文本

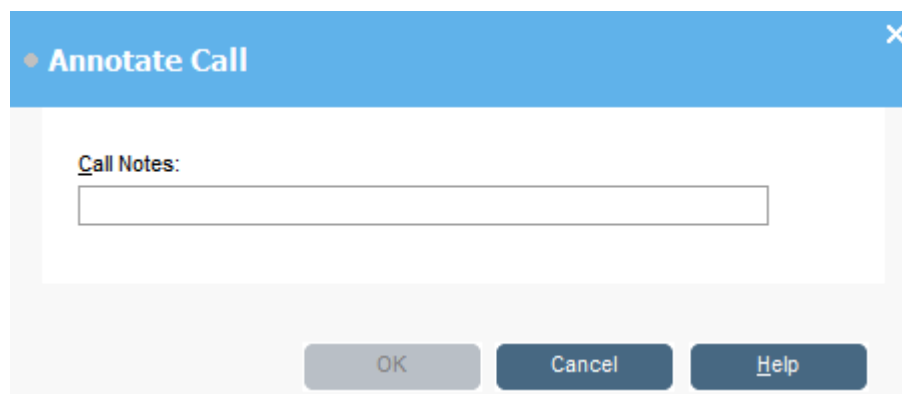
关于此任务

短文本字符串可以添加到任何呼叫中。此功能称为“呼叫标记”。当呼叫被转移时，文本仍保留在呼叫上，并会显示在接收呼叫的内部电话的显示屏上。该文本也会记录在呼叫历史记录中。

使用控制台，您可以在拨打或转移呼叫时添加呼叫日志。此外，按照以下步骤，您可以在连接呼叫时添加呼叫日志。

过程

1. 拨打或转移呼叫时，单击“操作” > “标记呼叫” 或按 F11。



2. 在“呼叫标记”字段中输入标记。
使用不包含逗号的字母数字字符。
默认情况下文本长度最多为 16 个字符，但是，系统管理员可以更改字符长度。
3. 单击“确定”。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

打开受控门

关于此任务

您可以在不离开办公桌的情况下打开受控门。例如，电话交换机可以连接至控制装货间门的继电器。如果有人请求进入装货间，您可以解开门锁，允许其进入。

注意，您必须配置门名称，才能使用此选项。

您最多可控制 2 扇门。默认情况下，开门需要 5 秒钟。

过程

1. 单击“工具” > “门条目”。
2. 单击所需的门名称即可打开此门。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

呼叫强插


关于此任务

只有当您有权强插并且其他内部方允许强插时，呼叫强插才可以使用。联系您的系统管理员配置强插。

过程

1. 在电话簿面板中找到用户。
2. 单击“操作” > “呼叫强插”或按 F9。
3. 与用户对话。

呼叫双方都能听到您的声音。

4. 如果要结束呼叫，请执行以下其中一步：
 - 单击 
 - 单击“操作” > “挂断”。
 - 按结束。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

发送文本消息

关于此任务

您可以向用户发送简短的文本消息。消息显示在大多数 Avaya 电话的显示器上。此功能的破坏性比强插呼叫小。发送消息的结果视用户的电话类型和是否正在通话而定。

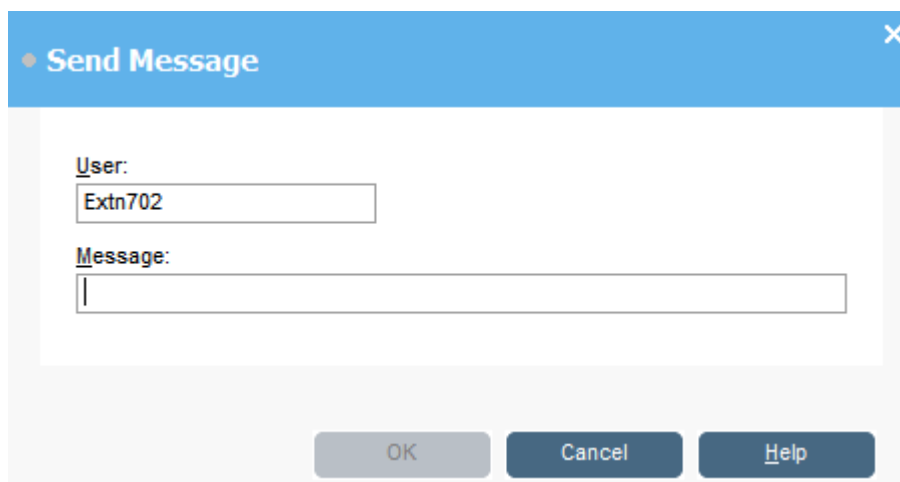
默认情况下，消息的最大长度为 16 个字符，然而，系统管理员可以设置此长度。

消息发送至 Avaya DS Port 显示屏电话后，消息会使电话的留言指示灯亮起。无论电话处于空闲状态还是正在通话，留言指示灯都会亮起。如果电话处于空闲状态，系统将显示消息文本。如果电话正在通话，系统会在用户结束通话后显示文本。

过程

1. 在电话簿中查找想要向其发送消息的用户。

- 单击“操作” > “发送消息”或按 Ctrl + M。

A screenshot of a 'Send Message' dialog box. The dialog has a blue title bar with the text 'Send Message' and a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are two input fields: 'User:' with a text box containing 'Extn702', and 'Message:' with an empty text box. At the bottom of the dialog, there are three buttons: 'OK', 'Cancel', and 'Help'.

用户分机号码字段根据电话簿中的信息填充。

- 在“消息”字段中输入文本。
- 单击“确定”。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

发送即时消息

关于此任务

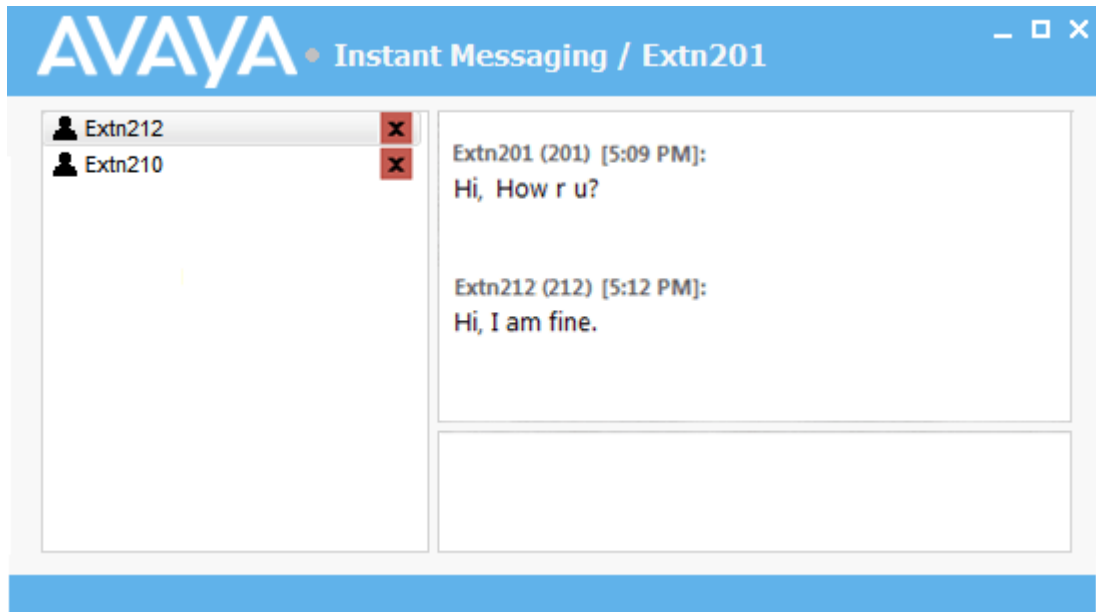
可以将控制台配置为支持即时消息。启用此功能后，您可以使用电话簿选择并向其他用户发送即时消息。

其他用户所使用的 Avaya 应用程序必须也支持即时消息。

过程

- 在“目录”窗格中，查找所需的用户。

2. 右键单击该用户并选择“发送即时消息”或按 Ctrl + I。



3. 在窗口底部的框中输入消息，然后单击“发送”。
4. 在即时消息窗口和控制台之间切换，并且无需中断二者的操作。
如果关闭即时消息窗口，当前的聊天会话将结束。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

发送电子邮件

如果您在同一 PC 上安装了 Microsoft Outlook，则可以使用控制台向电话簿中的用户发送电子邮件。

过程

1. 单击“工具” > “发送电子邮件”或按 Ctrl + E。
电子邮件消息窗体将会打开。
2. 根据需要填写详细信息，并按常规方式发送电子邮件。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）


发起寻呼呼叫

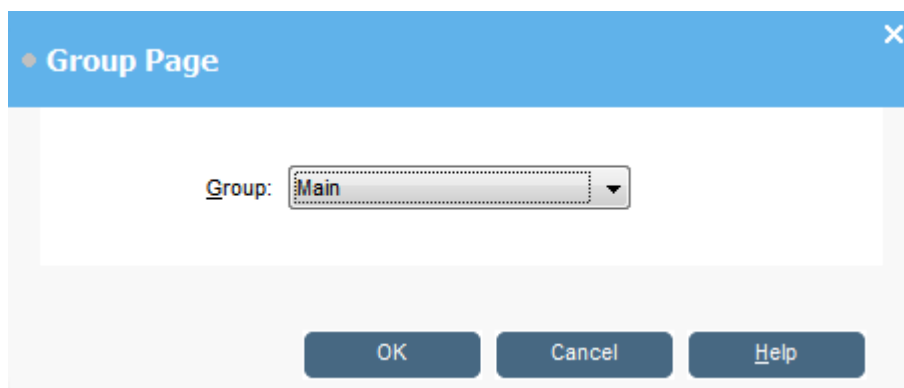
关于此任务


借助寻呼功能，您可以向一组人广播消息。例如，呼入呼叫人需要与某人紧急通话，但是找不到此人。呼叫会驻留，然后消息广播会通知用户接听呼叫。任何有免提扬声器且未在使用的电话分机上都能听到该寻呼。

过程

1. 要发送广播消息，请执行以下其中一步：

- 单击 。
- 单击“操作” > “页面”。
- 按 F10。



2. 选择要广播此消息的组。
3. 单击“确定”。
4. 说出语音消息。
5. 说完消息后，请执行以下其中一步：
 - 单击 .
 - 单击“操作” > “挂断”
 - 按结束。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

呼叫录音

关于此任务


您可以对整个或部分呼叫进行录音。

- 只有安装 Voicemail Pro 的系统才支持录音。
- 保留或驻留呼叫时，系统会暂停录音。当您再次连接到呼叫时，系统会继续录音。

- 当对电话会议进行录音时，录音会在将呼叫方添加到会议后继续。

过程

1. 要对呼叫进行录音，请执行以下其中一步：

- 单击 。
- 单击“操作” > “电话录音”。
- 按 F5。

默认情况下，对话录音保存在用户的语音邮箱中。

2. 要结束录音，请重复上面的任一步骤。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

收集语音信箱留言

关于此任务

当您的信箱里收到新留言时，控制台状态栏会给予提示。

过程

1. 双击显示新留言数量的区域或按 Ctrl + V。
系统将连接到语音信箱服务器。
2. 如果使用的是自己的分机，请按 #，否则，输入您的分机号码并按 #。
3. 输入您的语音信箱密码，然后按 #。

成功登录到邮箱后，您会听到描述留言的通知。

相关链接

[处理呼叫](#)（在第 20 页上）

第4章：转移呼叫

控制台其中一个主要角色是将主叫方转移到所需目的地。

相关链接

[不接听而转移呼叫](#)（在第 31 页上）

[执行受监管转移](#)（在第 32 页上）

[将呼叫转移到语音信箱](#)（在第 32 页上）

[等待转移到忙碌分机](#)（在第 33 页上）

执行无监管转移

无监管转移是指无需与转接目的地通信或等待看看是否得到应答即转移呼叫。

过程



使用以下其中一种方法转移呼叫：

- 按 F2。选择转移目的地，然后单击“拨号” (Alt + D)。
- 单击“操作” > “转移呼叫”。选择转移目的地，然后单击“拨号” (Alt + D)。
- 在电话簿面板中将呼叫拖放至分机。
- 将呼叫拖放至所需的 BLF。

不接听而转移呼叫

如果您知道主叫方的姓名或号码，就可以不接听而直接转移呼叫。采用这种方式的转移被称为无监管转移。您的配置可设置为返回无应答的呼叫。呼叫返回后，(NoAns) 会显示在呼叫详细信息面板。

过程

1. 在“搜索”字段输入目的分机号。
2. 单击所需的匹配项，然后单击 。或者，当缩小到单个搜索匹配时，单击 .

