Руководство пользователя Cisco Unified Personal Communicator, ред. 7.0

для Windows
25 августа 2008 г.

Штаб-квартира для Северной и Южной Америки
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Тел.: 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0883

Номер документа: OL-17820-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, логотип Cisco, DCE и «Welcome to the Human Network» являются торговыми марками; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn является знаком обслуживания; a Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, логотип iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, логотип IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx и логотип WebEx являются зарегистрированными торговыми марками Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и некоторых других странах.

Все остальные торговые марки, упомянутые в настоящем документе или на веб-узле, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает отношений совместной собственности между компанией Cisco и какой-либо другой компанией. (0805R)

Все упомянутые в данном документе IP-адреса не являются настоящими. Все примеры, изображения командного дисплея и рисунки приводятся в документе исключительно для иллюстрации. Любые случаи совпадения приведенных в иллюстративном материале IP-адресов с реальными являются непреднамеренными и случайными.

Руководство пользователя Cisco Unified Personal Communicator для Windows, ред. 7.0
© Корпорация Cisco Systems, 2006–2008. Все права защищены.

Для получения информации о лицензиях сторонних организаций, см. ссылку *Лицензионная информация для Cisco Unified Personal Communicator* по адресу http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.

СОДЕРЖАНИЕ

гл. 1 **Подготовка к работе Cisco Unified Personal Communicator** 1-1

Настройка приложения 1-1

Установка Cisco Unified Personal Communicator 1-2

Установка и настройка видеокамеры Cisco 1-3

Гарнитура 1-4

Вход в систему 1-4

Настройка голосовой почты 1-5

Настройка режима веб-конференции 1-6

Настройка дополнительных параметров 1-6

Автоматический запуск и вход в систему 1-7

Определение звуковых и видеоустройств 1-8

Выбор устройства для выдачи звукового сигнала и настройка его громкости 1-9

Выбор телефона 1-10

Выбор действия для двойного щелчка мышью 1-13

Значок панели задач 1-14

Обновление Cisco Unified Personal Communicator 1-14

Поиск дополнительной документации 1-15

Общие сведения о функциях безопасности, предусмотренных в программе Cisco 1-16

гл. 2 **Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator** 2-1

Информация о состоянии доступности 2-1

Типы состояния доступности 2-2

Состояние «Не беспокоить» 2-4

Состояние «Невидимый» (имеет вид «Недоступен») 2-5

Как задать состояние доступности 2-5

Настройка предпочтительных параметров состояния доступности 2-5

Изменение состояния доступности вручную 2-6

Отображение сообщения «Нет в офисе» 2-8

Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности 2-8

Создание пользовательских сообщений о состоянии доступности 2-9

Изменение сообщений пользователей о состоянии 2-9

Удаление сообщений пользователей о состоянии доступности 2-10

Блокирование контактов 2-10

Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний 2-12

Выбор прав доступа для сотрудников других компаний 2-12

Ответ на запросы о состоянии доступности 2-13

Просмотр и изменение операций по блокированию внешних контактов для отдельных пользователей 2-15

гл. 3 **Организация сеансов связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator** 3-1

Сеансы аудиосвязи 3-1

Осуществление вызовов 3-2

Посылка вызовов абонентам из списка в консоли 3-2

Посылка вызова на произвольный номер 3-3
Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator 3-4
Ответ на входящие вызовы 3-6
Операции с текущими сеансами связи 3-8
Ввод ответов при кнопочном тональном наборе 3-8
Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление 3-9
Перевод вызова 3-9
Изменение громкости вызова с программофона 3-10
Список участников сеанса связи 3-10
Завершение сеансов связи 3-11

гл. 4 **Использование видеосвязи в программе Cisco Unified Personal Communicator 4-1**
Сеансы видеосвязи 4-1
Просмотр видеоизображения 4-2
Операции с текущими сеансами видеосвязи 4-5

гл. 5 **Работа в программе Cisco Unified Personal Communicator в режиме веб-конференций 5-1**
Веб-конференции 5-1
Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций 5-2
Запуск окна управления веб-конференцией 5-3
Работа с текущими сеансами веб-конференций 5-4
Сравнение с веб-совещаниями Full Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express 5-5

гл. 6 Организация конференц-связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator 6-1

Объединение вызовов 6-1

Объединение вызовов 6-2

гл. 7 Отправка сообщений в программе Cisco Unified Personal Communicator 7-1

Отправка мгновенных сообщений 7-1

Выбор параметров обмена сообщениями 7-3

Сохранение сообщений 7-3

Отправка сообщений электронной почты 7-4

гл. 8 Управление контактами в программе Cisco Unified Personal Communicator 8-1

Список контактов 8-1

Поиск контактов 8-2

Поиск контактов 8-2

Работа с результатами поиска 8-3

Добавление контактов к списку 8-3

Добавление контактов из корпоративного каталога 8-4

Добавление внешних контактов для обмена мгновенными сообщениями 8-4

Добавление самостоятельных контактов 8-5

Просмотр дополнительных сведений о контактах 8-6

Изменение контактной информации 8-7

Удаление контактов из списка 8-8

Работа с группами контактов 8-9

гл. 9 **Работа с последними сеансами связи в программе Cisco Unified Personal Communicator** 9-1