系统将呼入呼叫转移到目的分机并将其从屏幕上清除。




相关链接

[转移呼叫](#)（在第 31 页上）

执行受监管转移

受监管转移是指在转移呼叫之前，您通过咨询转移目的地来检查他们是否接听并接受呼叫。

过程

1. 在电话簿“搜索”字段中输入分机号码或用户名。
2. 如果目标分机处于空闲状态，可以在“电话簿”面板中单击 ，也可以按 F12。您可以听到呼出呼叫的进度。最初的呼叫将被置于保持状态。
 - 如果接受转移的呼入呼叫，单击  或按 Ctrl + T 以完成转移。
 - 如果用户不想接收呼入呼叫，单击  或按 结束 以结束咨询呼叫。您可以通过将呼入呼叫取消保持状态，返回到最初的主叫方。
3. 如果目标分机正忙，您可以询问主叫方是否愿意等待。请参阅“忙时等待转移”。

相关链接

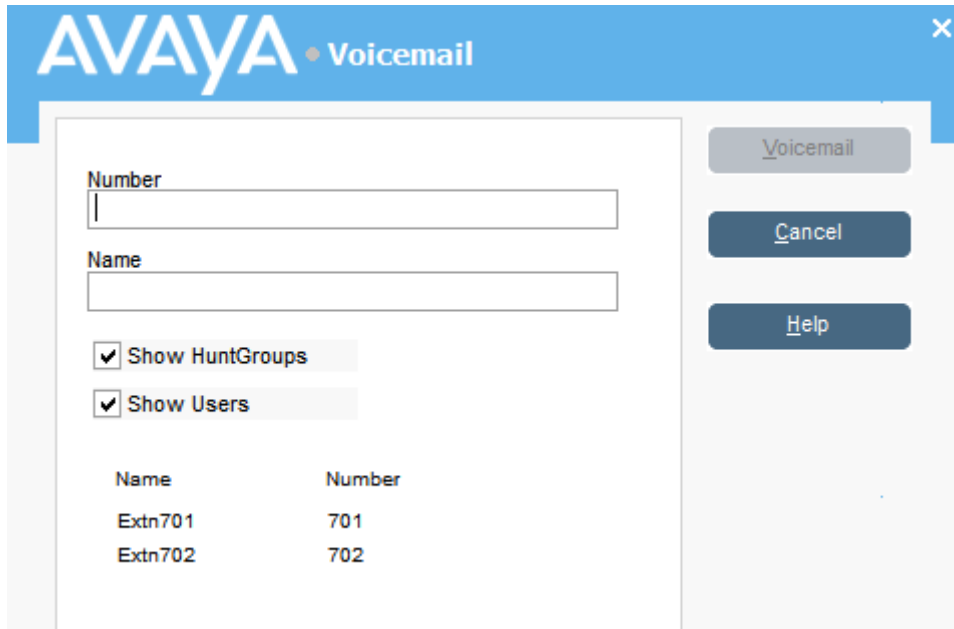
[转移呼叫](#)（在第 31 页上）

将呼叫转移到语音信箱

如果主叫方要留言，您可以将其直接转移到用户或组的语音信箱。

过程

1. 按 F3 或单击“操作” > “语音邮箱转接”。



2. 选择所需电话簿。

您还可以选择“显示寻线组”和“显示用户”单选按钮。

3. 首先，在“名称”字段输入姓名。
4. 当分机号码显示在“号码”字段后，单击“语音邮件”。

您还可以从电话簿面板选择分机号码，然后按 F3。

相关链接

[转移呼叫](#)（在第 31 页上）

等待转移到忙碌分机

关于此任务

如果控制台显示您要向其转移呼叫的分机号忙碌，您可以将呼叫加入队列，等待分机空闲时再转移。这样避免了将转移呼叫发送到语音信箱或遵循目标的遇忙前转设置。

此过程使用目标分机的驻留识别码（分机号加上 0 到 9 之间的任一数字）将呼叫驻留在系统上。

过程

1. 如果您还未进行该设置，应答呼入呼叫。
2. 询问他们是否愿意等待直到转移目标不再忙碌。
3. 如果他们同意，请按 Ctrl + B。他们的呼叫会加入等待队列，直到转接分机空闲。
4. 转移分机号空闲时，呼叫带着黄色边框返回控制台。文本说明了呼叫返回的原因。在呼叫详细信息中，向下滚动到“原因”：

“原因”	说明
“超时”	如果呼叫等待时间过长，电话系统驻留超时（默认为 5 分钟），该呼叫会向您重新发起呼叫。应答呼叫。如果他们仍选择继续等待，请按 Ctrl + B 以再次驻留该呼叫。
“空闲”	转接目标现在可以接听其他呼叫了。应答该呼叫可以进行普通的受监管或无监管转移，您也可以不应答该呼叫，直接使用 Ctrl+R 立即进行无监管转移。



相关链接

[转移呼叫](#)（在第 31 页上）

第5章：发起呼叫

过程

使用以下其中一种方法发起呼叫：

- 在电话机上拨号。
- 双击特定 BLF 以快速拨叫关联号码。
- 找到并选择电话簿条目，然后单击  或按 F12。
- 单击  或按 F12 可显示“发起呼叫”屏幕。

相关链接

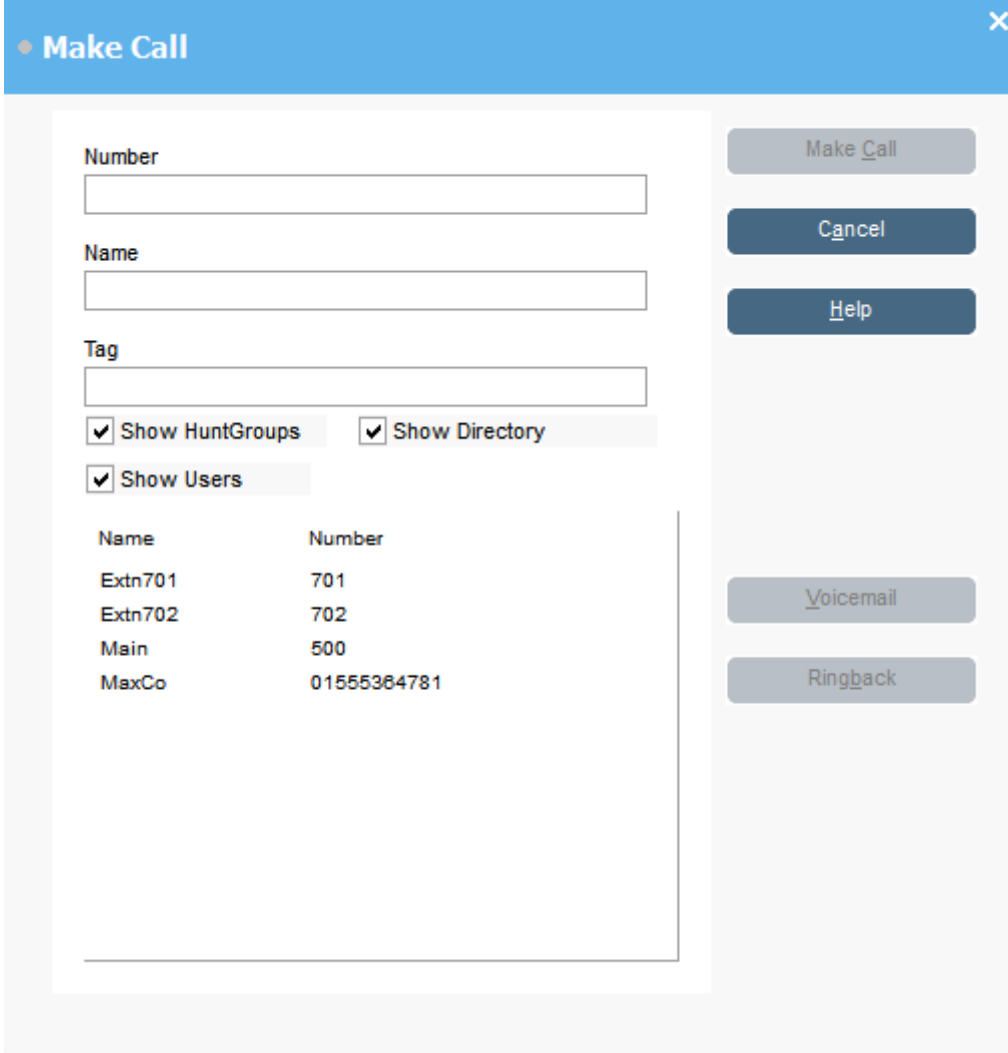
[使用“发起呼叫”屏幕发起呼叫](#)（在第 35 页上）

[使用拨号键盘发起呼叫](#)（在第 36 页上）

[使用 BLF 图标实现快速拨号](#)（在第 36 页上）

使用“发起呼叫”屏幕发起呼叫 过程

1. 单击  或者按 F12。



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. 选择要搜索的电话簿。您可以选择多个电话簿。

3. 首先，在“名称”字段输入名称。

系统将显示与您输入的文本匹配的条目。所需的号码出现在列表后，请单击它一次。该号码会转移到“号码”字段。如果只有一项匹配，号码会自动转移到“号码”字段。

4. 输入标记消息（如果需要）。


5. 选择所需操作：

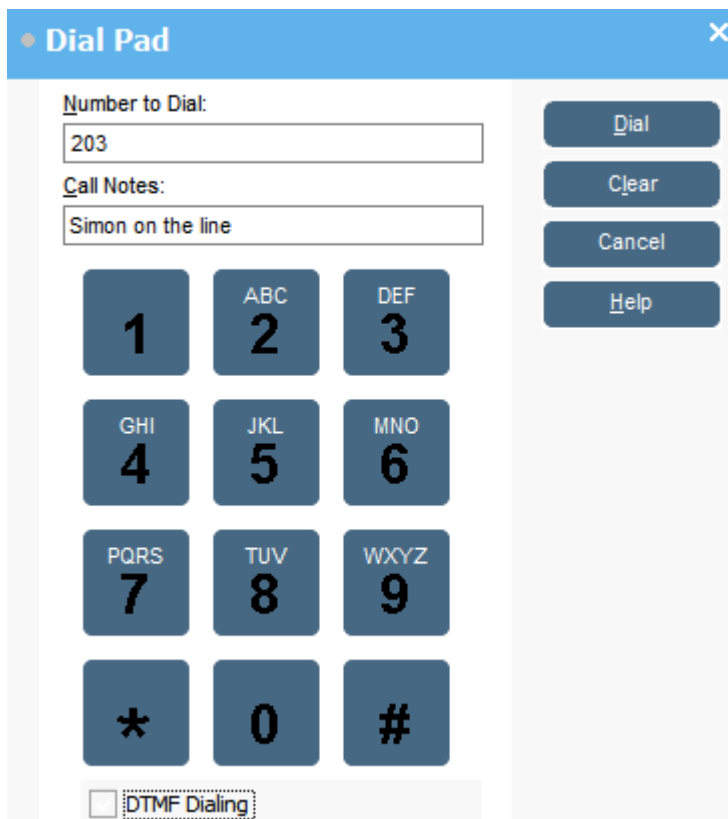
选项	说明
“发出呼叫”	对所选号码发起呼叫。
“语音邮件”	给用户留言。

选项	说明
“回叫”	如果分机号码正忙，请单击“回叫”。分机号码空闲后，该号码会给您的分机振铃。

使用拨号键盘发起呼叫

过程

1. 单击“工具” > “拨号盘”或单击 。



2. 在“要拨打的号码”字段中输入所需的电话号码。
使用“拨号盘”或键盘上的拨号字符。
3. 在“呼叫标记”区域，输入呼叫的任何标记。
使用呼叫标记添加呼叫标记文本。
4. 单击“拨号”开始呼叫。

使用 BLF 图标实现快速拨号

过程

双击所需的图标上，或者在其上单击右键，然后选择“呼叫”。

相关链接

[发起呼叫](#)（在第 34 页上）

第6章：电话会议

本部分介绍一些发起和控制会议的不同方法。

相关链接

[针对保持呼叫发起电话会议](#)（在第 38 页上）

[查看会议](#)（在第 38 页上）

[将用户添加到会议](#)（在第 39 页上）



[使用会议室控件](#)（在第 39 页上）

针对保持呼叫发起电话会议

关于此任务

您可以将多个呼叫置于保持状态，然后使用这些保持呼叫开始会议。这对于包含三四个参与者的小型临时会议非常实用。使用会议室设置大型会议。

过程

1. 进行呼叫，然后将每个呼叫置于保持状态。
2. 按  按钮。
3. 当您完成会议以结束呼叫时，单击 .

相关链接


[电话会议](#)（在第 38 页上）

查看会议

关于此任务

使用“电话簿”面板查看电话系统上当前的所有会议。列出的会议包括其他用户发起的临时会议和所有控制台会议。

过程

在“目录”面板中单击 .

系统将列出控制台会议的会议名称和主办人。对于其他会议，只会显示会议号码。


相关链接[电话会议](#)（在第 38 页上）

将用户添加到会议

关于此任务

您可以将呼叫添加到电话系统上运行的任何会议。

过程

1. 应答或呼叫用户。
2. 单击“目录”面板中的  可显示当前的会议。
3. 单击所需的会议。
4. 单击“操作” > “添加至会议”。

相关链接[电话会议](#)（在第 38 页上）

使用会议室控件

主工具栏中的 **1** 和 **2** 按钮代表两个会议室。您可以使用会议室发起与多个参与者的会议。

注意：必须先创建会议室名称，才能使用这些按钮。请参阅[命名会议室](#)（在第 59 页上）。

会议参与者以下列图标表示：

未邀请**已邀请****已加入****已拒绝****不可用****相关链接**[电话会议](#)（在第 38 页上）[使用会议室](#)（在第 39 页上）[更改会议室视图](#)（在第 41 页上）[更改会议室图标排列方式](#)（在第 41 页上）[更改用户状态](#)（在第 42 页上）

使用会议室

关于此任务

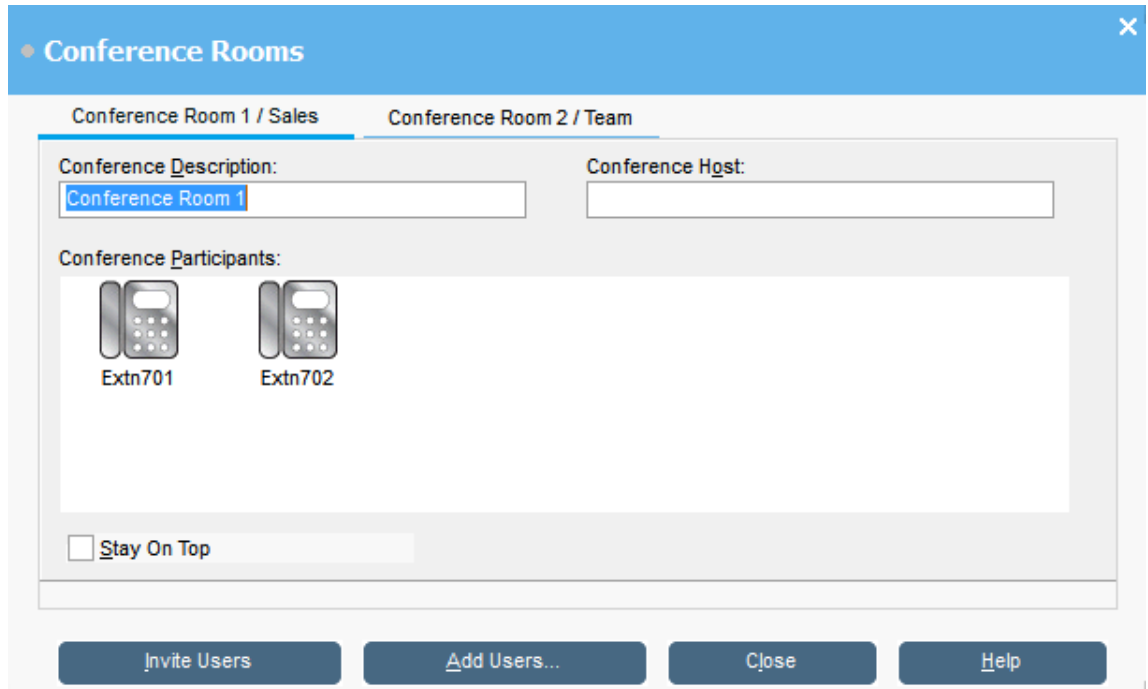
主工具栏中的 **1** 和 **2** 按钮表示两个会议室。您可以使用会议室开始多方会议。

如果“会议”按钮可用，您可以创建会议。如果此按钮不可用，则未创建会议室名称。请参阅[命名会议室](#)（在第 59 页上）。

过程

1. 单击 **1** 或 **2**。

如果某一会议室正在使用中，则窗口中的 BLF 将显示代表的状态。如果会议室当前未在使用中，则窗口为空白。



2. 要创建新的会议，请在“会议描述”字段输入会议主题。
主题仅在此字段中显示。
3. 在“会议主持人”字段，输入请求会议的人员姓名。
在“电话簿”面板中查看当前会议系统时，系统会显示此姓名。
4. 输入会议用户。
 - a. 单击“添加用户”。
 - b. 从电话簿列表中选择用户。
 - c. 如果您错误地添加了用户，请右键单击用户 BLF 并选择“删除”。
5. 使用以下方法之一邀请用户加入会议：
 - **自动邀请：**要使用语音邮箱系统自动邀请用户，请单击“邀请用户”。BLF 图标以黄色边框显示。每个用户都会收到参加会议的呼叫和邀请。语音邮箱服务器最多邀请 5 批用户，具体取决于可用连接。用户应答时即被邀请加入会议。会议图标将自动更改以表示用户的回应。用户可以通过以下方式回应：
此选项仅在 Voicemail Pro 系统上可用。
 - 按“1”接受邀请。

- 按“2”拒绝邀请。
 - 按“3”表示无法接通。
 - **手动邀请**：要手动邀请用户，请右键单击每个用户并选择“呼叫”。
 - 如果用户接受邀请，请单击“操作”菜单中的“添加至会议 1”或“添加至会议 2”。
 - 如果用户无法接通或已拒绝邀请，则结束呼叫，然后右键单击 BLF，更改相应状态以记录代表回应。
6. 会议进行期间，您可以使用“添加至会议 1”或“添加至会议 2”添加其他用户。
- 您可以通过将 BLF 拖放至会议窗口将用户添加到会议室。您可以使用代表内部和外部号码的 BLF。

相关链接

[使用会议室控件](#)（在第 39 页上）

更改会议室视图

过程

1. 右键单击“会议室”窗口。
2. 从弹出菜单中选择“查看”。

可用的视图类型有：

- 大图标
- 小图标
- 图标列表
- 详细信息

相关链接

[使用会议室控件](#)（在第 39 页上）

更改会议室图标排列方式

过程

1. 在“会议室”窗口中单击右键。
2. 从弹出菜单中选择“排列”。

排列选项有：

- 名称
- 号码
- 状态

相关链接

[使用会议室控件](#)（在第 39 页上）

更改用户状态

过程

1. 右键单击用户的 BLF。
2. 选择“更改状态”。
3. 选择所需的状况。

相关链接

[使用会议室控件](#)（在第 39 页上）

第7章：使用电话簿

电话簿用于显示联系人以便发起呼叫。

相关链接

[使用电话簿](#)（在第 43 页上）

[编辑电话簿条目属性](#)（在第 44 页上）

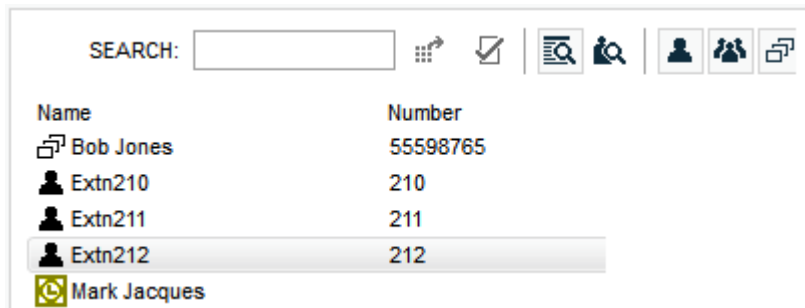
[添加或编辑本地电话簿条目](#)（在第 46 页上）

[更改寻线组状态](#)（在第 47 页上）

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

使用电话簿

右侧的控制台面板通常会显示包含电话名称和号码的电话簿。它可以包含电话系统中的电话簿条目、控制台本身的本地电话簿和 Outlook 中的联系人。





系统每 30 分钟会自动更新对电话系统中电话簿的更改。使用电话簿进行手动搜索时，它们也会更新（最快为每 5 分钟一次）。

电话簿控件

这些控件可以用来选择电话簿面板上显示的信息。





	呼叫选定的条目： 呼叫选定的电话簿条目。
	编辑选定的条目： 编辑电话簿条目的属性。系统会根据条目类型显示设置菜单。
	查看电话簿条目： 在查看选定的联系人/会议/其他信息的详细信息与查看电话簿之间切换。
	查看活动会议： 使用电话簿面板查看由电话系统托管的会议。
	显示/隐藏用户： 在电话簿联系人显示列表中显示/隐藏电话系统用户。

表格接下页...

	显示/隐藏组： 在电话簿联系人显示列表中显示/隐藏电话系统组。
	显示/隐藏电话簿联系人： 在电话簿联系人显示列表中显示/隐藏其他联系人。










电话簿图标

这些图标表示电话簿中联系人的类型。

	用户： 电话系统中的用户。
	寻线组： 电话系统中的寻线组。
	电话簿： 电话系统电话簿或控制台本地电话簿中的电话簿条目。
	Outlook 联系人： 与控制台运行在同台 PC 上的 Microsoft Outlook 中的联系人

电话簿条目详细信息

只搜索到一个匹配项或双击某一特定条目时，电话簿会改为显示该条目的详细信息。显示的信息可以通过设置控制台进行配置。

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

要返回完整的电话簿列表，请删除搜索框中的文本。或者，选择“目录” > “新建搜索” (Ctrl + S)。

相关链接




[使用电话簿](#)（在第 43 页上）

编辑电话簿条目属性

关于此任务

您可以使用“电话簿条目属性”窗口编辑所选条目的属性。


所有电话簿条目都具有一个表示条目类型的图标。

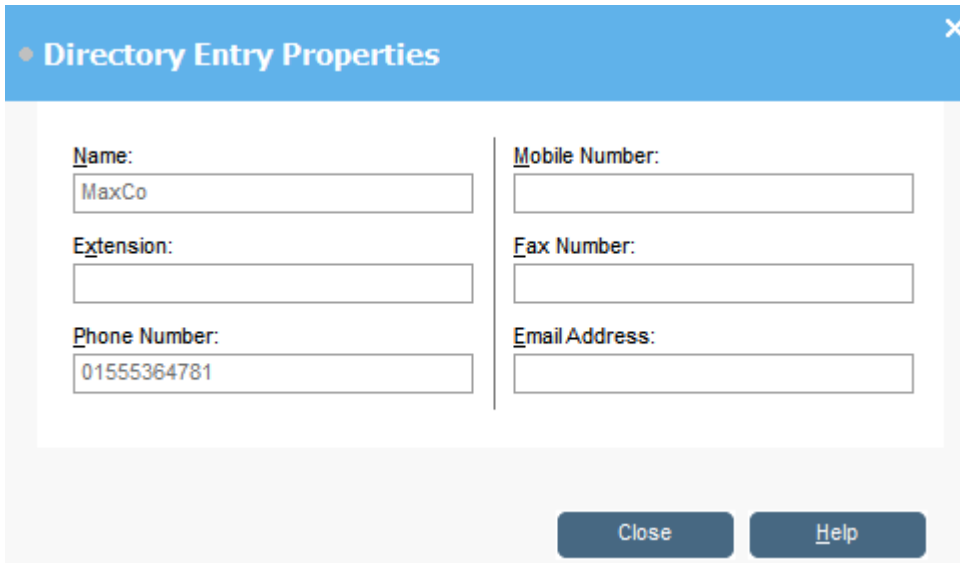
-  表示用户
-  表示电话簿条目
-  表示寻线组

*** 注意:**

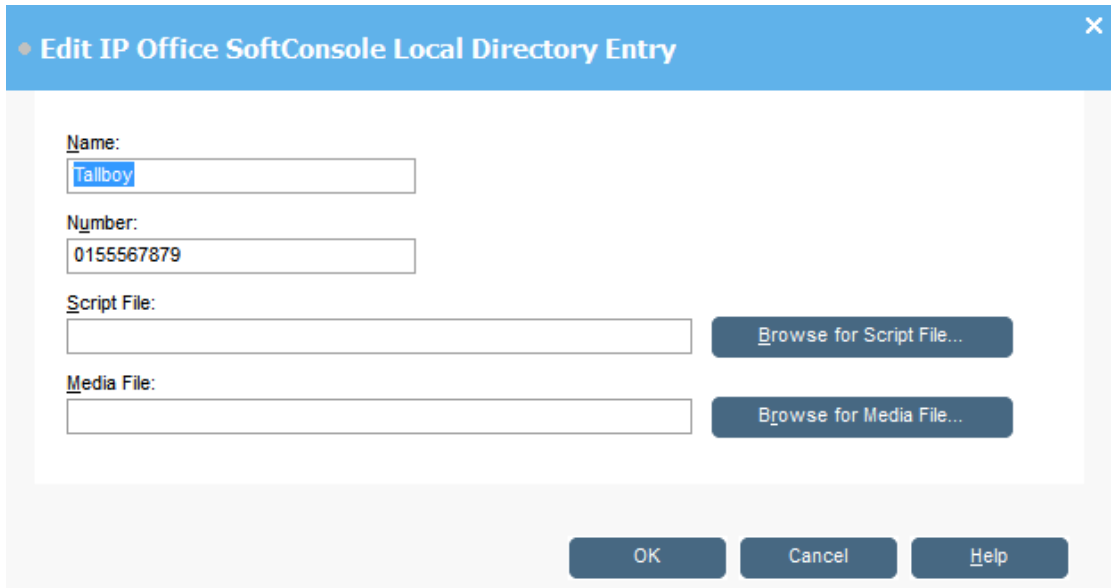
控制台中显示的设置是在选择用户或组时的当前设置。然后，如果这些设置通过其他方法更新（例如从用户的电话中更新），那么在关闭并重新打开现有设置之前，系统将不会显示这些更改。

过程

1. 单击电话簿中的条目。
2. 单击 。
3. 双击电话簿条目可在面板中查看属性。
4. 双击属性可显示详细信息。打开的窗体取决于号码是来自电话系统电话簿还是来自本地控制台电话簿。
 - “电话簿条目属性”窗体显示来自电话系统的名称和号码。这些用于向外拨叫以及将姓名与呼入主叫号码匹配。所有用户均可以通过其电话上的电话簿功能使用电话系统电话簿中的条目。电话系统电话簿号码只有“名称”和“电话号码”字段。这些字段无法通过控制台进行更改。



- “编辑 IP Office SoftConsole 本地电话簿条目”窗口显示用于向外拨叫以及将姓名与呼入主叫号码匹配的本地控制台电话簿。当电话系统电话簿和控制台电话簿中均存在姓名匹配时，将使用控制台电话簿中的姓名。



相关链接


[使用电话簿](#)（在第 43 页上）

添加或编辑本地电话簿条目

关于此任务

从“呼入电话”选项卡，您可以创建新条目和编辑现有本地电话簿条目的属性。

过程

1. 单击 。
2. 选择“呼入电话”选项卡或选择“工具” > “首选项” > “呼入电话”。
3. 要添加新条目，单击“添加”。
4. 要编辑现有条目，选择该条目并单击“编辑”。
5. 在“名称”字段中，输入或编辑要与条目关联的名称。
6. 在“号码”字段中，在选择电话簿条目时输入要拨打的电话号码。该号码也用于与呼入呼叫匹配。
7. 在“脚本文件”字段中，输入或浏览脚本文件名称（.txt 或 .rtf 文件），以与电话簿条目相关联。当呼入呼叫与电话簿条目号码匹配时，该脚本会显示在“电话簿”面板中。
8. 在“媒体文件”字段中，输入或浏览媒体文件名称（.wav 文件），以与电话簿条目相关联。当呼入呼叫与电话簿条目号码匹配时，将由控制台 PC 播放文件。

相关链接

[使用电话簿](#)（在第 43 页上）

更改寻线组状态



关于此任务

您可以在“服务中”和“不在服务状态”之间更改寻线组状态。

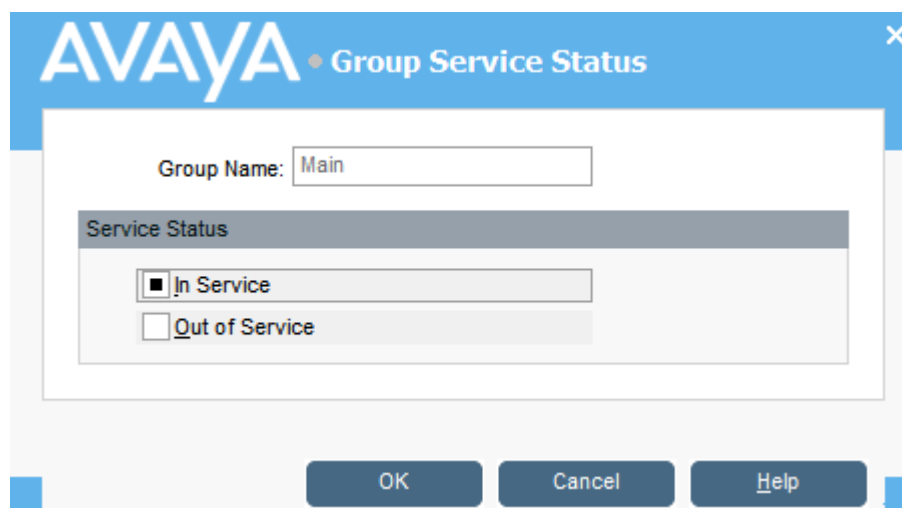
* 注意：

控制台中显示的设置是在选择用户或组时的当前设置。然后，如果这些设置通过其他方法更新（例如从用户的电话中更新），那么在关闭并重新打开现有设置之前，系统将不会显示这些更改。

过程

1. 在“电话簿”面板中单击 。
2. 单击 .