Последние сеансы связи 9-1

Работа со списком «Последние сеансы связи» 9-3

Доступ к системе голосовой почты 9-5

гл. 10 **Поиск и устранение неполадок Cisco Unified Personal Communicator** 10-1

Ошибки установки 10-2

Решение проблем, связанных с входом и запуском 10-2

Ошибка: Сбой при входе в систему 10-2

При входе в систему приложение не отвечает 10-3

Приложение запускается медленно 10-3

Настольный телефон отсутствует 10-3

Решение проблем, связанных с режимом телефона 10-4

Невозможно перевести телефон в активный режим 10-4

Требуемый настольный телефон отсутствует в списке 10-4

Решение проблем, связанных с консолью 10-5

Консоль не помещается на экране 10-5

Пункт меню, кнопка или параметр неактивны 10-5

Слишком узкие столбцы 10-6

Проблемы, связанные с изменением размеров панелей консоли 10-6

Решение проблем, связанных с состоянием доступности 10-6

Состояние доступности указано неправильно или отсутствует 10-7

Телефон звонит при состоянии доступности «Не беспокоить» 10-8

Внешние контакты, которые могут просматривать мое состояние доступности 10-8

Решение проблем, связанных с выполнением вызовов 10-8
Кнопка и пункт меню неактивны 10-9
Вызов из программы Outlook: отображается предупреждение системы безопасности 10-9
Не всегда удается набрать повторяющиеся цифры 10-9
Решение проблем, связанных с входящими вызовами 10-10
Не поступает уведомление о входящих вызовах 10-10
Не работает звуковой сигнал вызова 10-10
Решение проблем, связанных с вызовами 10-11
Проблемы с панелью ввода 10-11
Нет звука, или звук слишком тихий 10-11
Звук только в одном направлении, или плохое качество звука 10-14
Слишком большая громкость звукового сигнала 10-16
Органы управления в окне сеанса связи недоступны 10-16
Функция объединения недоступна 10-17
Ошибка при отключении ноутбука от док-станции 10-17
Решение проблем, связанных с видеосвязью или с работой камеры 10-17
Без необходимости запускается процесс установки 10-18
Неожиданный запрос на выбор драйвера камеры 10-18
Отключены команды видеосвязи 10-19
Отсутствует камера или собственное видеоизображение 10-19
Не работает функция предварительного просмотра видеоизображения 10-20
При вызове отсутствует видеосигнал 10-20
Отсутствует удаленное видеоизображение 10-20
Видеоизображение низкого качества, медленно обновляется или отсутствует 10-21
На видеотелефоне Tandberg отсутствует видеосигнал 10-21
Собственное видеоизображение в обоих окнах 10-22

Решение проблем, связанных с веб-конференциями 10-22
Запрос на ввод учетных данных при входе в режим веб-конференции 10-22
Режим веб-конференции недоступен 10-23
Неверный язык веб-конференции 10-23
Потеря соединения с веб-конференцией 10-23
Веб-конференция отсутствует 10-24
Нестандартный внешний вид веб-конференции 10-24
Решение проблем, связанных с обменом мгновенными сообщениями 10-25
Кнопка «Мгновен. сообщения» неактивна 10-25
Мгновенное сообщение не получено 10-26
Сообщение об ошибке, связанной с отправкой мгновенных сообщений 10-26
Одно окно для одного пользователя 10-27
Окно мгновенных сообщений пусто 10-27
Решение проблем, связанных с панелью «Последние сеансы связи» 10-27
Отсутствуют известные звонки 10-28
Не указано имя 10-28
Решение проблем, связанных с голосовой почтой 10-28
Решение проблем, связанных с поиском 10-28
Неправильные результаты поиска 10-29
Программа зависает после выполнения поиска 10-29
Интерактивная справка недоступна 10-29
Получение информации для администратора 10-30
Просмотр статистических данных для вызова 10-30
Проверка состояния сервера 10-31
Формирование файлов журнала 10-31
Включение функции подробного протоколирования 10-33

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

ГЛ. 1

Подготовка к работе Cisco Unified Personal Communicator

- Настройка приложения, стр. 1-1
- Настройка дополнительных параметров, стр. 1-6
- Значок панели задач, стр. 1-14
- Обновление Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-14
- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15
- Общие сведения о функциях безопасности, предусмотренных в программе Cisco, стр. 1-16

Настройка приложения

Выполните следующие задачи в указанном порядке.

- Установка Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-2
- Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3
- Гарнитура, стр. 1-4
- Вход в систему, стр. 1-4
- Настройка голосовой почты, стр. 1-5
- Настройка режима веб-конференции, стр. 1-6

Установка Cisco Unified Personal Communicator

Установите программу Cisco Unified Personal Communicator на компьютере, если она не установлена системным администратором.

Перед началом работы

Перед запуском процесса установки закройте все работающие программы.

В случае обновления более ранней версии выполните указания, приведенные в разделе Обновление Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-14.

Процедура

Шаг 1 Получите программу установки у системного администратора.

Шаг 2 Убедитесь в наличии на жестком диске свободного пространства объемом не менее 175 МБ.

Шаг 3 Дважды щелкните мышью программу установки.

Шаг 4 Следуйте инструкциям.

Примечание В ходе выполнения этого процесса по умолчанию устанавливается панель инструментов Microsoft Outlook.

Совет по поиску и устранению неполадок

Для удаления панели инструментов Outlook выполните указания в разделе интерактивной справки по Outlook, посвященном удалению надстроек. Можно также удалить приложение Cisco Unified Personal Communicator с помощью команды «Установка и удаление программ».

См. также

- Ошибки установки, стр. 10-2
- Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3
- Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 3-4

Установка и настройка видеокамеры Cisco

Получите видеокамеру Cisco у системного администратора и уточните у него, требуется ли устанавливать программное обеспечение, описание которого приведено в этом разделе.

Перед началом работы

- Убедитесь в том, что видеокамера *не* подключена к компьютеру.
- Убедитесь в наличии на жестком диске свободного пространства объемом не менее 20 МБ.

Перед началом работы

В случае обновления более ранней версии выполните указания, приведенные в разделе Обновление Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-14.