您可以根据电话系统配置更改寻线组状态。“不在服务状态”呼叫可以转至其他目的地，也可以转至语音邮箱。默认情况下不支持使用此功能。“夜间服务”是第三种状态设置，可以通过时间设置也可以通过特殊拨号进行自动设置





相关链接

[使用电话簿](#)（在第 43 页上）

更改用户状态

您可以从电话簿中更改用户的状态。

过程

1. 单击“目录”面板中的 .
2. 单击 .
3. 您可以更改用户的以下选项：

选项	说明
“请勿打扰”	显示用户是否处于请勿打扰状态。
“禁止呼出呼叫”	用户无法进行呼出呼叫。
“转接”	单击可显示转接设置。
“组服务状态”	用户所属的寻线组列表。如果选中该组，则用户位于组中。

相关链接

- [使用电话簿](#)（在第 43 页上）
- [更改用户前转状态](#)（在第 48 页上）
- [设置移动联动](#)（在第 50 页上）
- [呼叫跟随行为](#)（在第 50 页上）
- [无条件前转行为](#)（在第 51 页上）
- [遇忙前转/无应答前转行为](#)（在第 52 页上）

更改用户前转状态

关于此任务

您可以查看和更改用户的前转状态。您可以将呼入呼叫转到内部或外部电话号码。您可以输入目的地电话号码，并选择重新定向所有呼叫还是仅限外部呼叫。

有以下四种类型的前转：

- 呼叫跟随
- 无条件前转

- 遇忙前转
- 无应答前转



对于呼叫状态用户，遇忙前转只能在其所有呼叫状态按钮均忙时使用。

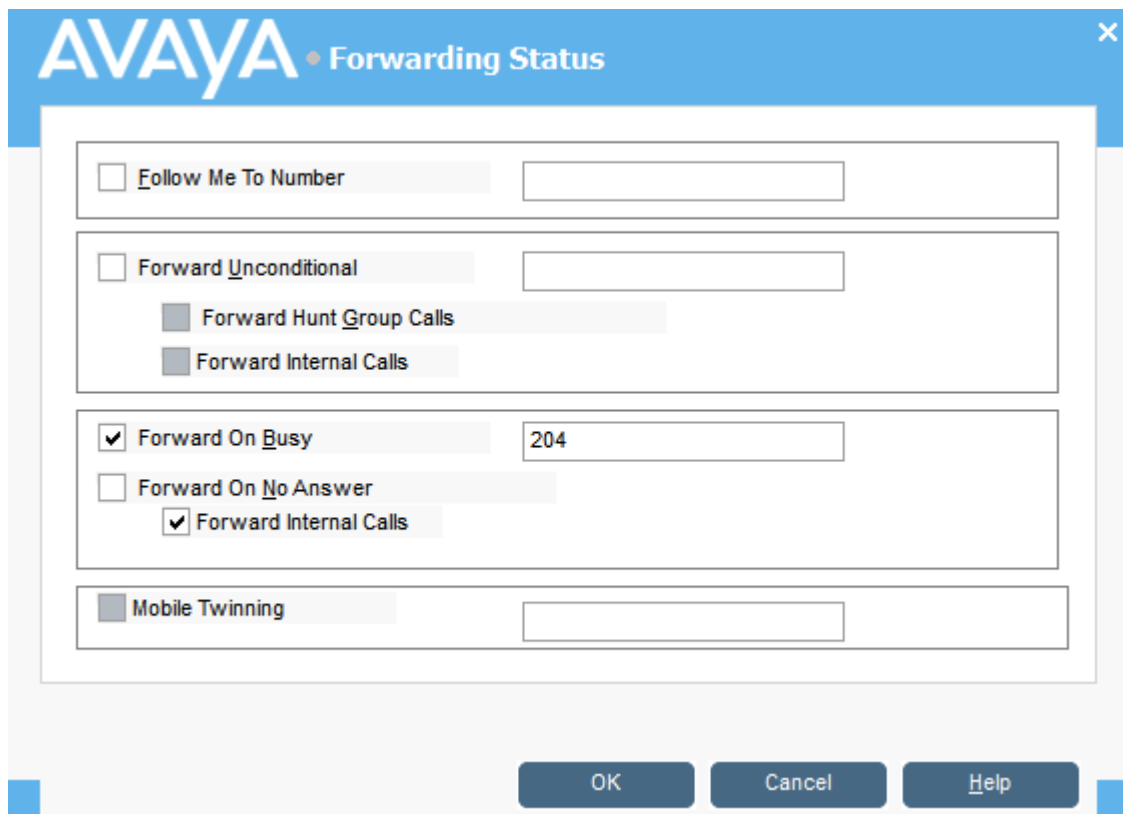
您可以输入目的地电话号码，并选择重新定向所有呼叫还是仅限外部呼叫。

*** 注意：**

控制台中显示的设置是在选择用户或组时的当前设置。然后，如果这些设置通过其他方法更新（例如从用户的电话中更新），那么在关闭并重新打开现有设置之前，系统将不会显示这些更改。

过程

1. 单击“目录”面板中的 。
2. 单击 。
3. 单击“转接”。



4. 在相应字段中输入目的地电话号码。

您也可以从电话簿列表中选择号码。您必须输入一个内部分机号码作为呼叫跟随目的地。一些前转选项需要电话系统配置。例如，用户可能被禁止拨打呼出呼叫。请与系统管理员联系以获得更多信息。

5. 右键单击号码字段。
6. 从列表中选择所需的电话号码。
7. 单击“添加”。

相关链接

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

设置移动联动

如果系统中启用了联动，则任何呼入呼叫都会使分机号码和外部“联动”号码响铃。例如，用户的分机号码及其移动电话会响铃。可从分机或移动电话应答呼叫。请咨询系统管理员。移动联动是一项许可功能。

关于此任务

如果选择了任一转接选项，则接收转接呼叫的外部电话和分机都会响铃。


如果使用帐户代码，则用户使用外部电话应答呼叫时无法输入帐户代码。

如果选择了 Do Not Disturb 功能，则任何呼叫内部分机的主叫方都会听到忙音。用户的外部电话不会响铃。如果主叫方被输入 DND 例外列表，则只有内部电话会响铃。用户不能向 DND 例外列表添加号码。请咨询系统管理员。

如果选择了 Follow Me 选项，则只有接收转接呼叫的分机会响铃。外部电话号码不会响铃。

如果设置通过其他方法更新，例如使用其他应用程序或通过用户电话，如果控制台中已经显示了值，则这些值不会自动更新。控制台电话簿中显示的值是选择用户/组时的当前值。

过程

1. 单击“目录”面板中的 。
2. 单击 。
3. 单击“转接”。
4. 选择“移动联动”。
5. 在“移动联动”字段中，输入要与用户分机联动的电话号码。输入的电话号码不应包含空格。
6. 单击“确定”以保存更改。

相关链接

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

呼叫跟随行为

选择呼叫跟随转接后，系统会将所有呼叫转接到指定的分机号。如果您不在自己的分机边而可在其他分机上接听呼叫时，您可以使用此功能临时重定向呼叫。您必须输入一个内部分机号作为目的地。

呼叫跟随的工作方式如下：

- 您也可以从原分机发起呼叫。您的原分机可以接收的唯一呼叫是从呼叫跟随目的分机发起的呼叫。
- 与您的原分机号关联的任何快速拨号不会指示将呼叫正转接到其他号码。
- 如果您设置了不在信息，系统将向呼叫者显示该文本。如果目的分机的不在信息处于活动状态，则系统不会显示该文本，因为您的不在信息具有优先权。

转接设置影响呼叫跟随行为

下列转接选项影响呼叫跟随的工作方式：

“无条件转接”	设置已忽略。
“忙碌时转接”	如果目的分机忙碌，呼叫会转接到您的遇忙前转目的地。如果分机无应答，呼叫将转移到语音信箱（如有）。
“无人应答时转接”	如果目的分机无应答，系统会忽略无应答前转设置，并将呼叫转移到语音信箱（如有）。

场景

Anne Webb（分机 206）使用呼叫跟随将所有呼叫转移到分机 207。Anne 有一个呼入呼叫。根据分机 207 出现的情况，会出现以下行为：

场景	遇忙前转/无应答前转	无转接
分机 207 忙碌。	呼叫转移到 Anne 的遇忙前转分机号。	呼叫转移到 Anne 的语音信箱。
分机 207 无人应答。	呼叫转移到 Anne 的语音信箱。	呼叫转移到 Anne 的语音信箱。

相关链接

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

无条件前转行为

选择无条件前转并输入目的地号码后，系统会将所有呼叫重新定向到分机号码或外部号码（如果启用）。请联系您的系统管理员，确定您是否可以前转到外部号码。

无条件前转的工作方式如下所示：

- 您可从分机拨打呼出呼叫。转发了所有呼叫后，您只能接收来自目的地号码的呼叫。
- 如果您设置了不在信息，系统将向呼叫者显示该文本。如果目的分机的不在信息处于活动状态，则系统不会显示该文本，因为您的不在信息具有优先权。

前转设置会影响无条件前转行为

以下前转选项会影响无条件前转的工作方式：

“重新定向”	覆盖无条件前转设置。
“转接寻线组呼叫”	仅适用于针对连续或轮询响铃模式配置的寻线组。请咨询系统管理员。无论是否设置“转接内部电话”，它都包含转接至寻线组的内部呼叫。
“忙碌时转接”	不可用。
“无人应答时转接”	不可用。

场景

无条件转接	转接寻线组呼叫	前转呼入呼叫	行为
是	是	是	所有呼叫重新定向至无条件前转目的地号码。
是	是	否	您的分机收到的外部呼叫和寻线组呼叫重新定向至无条件前转目的地号码。

表格接下页...