Процедура

Шаг 1 Дважды щелкните мышью программу установки.

Шаг 2 Следуйте инструкциям.

Шаг 3 При необходимости соберите камеру в соответствии с прилагаемыми к ней инструкциями.

Шаг 4 Подключите камеру к порту USB компьютера.

Windows XP: на экране последовательно отображаются сообщения. Дождитесь появления следующего сообщения: «Найдено новое оборудование. Новое оборудование установлено и готово к использованию».

Windows Vista: дождитесь отображения сообщения «Устройство готово к использованию».

Совет по поиску и устранению неполадок

Если требуется удалить программное обеспечение, обязательно отсоедините камеру от компьютера до начала удаления.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Использование видеосвязи в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 4-1
- Решение проблем, связанных с видеосвязью или с работой камеры, стр. 10-17

Гарнитура

Если предполагается работать с программофоном с использованием гарнитуры, выполните указания, прилагаемые к гарнитуре.

Примечание Предусмотренные на некоторых устройствах специальные кнопки, например кнопка инициализации вызова через гарнитуру, не предназначены для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8

Вход в систему

Перед началом работы

- Выполните все процедуры настройки.
- Для удаленного входа в систему сначала необходимо подключиться к корпоративной сети, например через виртуальную частную сеть (VPN).
- Получите имя пользователя и пароль Cisco Unified Personal Communicator у системного администратора.
- Получите у системного администратора имя или IP-адрес сервера входа в систему.
- Завершите работу несовместимых программ:
  - Cisco IP Communicator
  - Cisco Unified Video Advantage или Cisco VT Advantage

Процедура

Шаг 1 Запустите программу Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 2 Выберите **Разблокировать** в случае отображения окна с запросом на подтверждение блокировки программы Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 3 Введите имя пользователя и пароль.

См. также

- Решение проблем, связанных с входом и запуском, стр. 10-2
- Автоматический запуск и вход в систему, стр. 1-7

Настройка голосовой почты

Перед началом работы

Запросите у системного администратора имя пользователя и пароль, которые необходимо ввести в программе Cisco Unified Personal Communicator для доступа к голосовой почте.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Уч. записи**.

Шаг 3 Введите информацию для входа в систему **голосовых сообщений**. Если системным администратором предоставлено два пароля, а для обмена голосовыми сообщениями используется приложение Cisco Unity, введите пароль Cisco Unity Assistant (веб-интерфейс).

Шаг 4 Нажмите **OK**.

См. также

- Доступ к системе голосовой почты, стр. 9-5

Настройка режима веб-конференции

Перед началом работы

Запросите у системного администратора имя пользователя и пароль, которые необходимо ввести в программе Cisco Unified Personal Communicator для входа в режим веб-конференции. Эти данные могут отличаться от учетных данных для входа в систему.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Уч. записи**.

Шаг 3 Введите информацию для входа в систему **Cisco Unified MeetingPlace** или **Cisco Unified MeetingPlace Express** (в зависимости от того, какая система используется в вашей компании).

Шаг 4 Нажмите **OK**.

См. также

- Работа в программе Cisco Unified Personal Communicator в режиме веб-конференций, стр. 5-1

Настройка дополнительных параметров

- Автоматический запуск и вход в систему, стр. 1-7
- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Выбор устройства для выдачи звукового сигнала и настройка его громкости, стр. 1-9
- Выбор телефона, стр. 1-10
- Выбор действия для двойного щелчка мышью, стр. 1-13

Автоматический запуск и вход в систему

Процедура

Операция	Действия пользователя
Настройка программы Cisco Unified Personal Communicator на выполнение автоматического запуска	1. Выберите **Файл > Предпочтения**. 2. Выберите **Профиль**. 3. Установите флажок **Запускать приложение при запуске компьютера**. По умолчанию эта функция не включена.
Настройка автоматического входа в систему	1. Запустите приложение. 2. Введите имя пользователя и пароль. 3. Установите флажок **Запомнить мой пароль**. 4. (Необязательно) Установите флажок **Автоматически регистрироваться**. 5. Нажмите **Регистрация**.
Отмена автоматического входа в систему и ввода пароля	1. Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли. 2. Выберите **Профиль**. 3. Сбросьте флажки в разделе Варианты установки сеанса связи . Нажмите **OK**.

См. также

- Вход в систему, стр. 1-4

Определение звуковых и видеоустройств

Выберите колонки, микрофон и видеоустройства, которые будут использоваться при выполнении вызовов через программофон.

Перед началом работы

Выполните указания по настройке устройств, приведенные в разделах Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3 и Гарнитура, стр. 1-4.

Процедура

Шаг 1 Подсоедините необходимые аудиоустройства.

Шаг 2 Выберите **Файл > Предпочтения**.

Шаг 3 Выберите **Звук/видео**.

Шаг 4 Выберите требуемые устройства.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Вступление в силу изменений параметров аудиосвязи, внесенных во время вызова, может сопровождаться кратковременным прерыванием аудиосигнала.
- В случае отсоединения выбранной колонки или микрофона во время вызова применяется соответствующее системное устройство по умолчанию (заданное в разделе «Звуки и аудиоустройства» панели управления), если оно доступно.
- Если отсоединить только видеоустройство, то при наличии доступного аудиоустройства сеанс связи продолжается в режиме аудиосвязи. При отсутствии доступного аудиоустройства вызов завершается.

Выбор устройства для выдачи звукового сигнала и настройка его громкости

В программе Cisco Unified Personal Communicator можно выбрать вариант выдачи уведомлений о входящих вызовах: через встроенные динамики компьютера (при их наличии) либо через гарнитуру или другое аудиоустройство.

Перед началом работы

Подключите и настройте выбранное аудиоустройство, а затем проверьте его работу.