无条件转接	转接寻线组呼叫	前转呼入呼叫	行为
是	否	否	外部呼叫重新定向至目的地号码。内部呼叫（包括任何寻线组呼叫）被传达至您的分机。

相关链接

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

遇忙前转/无应答前转行为

在选择遇忙前转/无应答前转时，您的呼叫将被重新定向到“遇忙前转/无应答前转”字段中输入的号码。您的分机正忙或无应答时，将使用相同号码进行呼叫转接。

遇忙前转/无应答前转的工作方式如下：

- 您首次选择无应答前转时，系统会自动选择转接内部电话选项。如果取消选择转接内部电话和无应答前转，则下次选择无应答前转时，系统不会自动选择转接内部电话选项。
- 如果您已设置了不在信息，则选择遇忙前转/无应答前转转接选项时，系统会向呼叫人显示不在信息。如果目的分机的不在信息处于活动状态，则系统不会显示该文本，因为您的不在信息具有优先权。

场景

忙时转接	无人应答时转接	转接内部呼叫	行为
是	-	-	如果您的分机正忙，外部呼叫将转接到指定号码。内部呼叫将转移至您的语音邮箱（如有）。
是	-	是	如果您的分机正忙，所有呼叫都将转接到指定号码。
-	是	-	如果您的分机无应答，外部呼叫将转接到指定号码。内部呼叫将转移至您的语音邮箱（如有）。
-	是	是	如果您的分机无应答，所有呼叫都将转接到指定号码。
是	是	-	如果您的分机无应答或正忙，外部呼叫将转接到指定号码。内部呼叫将转移至您的语音邮箱（如有）。
是	是	是	如果您的分机无应答或正忙，所有呼叫都将转接到指定号码。

相关链接

[更改用户状态](#)（在第 47 页上）

第8章：使用呼叫历史记录

本部分介绍控制台的呼叫历史记录显示的使用方法。呼叫历史记录存储在运行该应用程序的本地 PC 上。因此，它不同于存储在与控制台配合使用的任何一部电话上的单独的呼叫记录。

请注意，几天后，呼叫详细信息会自动从呼叫历史记录中删除，请参阅[常规控制台设置](#)（在第 68 页上）。

相关链接

[查看呼叫历史记录](#)（在第 53 页上）

[通过呼叫历史记录视图发起呼叫](#)（在第 53 页上）

[清除呼叫历史记录](#)（在第 53 页上）

查看呼叫历史记录

过程

单击“查看” > “历史记录”。

“呼叫历史记录”详细信息代替了 BLF 面板和保持呼叫面板。

相关链接

[使用呼叫历史记录](#)（在第 53 页上）

通过呼叫历史记录视图发起呼叫

过程

双击呼叫历史记录中显示的电话号码。

相关链接

[使用呼叫历史记录](#)（在第 53 页上）

清除呼叫历史记录

关于此任务

几天后，呼叫详细信息会自动从呼叫历史记录中删除。该持续时间通过控制台的“呼叫历史记录保留时段（天）”设置进行设定，请参阅[常规控制台设置](#)（在第 68 页上）。

但是，如果需要，您可以按以下方式手动删除特定选项卡或所有选项卡上的所有呼叫。

过程

1. 右键单击呼叫历史记录。
2. 要从当前选项卡中删除所有呼叫，请选择“清除”。
3. 要从所有选项卡中删除所有呼叫，请选择“清除所有选项卡”。

相关链接

[使用呼叫历史记录](#)（在第 53 页上）

第9章：配置控制台应用程序

本部分介绍用于配置应用程序的外观和操作的各​​种控件。

控制台设置

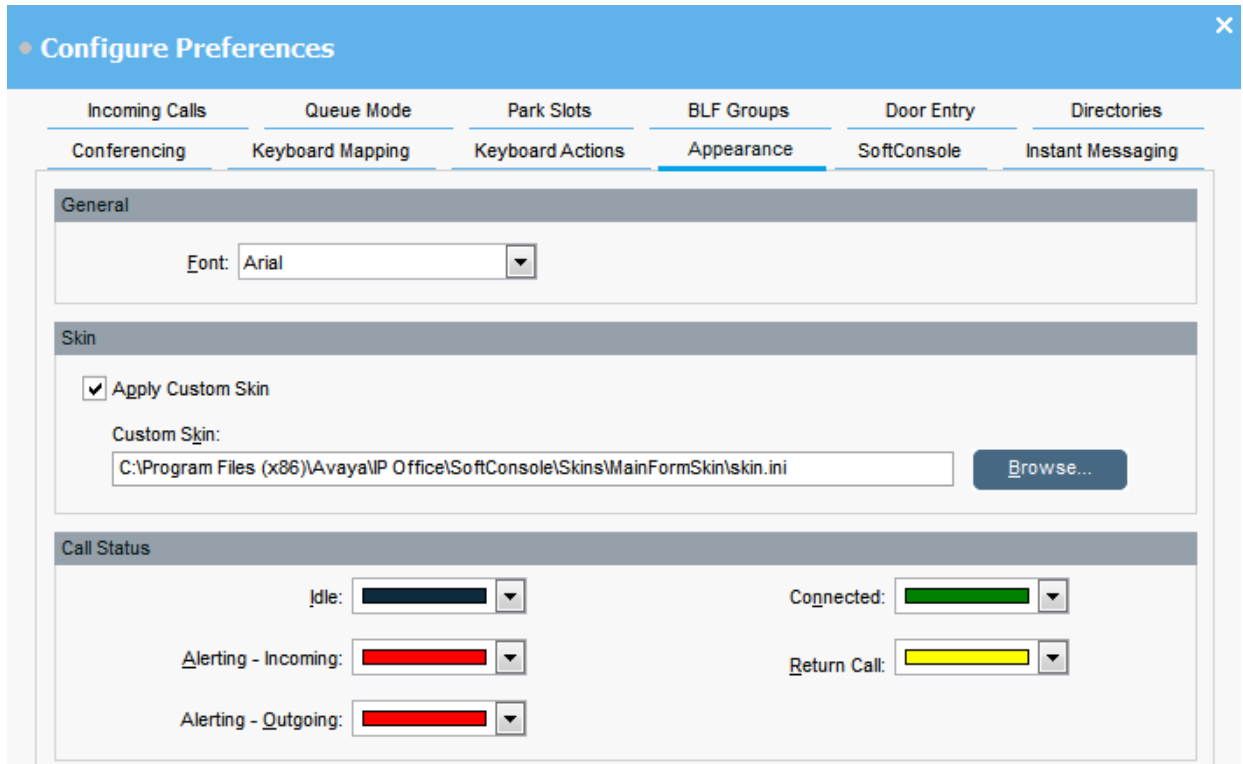
您可以单击 \ “首选项”，然后选择相应的选项卡，配置或编辑控制台设置。

选项卡	说明
“外观”	更改控制台应用程序的常规外观。例如，您可以更改用于表示呼叫状态的字体和颜色。
“BLF 组”	创建、编辑和删除“忙碌指示灯区 (BLF)”组。您还可以重新安排组的顺序。
“会议”	指定会议室的名称。
“电话簿”	指定电话簿信息包含在电话簿显示中，还是各个条目的属性中。
“门条目”	指定门的名称。您必须先输入门的名称，才能在控制台中控制门。
“呼入电话”	(可选) 根据呼入呼叫提供匹配的名称。您可以使用匹配号码在呼叫时播放特定脚本或媒体文件。
“键盘操作”	自定义在您开始键入文本或数字时执行的默认操作。
“键盘映射”	查看和更改键盘快捷键。
“驻留地址”	指定可用的驻留地址按钮和每个按钮关联的 ID。
“队列模式”	配置和监控多达八个寻线组队列。
“SoftConsole”	配置控制台如何保存您对屏幕布局的更改。您还可以指定关闭控制台的窗口时控制台的行为。
“即时消息”	配置对即时消息的支持。

自定义控制台的外观

关于此任务

您可以更改控制台应用程序的常规外观。例如，您可以更改用于表示呼叫状态的字体和颜色。



先决条件

如果要使用自定义界面，必须具备界面定义文件。

过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“外观”。
3. (可选) 从“字体”下拉菜单中选择新字体。
4. (可选) 如果要选择和使用自定义界面，请选择“应用自定义界面”复选框。

界面是定义应用程序整体外观的一组文件。默认情况下，未随附其他界面。

单击“浏览”并上传您的界面定义文件。

5. (可选) 更改呼叫状态的颜色。

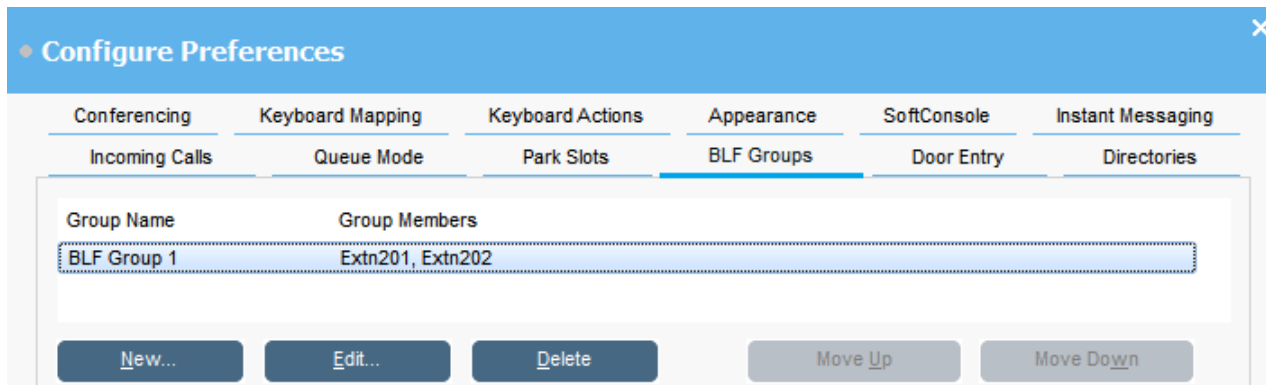
您可以为每个呼叫状态选择不同的颜色。这些颜色显示在呼叫详细信息面板的边框中。可用的呼叫状态选项为：

- “空闲”
- “振铃 — 呼入”
- “振铃 — 呼出”
- “已连接”
- “返回呼叫”

使用 BLF 组

关于此任务

利用忙碌指示灯区 (BLF) 图标，您可以一目了然地了解用户状态和快速拨号。您可以为其他号码添加图标，将这些号码用作快速拨号。您也可以对 BLF 图标进行分组，显示在不同的命名选项卡中。



过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择 “BLF 组”。

此菜单显示每个组及组内成员的名称。

3. 要创建新的 BLF 组：

- a. 单击 “新建”。

您也可以右键单击 “BLF” 面板的空白区域，然后选择 “新建” > “BLF 组”。

- b. 在 “BLF 组名称” 中输入唯一名称。
- c. 从 “非 BLF 组成员” 列表中选择所需成员。

您可以按键盘上的 `Ctrl`，同时选择多个成员。

- d. 单击 “添加” 可添加选定的成员。
- e. 单击 “确定” 以保存更改。

新的 BLF 组将在列表末端显示。

4. 要编辑选中的 BLF 组：

- a. 单击 “编辑”。
- b. 根据需要添加或删除组成员。
- c. 单击 “确定” 以保存更改。

5. 要删除选中的 BLF 组，请单击 “删除”。

6. 要更改列表中 BLF 组的位置：

- a. 选择您想移动的组。
- b. 根据需要单击 “上移” 和 “下移”。

更改 BLF 面板视图

过程

1. 右键单击 BLF 面板并选择“查看”。
2. 选择一种视图。

选择	说明
Ctrl + Alt + G	大图标
Ctrl + Alt + S	小图标
Ctrl + Alt + I	列表图标
Ctrl + Alt + D	详细信息

3. 要更改图标排列方式，请右键单击 BLF 面板并选择“排列”。
4. 选择您想要的图标排列方式。

选择	说明
Ctrl + Alt + N	按名称排列
Ctrl + Alt + M	按数字排列
Ctrl + Alt + U	按状态排列

5. 要将小图标或大图标消息视图更改为水平排列，请按 Ctrl + Alt + H。
6. 要将小图标或大图标消息视图更改为垂直排列，请按 Ctrl + Alt + V。

向 BLF 组添加成员

关于此任务

您可以从主窗口中的 BLF 面板中向 BLF 组添加成员。

过程

1. 要向 BLF 组添加新成员，请执行以下其中一项操作：
 - 在 BLF 面板内单击右键，选中“新建”，然后单击“BLF 组成员”。
 - 按 Ctrl + Alt + B。
 - 在 BLF 面板内双击。

2. 为新成员输入“名称”和“号码”。
3. 单击“确定”返回 BLF 面板。

命名会议室

关于此任务

对控制台支持的两个会议室进行命名。名称将显示在会议室中内部用户的电话显示屏上。

❗ 重要提示:

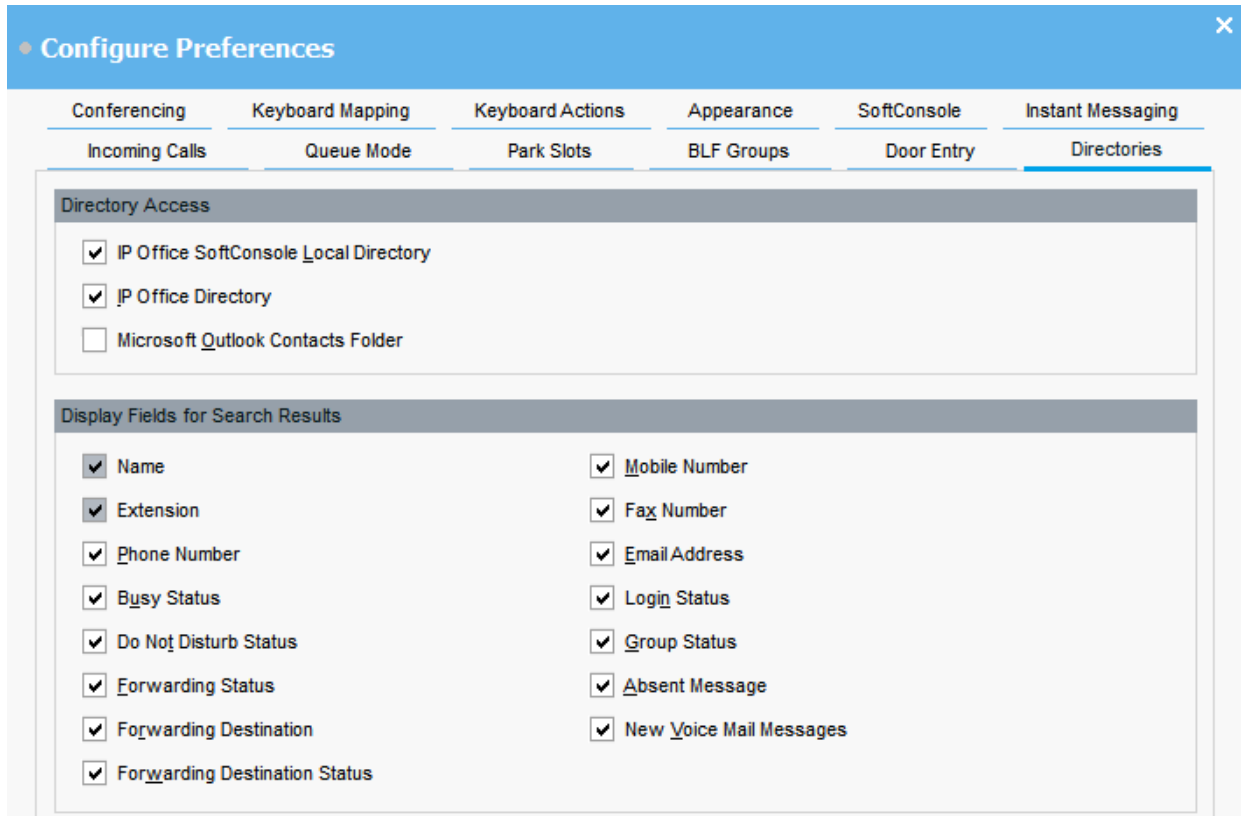
必须先对会议室进行命名，才能使用会议室功能。

The screenshot shows a 'Configure Preferences' window with a 'Conferencing' tab selected. The window title is 'Configure Preferences'. Below the title bar, there are several tabs: 'Incoming Calls', 'Queue Mode', 'Park Slots', 'BLF Groups', 'Door Entry', and 'Directories'. Underneath these, there are more specific tabs: 'Conferencing', 'Keyboard Mapping', 'Keyboard Actions', 'Appearance', 'SoftConsole', and 'Instant Messaging'. The 'Conferencing' tab is active, showing a text area with the instruction: 'Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.' Below this, there are two sections for 'Conference Room 1' and 'Conference Room 2'. Each section has a 'Name:' label followed by a text input field. For 'Conference Room 1', the input field contains 'Sales'. For 'Conference Room 2', the input field contains 'Team'.