Процедура

Шаг 1 Подключите аудиоустройство.

Шаг 2 Выберите **Файл > Предпочтения**.

Шаг 3 Выберите **Звук/видео**.

Шаг 4 Выберите устройство для выдачи **звукового сигнала**.

Шаг 5 Настройте уровень громкости звонка.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Если для аудиоустройства каким-либо способом отключен звук, звуковой сигнал входящего вызова в режиме программофона может не воспроизводиться.
- Если выбранное устройство становится недоступным, звуковые сигналы воспроизводятся системным аудиоустройством по умолчанию.
- В настольном телефоне звуковой сигнал вызова воспроизводится в любом случае.

Выбор телефона

- Выбор телефона, стр. 1-10
- Связанный настольный телефон, стр. 1-11

Выбор режима программофона или настольного телефона

Программа Cisco Unified Personal Communicator может работать как совместно с IP-телефоном Cisco Unified, так и самостоятельно в качестве программофона.

Если в качестве режима телефона задан программофон, можно также пользоваться настольным телефоном, однако, вызовы, выполняемые с настольного телефона, не будут отображаться в списке «Последние сеансы связи».

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Режим телефона** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Настольный телефон** или **Программофон**.

Примечание Для использования видеосвязи выберите режим «Программофон».

См. также

- Настольный телефон отсутствует, стр. 10-3
- Связанный настольный телефон, стр. 1-11

Связанный настольный телефон

IP-телефон Cisco Unified является настольным телефоном, связанным с программой Cisco Unified Personal Communicator по умолчанию.

Если соответствующая функция включена системным администратором, можно связать программу Cisco Unified Personal Communicator с другим телефонным аппаратом. Например, телефон в конференц-зале может временно работать с программой Cisco Unified Personal Communicator вместо телефона, стоящего на вашем рабочем столе.

Процедура

Шаг 1 Войдите в систему служб динамического назначения добавочных номеров (Extension Mobility — EM) телефона, который требуется связать с программой Cisco Unified Personal Communicator. Подробная информация приведена в прилагаемой к телефону документации.

Этот шаг можно пропустить в том случае, если телефон назначен исключительно данному пользователю.

Шаг 2 Запустите программу Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 3 Выберите **Файл > Режим телефона > Настольный телефон**.

Шаг 4 Выберите **Файл > Режим телефона > Выбрать телефон** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 5 Щелчком мыши выберите телефон в списке. Для распознавания телефонов в списке можно пользоваться следующей таблицей.

Номер столбца	Имя столбца	Описание
1	Состояние устройства	Значком отмечен телефон, связанный с программой в данный момент.
2	Тип устройства	Для определения модели телефона наведите курсор мыши на значок.

Номер столбца	Имя столбца	Описание
3	Имя	Для изменения этого поля с целью распознавания телефона в будущем выполните следующие действия. Щелкните имя правой кнопкой мыши и выберите **Переименовать устройство**. Затем введите произвольное имя и выберите **Сохранить**.
4	Имя устройства	Номер, напечатанный на этикетке MAC на нижней панели телефона.
5	Линии	Номера телефонов (добавочные номера), доступные через данный телефон.

Примечание Если после выбора другого телефона требуется снова выбрать телефонный аппарат на рабочем месте, выберите **Восст. по умолч**. Пропустите все остальные шаги этой процедуры.

Шаг 6 Выберите **Переключиться**.

Шаг 7 Нажмите **Закрыть**.

Изменения вступят в силу через несколько секунд.

Примечание Некоторые телефоны могут быть недоступными для выполнения этой задачи. Если выбранный телефон недоступен, обратитесь к системному администратору.

См. также

- Выбор режима программофона или настольного телефона, стр. 1-10
- Требуемый настольный телефон отсутствует в списке, стр. 10-4
- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15

Выбор действия для двойного щелчка мышью

Если ваша компания разрешает различные способы проведения сеанса связи, необходимо настроить тип сеанса, инициируемого при двойном щелчке имени контакта. По умолчанию двойной щелчок имени в списке контактов открывает окно обмена мгновенными сообщениями.

Выбор действия для двойного щелчка должен соотносится с информацией в профиле контакта. Например, если предпочтительным действием для двойного щелчка является отправка электронной почты, то в профиле контактов должен быть указан адрес электронной почты. Если адрес электронной почты отсутствует в профиле, программа Cisco Unified Personal Communicator определяет нужное действие на основании имеющейся в нем информации. Значок рядом с именем контакта отображает действие для двойного щелчка.

Действие для двойного щелчка мышью в консоли

- Если рядом с именем в списке контактов стоит значок телефона, то двойной щелчок мышью запускает телефонный вызов, даже если в качестве предпочтительного действия для двойного щелчка выбран обмен мгновенными сообщениями. Значок телефона высвечивается только в том случае, если карточка контакта включает телефонный номер.
- Если рядом с именем в списке контактов стоит значок конверта, то двойной щелчок мышью открывает сообщение электронной почты. Значок конверта высвечивается только в случае, если в качестве предпочтительного действия для двойного щелчка выбран вариант отправки электронной почты, контакт не указан в вашем корпоративном каталоге и в карточке контакта присутствует адрес электронной почты.
- Если в качестве предпочтительного действия для двойного щелчка выбран вариант выполнения аудио- или видеовызовов, можно указать номер, который будет набран программой Cisco Unified Personal Communicator: нажмите клавишу CTRL и, удерживая ее нажатой, щелкните контакт и выберите «Сделать аудиовызов» или «Сделать видеовызов». Точка идентифицирует номер. При двойном щелчке обычно осуществляется набор первого по списку номера в карточке контактов.
- Если дважды щелкнуть элемент списка «Последние сеансы связи», отличный от голосовой почты, то будет выполнен видеовызов, если в качестве предпочтительного действия для двойного щелчка выбран запуск видеовызова. В противном случае всегда выполняется запуск аудиовызова.
- Двойной щелчок элемента голосовой почты позволяет прослушать сообщение.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Профиль**.

Шаг 3 Выберите значение параметра **При двойном щелчке по контакту**.

См. также

- Типы состояния доступности, стр. 2-2

Значок панели задач

При запуске программы Cisco Unified Personal Communicator в панели задач появляется значок, свидетельствующий о пропущенном вызове или появлении нового сообщения голосовой почты. В этом случае, а также если приложение Cisco Unified Personal Communicator является активным, отображается состояние доступности пользователя.

См. также

- Типы состояния доступности, стр. 2-2

Обновление Cisco Unified Personal Communicator

Процедура

Шаг 1 Завершите работу приложения Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 2 Отсоедините камеру.

Шаг 3 Установите приложение Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 4 Установите программное обеспечение камеры.

Шаг 5 Подключите камеру.

См. также

- Установка Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-2
- Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3

Поиск дополнительной документации

Для данной программы предусмотрена следующая документация.

Ознакомительное руководство

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Интерактивная справка

В любой строке меню программы Cisco Unified Personal Communicator выберите **Справка > Разделы справки.** В окне веб-конференции выберите меню «Справка».

Обновленная документация (PDF)

Файл PDF с последней версией настоящего документа на английском языке доступен по адресу:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Документация на языках, отличных от английского

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Информация о доступности

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Для программ, связанных с данной программой, предусмотрена следующая документация.

Информация о лицензии

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html

Документация по организации веб-конференций для Cisco Unified MeetingPlace

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Документация по программе Cisco Unified MeetingPlace Express

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Документация по IP-телефону Cisco Unified (настольный телефон)

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

Документация по программе IP Phone Messenger (IPPM) и по веб-страницам параметров пользователя Cisco Unified Presence:

http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products_user_guide_list.html

Документация по программе Cisco Unified Communications Диспетчер веб-страниц параметров пользователя:

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

См. также

- Интерактивная справка недоступна, стр. 10-29

Общие сведения о функциях безопасности, предусмотренных в программе Cisco

Эта программа поддерживает функции шифрования и подпадает под действие законодательства США и других стран, регулирующего импорт, экспорт, передачу и использование. Поставка программ Cisco с функциями шифрования не подразумевает предоставления сторонним организациям полномочий на импорт, экспорт, распространение и использование шифрования. Импортеры, экспортеры, распространители и пользователи несут ответственность за соблюдение законодательства США и местного законодательства. Факт использования этой программы означает согласие на соблюдение применимых законов и других правовых норм. В случае невозможности соблюдения законодательства США и местного законодательства незамедлительно возвратите эту программу.

Список законов США, регулирующих использование программ Cisco с функциями шифрования, представлен по адресу: http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html. Если вам необходима помощь или дополнительная информация, обращайтесь в корпорацию Cisco по адресу электронной почты export@cisco.com.

ГЛ. 2

Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator

- Информация о состоянии доступности, стр. 2-1
- Типы состояния доступности, стр. 2-2
- Как задать состояние доступности, стр. 2-5
- Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-8
- Блокирование контактов, стр. 2-10
- Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний, стр. 2-12

Информация о состоянии доступности

Используйте состояние доступности для проверки доступности людей в списке контактов. Можно выполнить собственную настройку состояния доступности, установив либо предпочтительные параметры, либо выполнив нужную настройку вручную.

По умолчанию состояние доступности каждого сотрудника определяется в системе автоматически. Система определяет, пользуется ли сотрудник компьютером или телефоном, либо (если это возможно) календарь Microsoft Outlook указывает, что сотрудник находится на совещании. Предпочтительные параметры можно настроить для определения элементов, использующихся системой для определения состояния доступности.

Состояние доступности отображается только для контактов вашей компании, либо для сотрудников других компаний, ответивших на ваш запрос относительно просмотра состояния их доступности.

Примечание При настройке состояния доступности или предпочтительных параметров с помощью приложений, отличных от Cisco Unified Personal Communicator, например настольного телефона или приложения IP Phone Messenger, эти настройки будут действовать для Cisco Unified Personal Communicator и наоборот.

См. также

- Типы состояния доступности, стр. 2-2
- Как задать состояние доступности, стр. 2-5
- Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-8

Типы состояния доступности

Раскрывающийся список над списком контактов в основной консоли отображает состояние доступности пользователя.

Состояние доступности	Описание
Доступен	Сотрудник вошел в систему Cisco Unified Personal Communicator и недавно пользовался компьютером или телефоном. Либо сотрудник задал состояние «Доступен».
(различные)	Возможно, сотрудник доступен. Для просмотра состояния наведите курсор мыши на имя сотрудника.
Нет на месте	Сотрудник установил состояние «Нет на месте».
Не беспокоить	См. раздел Состояние «Не беспокоить», стр. 2-4.
Невидимый (имеет вид «Недоступен»)	См. раздел Состояние «Невидимый» (имеет вид «Недоступен»), стр. 2-5
«Недоступен» или «Неизвестно»	Человек не выполнил вход в программу Cisco Unified Personal Communicator, добавил вас в список блокировки, или системе не удается определить состояние доступности этого человека.
(нет)	Сотрудник не настроил состояние доступности и режим обмена с мгновенными сообщениями через программу Cisco Unified Personal Communicator.

См. также

- Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 2-1
- Решение проблем, связанных с состоянием доступности, стр. 10-6
- Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний, стр. 2-12

Состояние «Не беспокоить»

Эта функция может не использоваться в вашей компании.