过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“会议”
3. 为每个会议室输入唯一的名称。
每个名称最多可包含 10 个字符。

配置电话簿显示



电话簿访问权限

本部分中显示的选项显示了在何处获取电话簿号码（用户和组除外）。

选项名称	说明
“IP Office SoftConsole 本地电话簿”	显示控制台应用程序在本地存储的电话簿条目。
“IP Office 电话簿”	显示电话系统上存储的系统电话簿条目。
“Microsoft Outlook 联系人文件夹”	此选项允许将 Outlook 的通讯簿条目包含在电话簿中。 <ul style="list-style-type: none"> Outlook 必须在同一计算机上运行。 您必须在管理员权限下运行 Outlook。

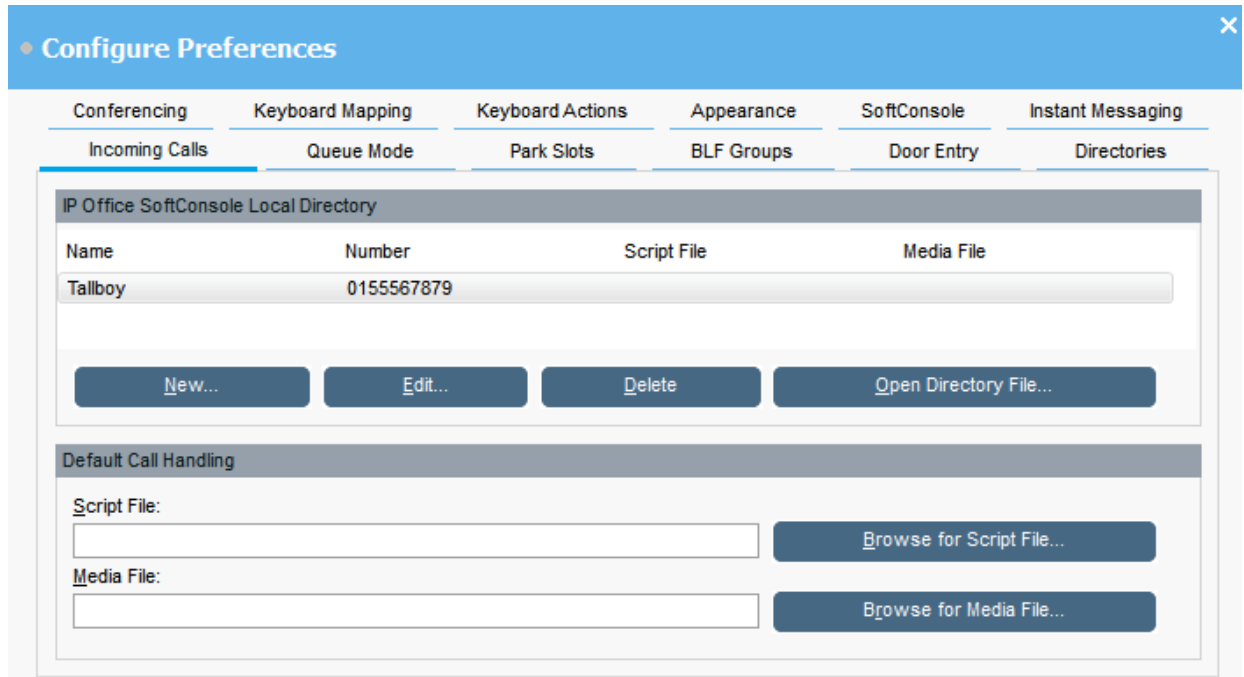
用于搜索结果的电话簿字段

电话簿搜索与单个电话簿条目相匹配时，电话簿面板将显示有关该条目的信息。

配置控制台的区域设置电话簿条目

在“呼入电话”选项卡中，您可以将“电话簿”面板中显示的电话簿名称和号码设置成控制台的本地电话簿。电话簿号码可以用来发起呼出呼叫，并为呼入呼叫提供姓名匹配。

控制台收到来自匹配号码的呼叫时，您可以关联要显示的特定脚本，或要播放的媒体文件。对于默认呼叫处理，您可以设置默认脚本或默认声音文件。如果呼入呼叫与已分配自有脚本或声音文件的特定号码不匹配，系统会应用这些设置。



IP Office SoftConsole 本地电话簿：

该表格显示控制台应用程序保存的联系人的本地电话簿。

字段名称	说明
“名称”	联系人姓名。
“号码”	选中电话簿条目时拨打的电话号码。该号码也将用于匹配呼入呼叫。
“脚本文件”	脚本可以与电话簿条目关联。呼入呼叫匹配电话簿号码时，脚本会显示在电话簿面板中。脚本可以是 TXT 或 RTF 文件。
“媒体文件”	声音文件可以与电话簿条目关联。当呼入呼叫匹配电话簿号码时，将由控制台 PC 播放文件。文件是 WAV 文件。

按钮	说明
“新建”	添加新的电话簿条目。
“编辑”	编辑选中的条目。
“删除”	删除选中的条目。
“打开电话簿文件”	更改用于存储控制台的本地电话簿条目的文件。然后，窗口中会列出所选文件中的条目。

缺省呼叫处理：

这些字段可用于将脚本文件或媒体文件与未在电话簿中指定其自己的脚本或媒体文件的任意呼叫相关联。

字段名称	说明
“脚本文件”	脚本可以与电话簿条目关联。呼入呼叫匹配电话簿号码时，脚本会显示在电话簿面板中。该脚本可以是 TXT 或 RTF 文件。
“媒体文件”	声音文件可以与电话簿条目关联。当呼入呼叫匹配电话簿号码时，将由控制台 PC 播放文件。文件是 WAV 文件。

输入门名称

关于此任务

您必须输入门名称，才能使用控制台控制连接到电话系统的门。

The screenshot shows a 'Configure Preferences' window with a 'Door Entry' tab selected. Under 'Door 1', the 'Name' field is empty and the 'Entry Code' field contains '1'. Under 'Door 2', the 'Name' field is empty and the 'Entry Code' field contains '2'.

过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“门条目”。
3. 在“名称”中，输入要用于门的名称。

例如，您可以针对装货间门输入装货间。

每个门名称的“条目代码”都预先填充了 1 或 2。数字表示要激活的门继电器编号。您不能更改入口代码。

4. 单击“确定”以保存更改。

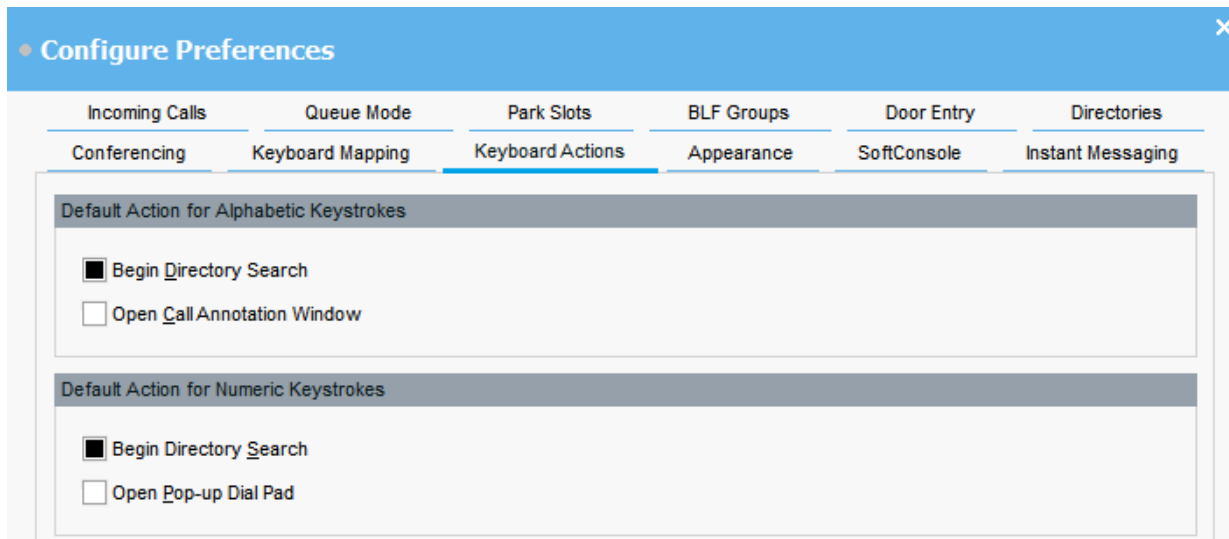
结果

您现在可以通过“工具” > “门条目”打开门。然后，您可以从菜单中选择适当的门名称。

配置键盘操作

关于此任务

您可以指定开始输入字母或数字键盘字符时控制台的行为。



先决条件

如果您想修改“呼叫标记的最大长度”字段，您必须在管理员模式下登录控制台。

过程

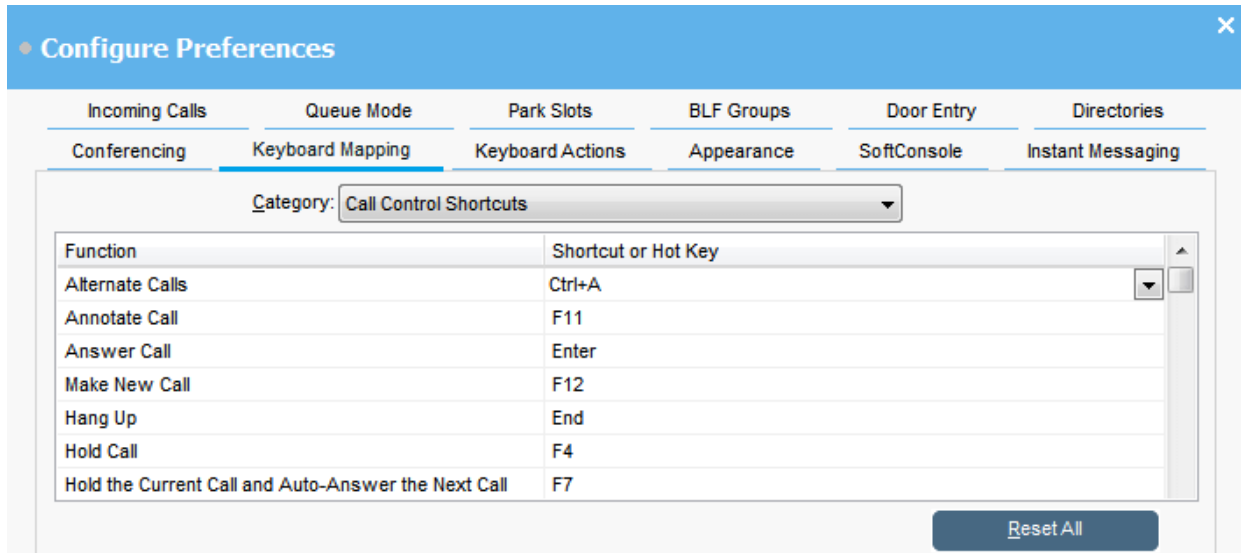
1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“键盘操作”。
3. 选择适当的字母按键默认操作。有如下选项：
 - “开始电话簿搜索”
 - “打开呼叫标记窗口”
4. 选择适当的数字按键默认操作。有如下选项：
 - “开始电话簿搜索”
 - “弹出拨号键盘窗口”
5. (可选) 如果您处于管理员模式，请根据需要修改“呼叫标记的最大长度”。

默认长度为 16 个字符。如果您增加此值，则此标记可能不会在所有电话和应用程序中完全显示。此字段的指定长度也适用于发送至其他用户电话的文本消息。

修改键盘快捷方式

关于此任务

您可以查看并修改控制台键盘的快捷方式。



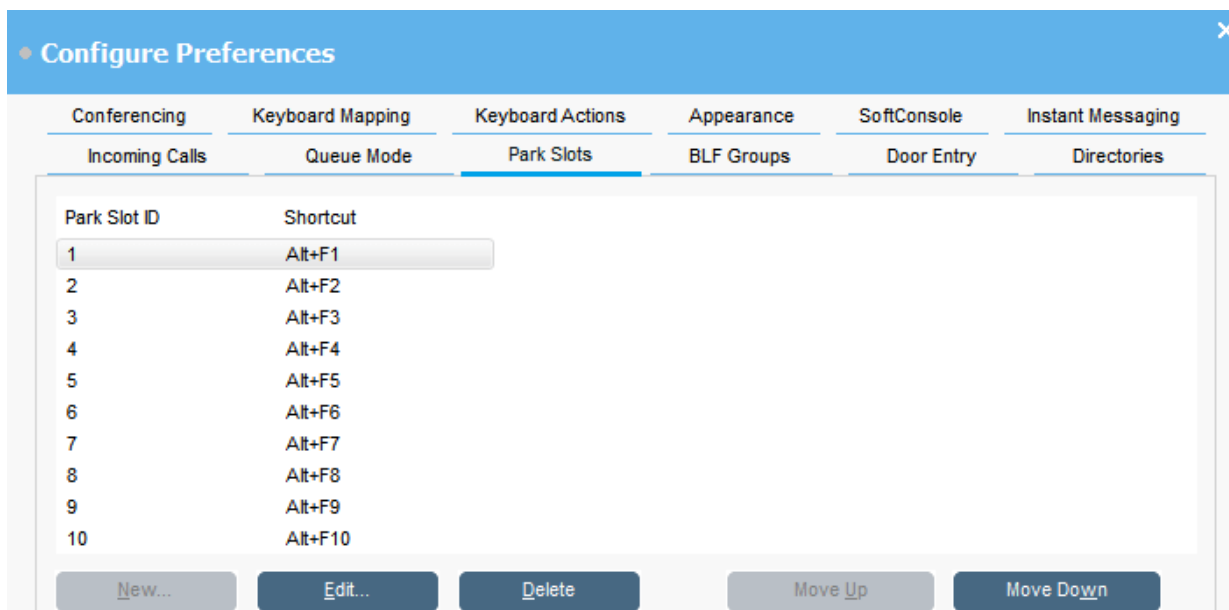
过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择 “键盘映射”。
3. 在 “类别” 下拉菜单中，选择您想要查看的快捷方式集。
4. 要修改某一特定快捷键：
 - a. 选择当前快捷键。
 - b. 使用下拉菜单以选择新的快捷键。
如果您选择的新快捷键已经使用，系统会显示提醒。
5. 要将所有快捷键恢复为默认设置，请单击 “全部重置”。

配置驻留地址

关于此任务

您可以设置可用的 “驻留地址” 按钮的数量以及每个按钮关联的 ID。



过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“驻留地址”。
3. 要添加或编辑驻留地址：
 - a. 单击“新建”，添加新的驻留地址。
 - b. 单击“编辑”，修改所选的驻留地址。
 - c. 输入或修改按字母顺序排列的驻留地址 ID，这些 ID 中可以包含字母和数字，但不能包含空格。
 - * 注意：**
如果需要安全的驻留地址，请在配置驻留地址 ID 时添加文本。您无法使用正常电话拨号取消驻留呼叫。相反，您需要使用设置为相同文本的应用程序“驻留地址”按钮。
 - d. 输入键盘快捷方式以在指定的驻留地址驻留或取消驻留呼叫。您也可以使用“键盘映射”选项卡编辑快捷方式。
4. 要从列表中删除所选驻留地址，请单击“删除”。
5. 要更改已配置驻留地址的顺序：
 - a. 选择您想要移动的驻留地址。
 - b. 根据需要单击“上移”和“下移”。

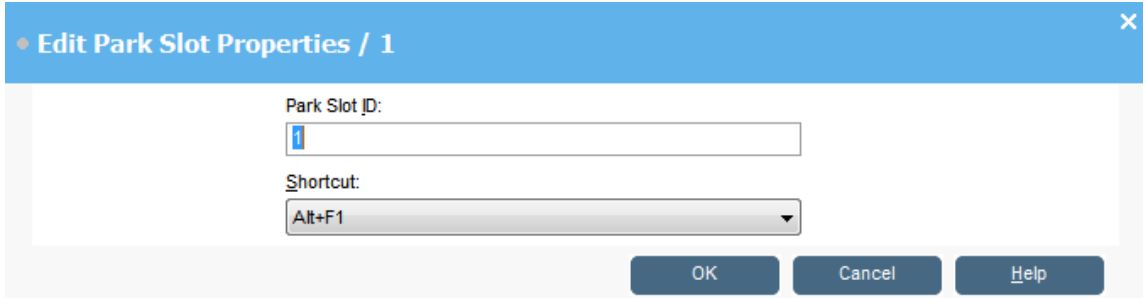
配置驻留地址

关于此任务

您可以设置可用的“驻留地址”按钮的数量以及每个按钮关联的 ID。

过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择 “驻留地址”。
 - a. 单击 “新建”，添加新的驻留地址。
 - b. 单击 “编辑”，修改所选的驻留地址。



3. 根据需要配置驻留地址。

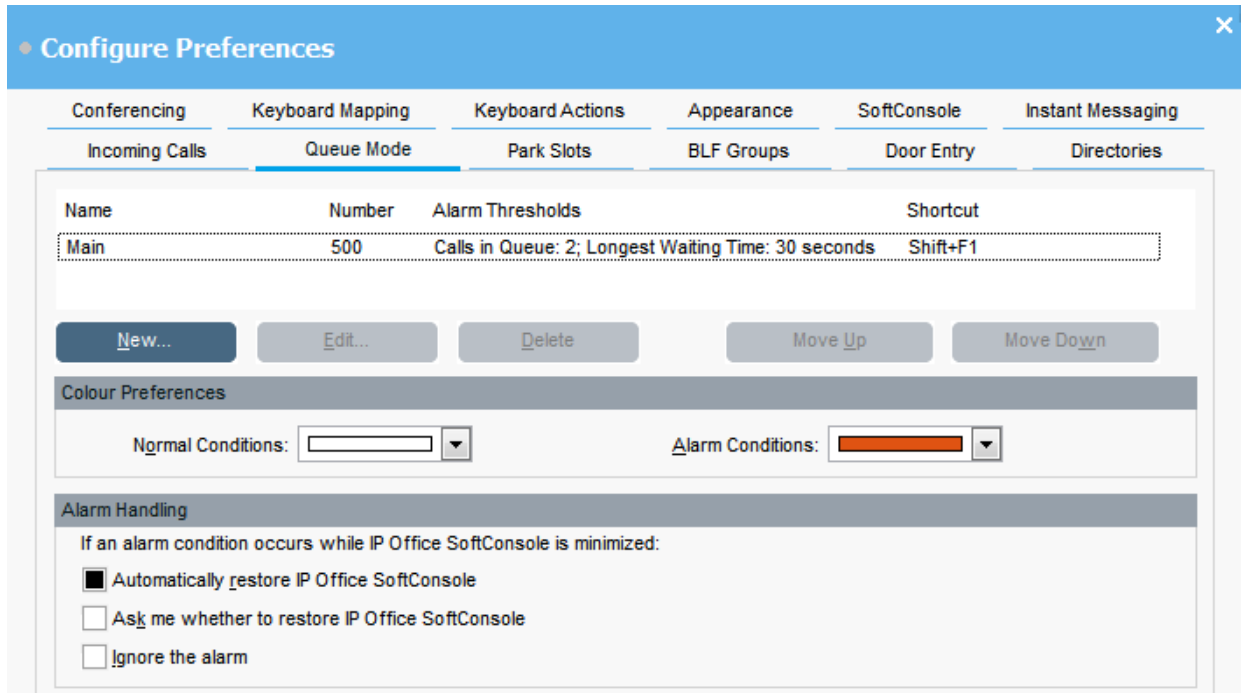
选项	选项介绍
“驻留地址 ID”	每个 ID 都可以是字母数字型，即包含数字和字母。ID 不得包含空格。 * 注意： 如果需要安全的驻留地址，请在配置驻留地址 ID 时添加文本。您无法使用正常电话拨号取消驻留呼叫。相反，您需要使用设置为相同文本的应用程序 “驻留地址” 按钮。
“快捷方式”	话务员可用于将呼叫驻留到特定驻留地址或取消驻留的键盘快捷键。快捷键也可以通过 “键盘映射” 菜单进行编辑

4. 单击 “确定”。

为寻线组配置队列监控

关于此任务

您可以为特定寻线组配置队列监控。您可以配置并监控最多八个队列。其中一个队列配置为回叫电话队列。回叫电话队列显示已排队、已应答且已转移的呼叫。这种情况下，已转移呼叫无应答。这些类型的呼叫不会反悔原始队列，而是放置在了名为「回叫电话」的新队列。



先决条件

管理员必须在启用队列的电话系统配置一个寻线组。

过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“队列模式”。

受监控的队列的详细信息会显示在屏幕上。您可以看到每个队列的告警阈值。告警阈值指示呼叫数量和等待最长的呼叫。

3. 要添加或编辑队列：
 - a. 单击“新建”，添加要监控的新队列。
 - b. 单击“编辑”，修改选中队列的设置。
 - c. 从“队列名称”下拉菜单选择合适的队列类型。
 - d. 从“快捷方式”下拉菜单为队列选择快捷键组合。
 - e. 为队列选择合适的告警设置。

有关告警设置的详细信息，请参阅[告警设置字段说明](#)（在第 68 页上）。

4. 要删除选中的队列，请单击“删除”。
5. 要调整显示队列的顺序：
 - a. 选择要移动的队列。
 - b. 根据需要单击“上移”和“下移”。
6. (可选) 在“色彩参数选择”部分，更改队列针对普通条件和告警条件使用的颜色。
7. (可选) 配置告警处理来定义当队列超过提醒阈值时会发生什么。

您可以选择以下告警处理选项之一：

- “自动还原 IP Office SoftConsole”
- “询问是否还原 IP Office SoftConsole”
- “忽略告警”

告警设置字段说明

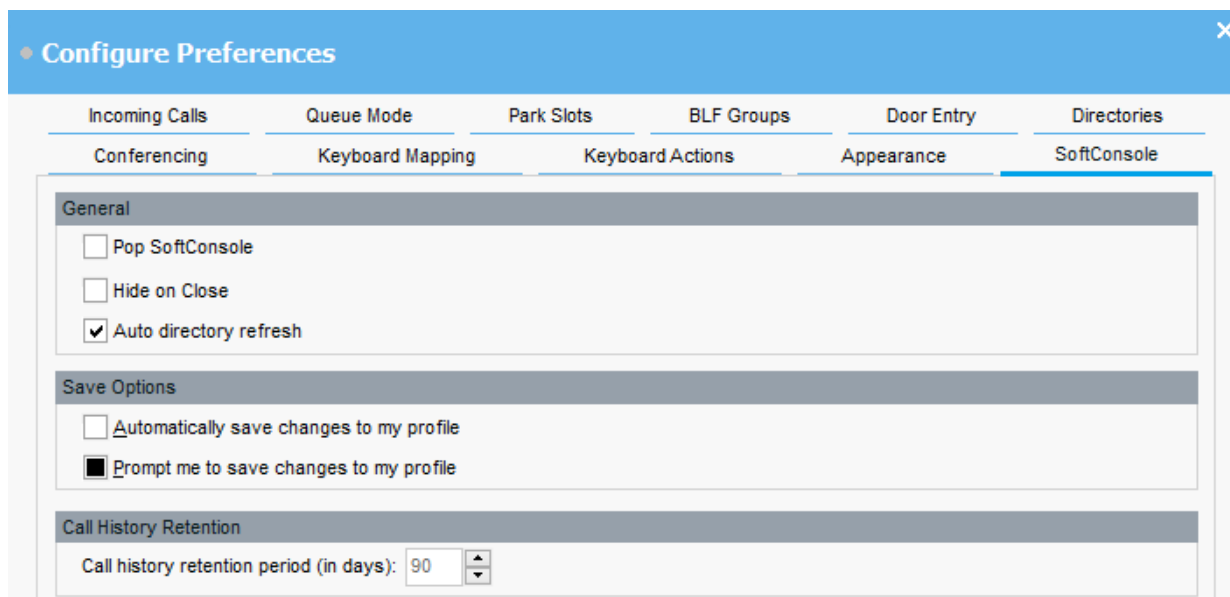
创建或编辑队列时，您可以配置以下表格中描述的告警设置。

名称	说明
“队列中的呼叫数”	选中该复选框后，当队列中的呼叫达到某一特定数量时，系统会提醒您。 系统发出提醒前，您可以修改队列中呼叫的数量。
“最长等待时间”	选中该复选框后，当呼叫等待时间（以秒为单位计算）达到某一特定时间时，系统会提醒您。 系统发出提醒前，您可以修改队列中呼叫的等待时间。
“播放媒体文件”	您可以上传定义告警声音的音频文件。达到定义的告警状态时，告警声音就会响起。

常规控制台设置


关于此任务

您可以定义配置文件更改保存方式。您也可以设置控制台针对呼入呼叫的行为以及何时关闭窗口。



过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择 “SoftConsole”。

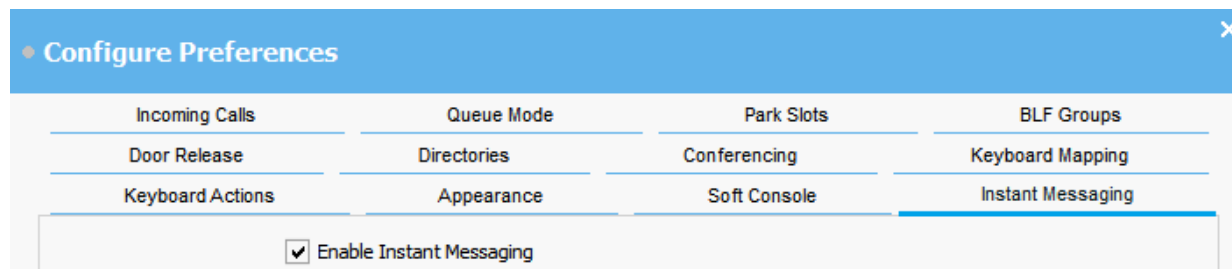
选项	说明
“常规”	
“弹出 SoftConsole”	如果选择了此选项，在收到新的拨入呼叫时，控制台会显示在 PC 上正在运行的所有应用程序的前面。
“关闭时隐藏”	如果选择了此选项，关闭控制台会使控制台最小化到 Windows 任务栏的系统托盘中。您可以选择系统托盘中的  ，然后单击“退出”以退出应用程序。
“电话簿自动刷新”	如果选择了此选项，每 30 分钟，以及每次进行电话簿搜索时，控制台都会更新电话系统中的电话簿联系人。 如果未选择此选项，则仅在每次启动控制台时才会更新联系人。
“保存选项”	
“将更改自动保存至我的配置文件”	如果选择了此选项，则在关闭控制台时，对控制台设置所做的任何更改都会自动保存到登录时所选的配置文件中。
“提醒我将更改保存至配置文件”	如果选择了此选项，则在关闭控制台时，系统会提示您是否将对控制台设置所做的更改保存到登录时所选的配置文件中。
“通话记录保留”	
“呼叫历史记录保留时段 (天)”	此值用于设置呼叫详细信息在控制台的呼叫历史记录中保留多长时间后自动删除。