Установка состояния доступности «Не беспокоить» блокирует попытки пользователей обменяться с вами мгновенными сообщениями. Если вы сами инициируете сеанс обмена мгновенными сообщениями, адресат может отвечать до тех пор, пока вы не закроете окно обмена сообщениями.

Если состояние доступности пользователя «Не беспокоить», а режим телефона установлен на программофон и вам звонят абоненты, то звонки переключаются непосредственно на голосовую почту без подачи звукового сигнала на компьютер.

Тем не менее:

- Ваш настольный телефон может звонить.
- Все вызовы, кроме голосовой почты, могут перенаправляться на другие номера.
- Входящие вызовы могут не отображаться в списке «Последние сеансы связи».

На входящие вызовы могут влиять следующие факторы.

- Настройки веб-страниц параметров пользователя в системе Cisco Unified Communications Manager для значений **Не беспокоить**, **Переадресация входящих вызовов** и **Настройки звонка** по каждому используемому вами устройству.
- Если телефон имеет линию совместного использования (например, если вы являетесь администратором, который использует линию совместно с исполнителем).

Дополнительная информация

- Доступ к веб-страницам параметров пользователя Cisco Unified Communications Manager. Для получения информации обратитесь к администратору.
- См. документацию, входящую в комплект поставки настольного телефона.

См. также

- Информация о состоянии доступности, стр. 2-1
- Изменение состояния доступности вручную, стр. 2-6

Состояние «Невидимый» (имеет вид «Недоступен»)

Эта функция может не использоваться в вашей компании.

Установив состояние доступности «Невидимый» (имеет вид «Недоступен»), пользователь может запретить другим сотрудникам просматривать информацию о его присутствии при выполнении входа в систему. В списке контактов других людей ваше имя будет отображаться с состоянием «Недоступен».

Состояние «Невидимый» не ограничивает использование вами функций связи программы Cisco Unified Personal Communicator.

Данное состояние не является постоянным. Вы должны заново выполнять настройку для каждого сеанса.

Примечание При выборе состояния доступности «Невидимый» можно получать мгновенные сообщения. Это зависит от того, как другие сотрудники инициируют сообщения. Состояние «Невидимый» не ограничивает возможности общения, как это делает состояние «Не беспокоить».

Как задать состояние доступности

- Как задать состояние доступности, стр. 2-5
- Изменение состояния доступности вручную, стр. 2-6
- Отображение сообщения «Нет в офисе», стр. 2-8

Настройка предпочтительных параметров состояния доступности

Можно в любой момент вручную изменить состояние доступности для текущего сеанса. Можно задать отображение доступности с учетом встреч, запланированных в календаре Outlook (или в календаре любого программного средства, посредством которого осуществляется взаимодействие с Microsoft

Exchange, например Outlook Web Access). Если добавлены дополнительные календари, учитывается только информация в календаре по умолчанию (главном).

Если выбрано отображение доступности с учетом календаря, то состояние доступности задается по календарю даже в том случае, если пользователь не вошел в систему Cisco Unified Personal Communicator.

Если все флажки сброшены, а для параметра **Показывать состояние «Говорит по телефону»** выбрано значение **Никогда**, всегда отображается состояние «Доступен», за исключением случаев, когда оно изменено вручную во время сеанса.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Состояние**.

Шаг 3 Выберите требуемые параметры.

Шаг 4 Нажмите **OK**.

См. также

- Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 2-1
- Изменение состояния доступности вручную, стр. 2-6
- Отображение сообщения «Нет в офисе», стр. 2-8
- Решение проблем, связанных с состоянием доступности, стр. 10-6
- Блокирование контактов, стр. 2-10

Изменение состояния доступности вручную

Состояние доступности изменяется автоматически в том случае, если отображаемое состояние доступности не выбрано вручную. Выбранное состояние отображается до выхода из системы Cisco Unified Personal Communicator или до его изменения пользователем.

Состояние «Не беспокоить» сохраняется до выбора другого состояния доступности и не изменяется при выходе из системы Cisco Unified Personal Communicator.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Задание текущего состояния доступности	1. Щелкните состояние доступности, отображаемое над списком контактов. 2. Выберите требуемый вариант.
Отмена выбранного вручную варианта и возврат системы к автоматическому отображению состояния доступности	1. Щелкните текущее состояние. 2. Выберите «Доступен». При задании предпочтительных параметров укажите те виды деятельности, которые требуется учитывать при автоматическом распознавании состояния доступности в системе.
Просмотр пользовательского сообщения, отображающегося в настоящий момент.	Наведите курсор мыши на индикатор состояния.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Другие пользователи системы Cisco Unified Personal Communicator могут узнать выбранное пользователем сообщение, наведя курсор мыши на имя этого пользователя в своем списке контактов.

См. также

- Настройка предпочтительных параметров состояния доступности, стр. 2-5
- Типы состояния доступности, стр. 2-2
- Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-8
- Решение проблем, связанных с состоянием доступности, стр. 10-6

Отображение сообщения «Нет в офисе»

Сообщение «Нет в офисе» отображается и после выхода пользователя из системы. При следующем входе в систему Cisco Unified Personal Communicator отображается запрос на отключение сообщения об отсутствии пользователя в офисе.

Процедура

Шаг 1 Выберите Cisco **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Состояние**.

Шаг 3 Установите флажок **С этого момента показывать состояние «Недоступен» и отображать это сообщение**.

Шаг 4 Введите текст сообщения, которое требуется отображать.

Шаг 5 Нажмите **OK**.

См. также

- Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-8

Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности

Для предоставления другим сотрудникам дополнительной информации о состоянии доступности можно создавать пользовательские сообщения о состоянии. Эти сообщения добавляются к списку вариантов состояния доступности. Вы не можете добавлять пользовательское сообщение для состояния «Не беспокоить».

- Создание пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-9
- Изменение сообщений пользователей о состоянии, стр. 2-9
- Удаление сообщений пользователей о состоянии доступности, стр. 2-10

Создание пользовательских сообщений о состоянии доступности

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Состояние > Редактировать меню статуса**.

Шаг 2 Нажмите кнопку **Добавить** под категорией сообщений, к которой требуется добавить сообщение («Доступен» или «Нет на месте»).

Шаг 3 Введите текст сообщения.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить**.

Шаг 5 Нажмите **Закрыть**.

Сообщение пользователя отображается в списке параметров состояния доступности.

См. также

- Изменение состояния доступности вручную, стр. 2-6
- Отображение сообщения «Нет в офисе», стр. 2-8

Изменение сообщений пользователей о состоянии

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Состояние > Изменить меню состояния**.

Шаг 2 Выберите сообщение пользователя, которое необходимо изменить.

Шаг 3 Нажмите **Редактировать**.

Шаг 4 Внесите изменения в текст.

Шаг 5 Нажмите **Сохранить**.

Шаг 6 Нажмите **Закрыть**.

Сообщение пользователя отображается в списке параметров состояния доступности.

Удаление сообщений пользователей о состоянии доступности

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Состояние > Изменить меню состояния**.

Шаг 2 Выберите сообщение пользователя, которое необходимо изменить.

Шаг 3 Нажмите **Удалить**.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить**.

Шаг 5 Нажмите **Закрыть**.

См. также

- Добавление пользовательских сообщений о состоянии доступности, стр. 2-8

Блокирование контактов

Эта функция может не использоваться в вашей компании.

При блокировании пользователей, использующих то или иное приложение, например веб-страницы параметров пользователя системы Cisco Unified Presence, эти изменения распространяются на систему Cisco Unified Personal Communicator и наоборот.

Заблокированные пользователи из списка контактов:

- видят ваше состояние доступности в виде «Недоступен»;
- могут звонить вам;
- не могут инициировать сеансы обмена мгновенными сообщениями с вами;
- могут отвечать на инициированные вами мгновенные сообщения до тех пор, пока вы не закроете окно сеанса;
- не получают уведомления о том, что они заблокированы вами.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Блокирование контактов	1. Щелкните имя в списке контактов. 2. Выберите **Контакты > Заблокировать контакт**. Вы можете заблокировать контакт во время текущего сеанса обмена мгновенными сообщениями.
Просмотр полного списка заблокированных контактов	1. Щелкните **Файл >Предпочтения**. 2. Выберите **Конфиденциальность**. 3. Нажмите **Список заблокированных**.
Разблокирование контактов из списка	1. Щелкните имя. 2. Выберите **Контакты > Разблокировать контакт**.

Советы по поиску и устранению неполадок

См. также

- Поиск контактов, стр. 8-2
- Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний, стр. 2-12

Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний

Следующие функции доступны только в случае, если они были включены системным администратором Cisco Unified Personal Communicator для обмена информацией о состоянии доступности и мгновенными сообщениями между вашей компанией и другими компаниями.

- Выбор прав доступа для сотрудников других компаний, стр. 2-12
- Ответ на запросы о состоянии доступности, стр. 2-13
- Просмотр и изменение операций по блокированию внешних контактов для отдельных пользователей, стр. 2-15

Выбор прав доступа для сотрудников других компаний

Ваш администратор может разрешить другим компаниям или организациям обмениваться информацией о состоянии доступности и мгновенными сообщениями с использованием программы Cisco Unified Personal Communicator. Однако вам необходимо выбрать уровень прав, которыми будут наделены внешние сотрудники при доступе к данным функциям.

По умолчанию каждый сотрудник должен получить разрешение на просмотр вашего состояния доступности. Им может потребоваться ваше разрешение для отправки мгновенных сообщений, если они не используют систему Microsoft Office Communicator.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения**.

Шаг 2 Выберите **Конфиденциальность**.

Шаг 3 Выберите **Управлять** доменами**.**

Шаг 4 Выберите доменное имя.

Совет Наведите курсор на имя компании для просмотра полного текста.

Шаг 5

Щелкните	Операция
Разрешить	Автоматически позволяет всем сотрудникам данной компании просматривать ваше состояние доступности.
Запрос	Требует запроса всеми сотрудниками данной компании вашего разрешения на просмотр вашего состояния доступности.
Блокировать	Запрещает всем сотрудникам данной компании просматривать ваше состояние доступности, отправлять вам мгновенные сообщения и запрашивать разрешение на выполнение этих операций. Все сотрудники данной компании всегда видят вас в состоянии «Недоступен».

Шаг 6 Повторите эти действия для всех компаний.

Шаг 7 Нажмите **OK**.

Совет по поиску и устранению неполадок

При блокировании компании сотрудники этой компании, получившие постоянное разрешение на просмотр вашего состояния доступности и отправку вам мгновенных сообщений, не блокируются. Их необходимо заблокировать отдельно.

См. также

- Просмотр и изменение операций по блокированию внешних контактов для отдельных пользователей, стр. 2-15

Ответ на запросы о состоянии доступности

Если вы хотите, чтобы сотрудники других компаний запрашивали разрешение на просмотр вашего состояния доступности, то вам придется отвечать на каждый запрос отдельно.

Процедура

При получении запроса на обмен информацией о вашем состоянии доступности можно выполнить следующее.