3. 单击“确定”以保存更改。

启用即时消息

关于此任务

完成此配置之前，控制台状态栏显示即时消息已断线。



过程

1. 单击 \ “首选项”。
2. 选择“即时消息”。
3. 如果要在控制台使用 IM，请选择“启用即时消息”。
4. 单击“确定”以保存更改。

第10章：模板和配置文件

您首次登录时，请选择一个默认控制台模板。使用此控制台时，您可以更改各种设置，也可以更改屏幕外观。您可以将这些更改保存为个人配置文件。您当前正在使用的配置文件或模板在控制台状态栏中显示。

注意：

要更改是否隐藏或显示“保持呼叫”面板和“BLF”面板，您必须以管理员身份登录控制台。

加载和保存配置文件

关于此任务

您可以在登录时加载新配置文件。您可以手动保存对配置文件的更改，也可以配置控制台以自动保存每个更改。

- 要加载配置文件，请在登录后执行以下操作：
 1. 单击“展开”。
 2. 选择所需的配置文件。
- 要手动保存当前配置文件更改，请选择“文件” > “保存配置文件”。
- 要手动将更改保存为新配置文件，请执行以下操作：
 1. 选择“文件” > “将配置文件保存为”。
 2. 输入新文件名称。
 3. 单击“确定”以保存更改。状态栏会显示该新配置文件名称。
- 要配置控制台以自动保存更改，请转至 \ “首选项” > “SoftConsole”。

编辑配置文件

先决条件

- 您必须处于管理员模式。请参阅[登录管理员模式](#)（在第 74 页上）。
- 确保您在登录时选择要编辑的配置文件。

过程

1. 对配置文件进行必要的更改。
 - 在“查看”中，您可以隐藏或显示“忙碌指示灯区 (BLF)”、“保持呼叫”和“驻留地址”面板。您也可以访问标准视图选项。
2. 单击“文件” > “保存配置文件”以保存更改。

创建新模板

关于此任务

您可以使用模板创建用户配置文件。

先决条件

- 您必须处于管理员模式。请参阅[登录管理员模式](#)（在第 74 页上）。

过程

1. 登录管理员模式时，请执行以下操作：
 - a. 单击“展开”。
 - b. 选择合适的模板。
2. 根据需要更改配置。

您可以更改以下内容：

 - 面板显示尺寸
 - 驻留地址数量
 - 显示的面板
3. 单击“文件” > “保存模板”。
4. 输入模板名称，然后单击“确定”。

默认模板

系统已安装以下三个默认模板：

显示器选项	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
“菜单栏”	是	是	是
“工具栏”	是	是	是
“呼叫详细信息”	是	是	是
“电话簿面板”	是	是	是
“队列面板”	是	是	是

表格接下页...

显示器选项	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
“保持呼叫面板”	是	是	-
“BLF 面板”	是	-	-
“驻留地址面板”	是	是	-

如果使用 Admin Template 3 创建配置文件，则您无法看到“呼叫历史记录”面板。

第11章：使用管理员模式

关于此任务

您可以在管理员模式下启动控制台。在此模式下，您可以执行以下操作：

- 创建和编辑用户配置文件。
- 修改呼叫标记的长度。
- 创建和编辑模板。
- 删除或显示“BLF”面板、“保持呼叫”面板和“驻留地址”面板。

重要提示：

无法在管理员模式下访问语音通信功能。

登录管理员模式

关于此任务

按照以下流程以管理员模式登录控制台。

重要提示：

无法在管理员模式下访问语音通信功能。

过程

1. 在“登录”窗口中，输入管理员登录详细信息。用户名是 Administrator。默认密码是 password。在管理员模式登录后，可以更改密码。
2. 如果打算编辑配置文件，请点击“展开”，确保选择了所需的配置文件。
3. 单击“确定”。
4. 登录后，状态栏显示您处于管理员模式下，并且未连接到电话系统。

更改管理员模式密码

关于此任务

您可以在管理员模式下启动控制台。在此模式下，您可以执行以下操作：

先决条件

- 在管理员模式下登录控制台。请参阅[登录管理员模式](#)（在第 74 页上）。

过程

1. 单击“文件” > “更改管理员密码”。
2. 输入当前管理员模式密码。
3. 输入和确认新密码。
4. 单击“确定”以保存更改。

第12章：故障排除

本部分提供关于可能发生的已知问题及其解决方法的说明。

相关链接

[无法使用 Force Extension Status 或 AUXOUTCALLS Group Service Status 功能](#)（在第 76 页上）

[无人应答呼叫未返回给话务员](#)（在第 76 页上）

[登录时 Microsoft Outlook 警告屏幕打开](#)（在第 77 页上）

[电话簿不显示 Outlook 联系人](#)（在第 77 页上）

无法使用 Force Extension Status 或 AUXOUTCALLS Group Service Status 功能

原因

控制台启动后会有几秒钟的间隔，在此期间，话务员不能使用这些功能。在此间隔时间内，“电话簿条目属性”和“组服务状态”窗体将显示“关闭”按钮，而不是“确定”和“取消”按钮。

解决方案

关闭窗体，等待几秒钟，然后重新打开窗体重试。

相关链接

[故障排除](#)（在第 76 页上）

无人应答呼叫未返回给话务员

原因

对于无应答且要返回到话务员的呼叫，必须在电话系统配置的“用户语音通信”选项卡中设置“转移返回时间”。

解决方案

请联系您的系统管理员。

相关链接

[故障排除](#)（在第 76 页上）

登录时 Microsoft Outlook 警告屏幕打开

原因

如果已在“电话簿”选项卡中选择了从电话簿访问 Microsoft Outlook 联系人文件夹，则您登录控制台或使用“发送电子邮件”选项时，Outlook 警告屏幕可能会打开。

解决方案

1. 选择“允许访问复选框”，然后单击列表中的时间量。
2. 单击“是”。

相关链接

[故障排除](#)（在第 76 页上）

电话簿不显示 Outlook 联系人

原因

Outlook 需要以管理员权限运行。

解决方案

联系您的计算机支持团队。

相关链接

[故障排除](#)（在第 76 页上）

第13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

[忘记密码](#)（在第 78 页上）

[获取帮助](#)（在第 78 页上）

[其他文档](#)（在第 79 页上）

忘记密码

某些 IP Office 功能要求您输入用户名、密码、登录代码（安全 PIN）、语音信箱代码（邮箱密码）等信息。

Avaya 无法重置密码和代码的值。但是，如有必要，您的系统管理员可以重置这些值，可以自行执行或通过向您的 Avaya 商业合作伙伴请求执行。

您的系统管理员还可设置 IP Office 系统使用的允许的密码和代码的规则。相同的规则适用于所有用户。

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 78 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，并在必要时将问题汇报给 Avaya。

如果您需要进一步支持，应首先联系自己的系统管理员。他们能够访问 IP Office 系统的完全配置，他们自己可以自行访问或通过向系统的 Avaya 商业合作伙伴请求访问。

虽然系统管理员/经销商无法看到您的现有密码，但他们可以重置密码，以让您再次登录。然后更改值。

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 78 页上）

其他文档

[Avaya 文档中心](#) 网站包含 Avaya 产品的用户指南和手册。以下链接涵盖了对您可能有用处的用户指南。

电话用户指南

- 《[IP Office J100 Series Phone User Guide](#)》 | 《[IP Office J100 Series Quick Reference](#)》
- 《[IP Office 9600 Series Phone User Guide](#)》 | 《[IP Office 9600 Series Quick Reference](#)》
- 《[IP Office Analog Phone User Guide](#)》

应用程序指南

- 《[Using Avaya Workplace 客户端 for IP Office](#)》
- 《[Using the IP Office User Portal](#)》
- 《[Using one-X Portal for IP Office](#)》
- 《[Using IP Office SoftConsole](#)》

语音信箱用户指南

- 《[Using a Voicemail Pro IP Office Mode Mailbox](#)》
- 《[Using a Voicemail Pro Intuity Mode Mailbox](#)》
- 《[Using IP Office Embedded Voicemail Intuity Mode](#)》
- 《[Using IP Office Embedded Voicemail IP Office Mode](#)》

相关链接

[其他帮助和文档](#)（在第 78 页上）

索引

A

AdminTemplate1	72
AdminTemplate2	72
AdminTemplate3	72
按钮	
工具栏	15
安全 PIN	78

B

帮助	78
保持	21
保存	
当前配置文件更改	71
提示	68
为新配置文件	71
自动	68
自动保存	71
本地电话簿	60
本地电话簿条目	46
编辑	
本地电话簿条目	46
标记呼叫	25
标准视图	11
BLF	57
BLF 面板	12, 23, 58
BLF 图标	36
播放媒体文件	68
拨号键盘	36
不显示联系人	77

C

菜单栏	14
操作	
键盘	63
插槽	
驻留	64, 65
查看	
呼叫历史记录	11, 53
查看会议	38
重新定向	50
创建会议	39
窗口	
登录	7

D

打开受控门	25
登录	6
登录窗口	
设置	7
登录代码	78
目录	43

目录 (续)

本地	60
自动刷新	68
电话簿	43, 60
电话簿访问权限	60
电话簿条目属性窗口	44
电话回叫	23
电话会议	38
保持呼叫	38
电话支持	6
DTMF 数字	21
队列	23, 24
队列中的呼叫	68

F

发起呼叫	34, 53
“发起呼叫”屏幕	35
发送电子邮件	28
发送即时消息	27
发送文本消息	26
返回到保持呼叫	23

G

更改	
寻线组状态	47
用户状态	47
语言	7
更改会议室视图	41
工具栏	15
故障排除	76
关闭时隐藏	68
管理员	78
管理员模式	74
登录	74
密码	74

H

呼叫	34
呼叫标记	25
呼叫跟随状态	48
呼叫历史记录	53
保留时段	68
呼叫历史	53
呼叫历史记录窗格	11, 53
呼叫录音	29
呼叫强插	26
呼叫详细信息	13
呼入呼叫	20
会议	
查看	38
创建	39

会议 (续)	
更改会议室视图	41
更改用户状态	42
名称	59
室	59
室图标排列	41
添加用户	39
会议室	39

J

即时消息	27, 70
键盘	
快捷方式	63
数字	63
映射	63
字母	63
将用户添加到会议	39
脚本文件	46, 60
解除门禁	25
警告屏幕	77
精简视图	11
经销商	78

K

开始使用	55
快捷方式	
键盘	63
快捷键	
BLF	16
呼叫控件	16
快速拨号	36

L

栏	
菜单	14
状态	14
历史记录	
呼叫	11
联动	50

M

忙	33
忙碌指示灯区	57
忙时转接	52
媒体文件	46
门	
控制	62
门名称	62
密码	78
面板	
呼叫	13
详情	13
名称	
门	62

模式	
管理员	74
监控	
队列	66
模板	71
创建	72
默认	72
新	72

P

配置	
即时消息	70
键盘操作	63
键盘快捷方式	63
one-X Portal 服务器	70
驻留地址	64, 65
配置文件	71
保存	68, 71
编辑	71
加载	71
屏幕	
登录	7

Q

前转状态	48
强制分机状态	76
清除呼叫历史记录	53
取消驻留呼叫	22
群组	
BLF	57

R

热键	16
----------	--------------------

S

商业合作伙伴	78
设置	55
登录	7
告警	68
SoftConsole	55
移动联动	50
语言	7
声音文件	60
室	
会议	59
视图	
正常	9
视图间切换	11
手册	79
收集驻留呼叫	22
受控门	25
首选项...	
SoftConsole	
概述	55

SoftConsole (续)

设置	55
搜索结果	
显示字段	60

T

弹出式	68
添加	
本地电话簿条目	46
图标排列	41

W

外观	55
更改	55
自定义	55
忘记密码	78
文本消息	26
文档	79
无监管转移	31
无应答呼叫	31, 76
无条件转接	51
无应答	52

X

系统管理员	78
显示器	
正常	9
显示字段	60
向 BLF 组添加成员	58
详情	
呼叫	13
行为	
保存	68
拨入呼叫	68
关闭	68
寻呼	29
寻线组	
队列监控	66

Y

要求	
计算机	6
PC	6
设置	6
语音通信	6
移动联动	50
应答呼叫	20
应答排队呼叫	24
用户配置文件	71
用户指南	79
语言	7
支持	8
语音信箱代码	78
语音信箱留言	30

Z

召开会议	59
主菜单	14
主窗口	9
驻留地址	64, 65
驻留呼叫	22, 23
转移通话	31
转移	31
转移呼叫	
到语音信箱	32
受监管转移	32
无应答呼叫	31
状态栏	14
字段	
电话簿选项卡	60
告警	68
咨询呼叫	32
组	
寻线	66
组服务状态	76
最长等待时间	
秒	68