Щелкните	Операция
Принять	Разрешить отправителю запроса просматривать ваше состояние доступности.
Добавить в список блокировки	Добавить отправителя запроса в список блокируемых пользователей и запретить отправку других запросов. Отправитель запроса не сможет просматривать ваше состояние доступности или отправлять вам мгновенные сообщения. **Примечание** Вы можете получить первичное мгновенное сообщение от отправителя запроса на обмен информацией о вашем состоянии доступности. Отправитель запроса сможет увидеть вас в режиме «Недоступен» и не будет уведомлен о блокировке вами состояния доступности.
Пропустить	Отклонить запрос, не отвечая. Отправитель запроса не сможет увидеть ваше состояние доступности. Запрос будет отображаться позднее или при следующем входе в систему.

Советы по поиску и устранению неполадок

- При выборе параметра **При принятии данного пользователя добавить его в список моих контактов** этот параметр не будет применен при выборе варианта «Заблокировать» или «Пропустить».
- При получении запроса в состоянии «Недоступен» вы сможете увидеть список запросов при входе в систему. Для ответа выберите имя и затем щелкните нужный вариант или выберите **Принять все**.

См. также

- Выбор прав доступа для сотрудников других компаний, стр. 2-12
- Блокирование контактов, стр. 2-10
- Просмотр и изменение операций по блокированию внешних контактов для отдельных пользователей, стр. 2-15

Просмотр и изменение операций по блокированию внешних контактов для отдельных пользователей

Эти процедуры распространяются только на индивидуальных пользователей, которым вы отправили ответ.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Просмотр отдельных сотрудников из другой компании, которым разрешено видеть ваше состояние доступности. Если просмотр вашего состояния доступности разрешен всем сотрудникам компании без запроса разрешения, то они не выводятся в данном списке.	1. Выберите **Файл > Предпочтения**. 2. Выберите **Конфиденциальность**. 3. Щелкните **Внешние контакты**.

Операция	Действия пользователя
Запрет ранее получившим разрешение пользователям видеть ваше состояние доступности.	1. Выберите **Файл > Предпочтения**. 2. Выберите **Конфиденциальность**. 3. Выберите **Внешние контакты**. 4. Выберите имя в списке. 5. Нажмите **Заблокировать**. Данный пользователь будет всегда видеть вас в состоянии «Недоступен» и не будет уведомлен о блокировке вами состояния доступности.
Разрешение для отдельно заблокированного сотрудника другой компании на просмотр вашего состояния доступности	1. Выберите **Файл > Предпочтения**. 2. Выберите **Конфиденциальность**. 3. Выберите имя заблокированного сотрудника. 4. Нажмите **Удалить**. 5. Нажмите **OK**. Данный пользователь перемещается в список внешних контактов и может видеть ваше состояние доступности.

Совет по поиску и устранению неполадок

При выдаче разрешения всем сотрудникам другой компании на просмотр вашего состояния доступности без отправки предварительного запроса они не появляются ни в одном из списков, описанных в данном разделе.

См. также

- Ответ на запросы о состоянии доступности, стр. 2-13
- Блокирование контактов, стр. 2-10
- Выбор прав доступа для сотрудников других компаний, стр. 2-12

ГЛ. 3

Организация сеансов связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator

- Сеансы аудиосвязи, стр. 3-1
- Осуществление вызовов, стр. 3-2
- Ответ на входящие вызовы, стр. 3-6
- Операции с текущими сеансами связи, стр. 3-8

Сеансы аудиосвязи

Одновременно можно осуществлять следующие сеансы связи.

- Один активный сеанс связи.
- Несколько сеансов связи в режиме удержания. (В конкретной организации количество одновременных сеансов связи в системе может быть ограничено одним активным и одним удерживаемым сеансом.)
- Сеанс связи с участием нескольких абонентов (конференц-связь).

См. также

- Организация конференц-связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 6-1
- Отправка сообщений в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 7-1

Осуществление вызовов

Выберите один из следующих методов для запуска аудиосеанса связи.

- Посылка вызовов абонентам из списка в консоли, стр. 3-2
- Посылка вызова на произвольный номер, стр. 3-3
- Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 3-4

Предупреждение **В экстренных случаях при срочном звонке в службу 911 следует иметь в виду, что приложение телефонии, возможно, передаст большую часть данных без указания времени или точного местонахождения. Звонок может быть перенаправлен в неподходящий центр управления чрезвычайными ситуациями, или служащие центра управления чрезвычайными ситуациями могут неправильно определить ваше местонахождение. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ТЕЛЕФОНИИ В ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ ЯВЛЯЕТСЯ РИСКОВАННЫМ. Компания Cisco не несет ответственности за возможные ошибки или задержку.**

Посылка вызовов абонентам из списка в консоли

Процедура

Шаг 1 Щелкните правой кнопкой мыши имя или номер телефона и выберите **Позвонить**.

Шаг 2 Выберите номер, который требуется набрать.

Совет Можно настроить предпочтительные параметры таким образом, чтобы вызов выполнялся путем двойного щелчка мыши на имени или номере.

См. также

- Поиск контактов, стр. 8-2
- Решение проблем, связанных с выполнением вызовов, стр. 10-8
- Выбор действия для двойного щелчка мышью, стр. 1-13
- Просмотр видеоизображения, стр. 4-2

Посылка вызова на произвольный номер

Вы можете посылать вызов прямо из списка контактов или с помощью функции поиска, а также воспользоваться панелью набора номера с помощью следующей процедуры.

Процедура

Шаг 1 Щелкните **Открыть окно набора номера** консоли.

Шаг 2 Введите номер телефона.

Номер следует вводить точно так же, как при наборе номера с настольного телефона. Например, при посылке вызова на номер абонента за пределами организации может потребоваться перед набором номера ввести цифру 9.

Шаг 3 Щелкните значок **Щелкните здесь для набора номера** в панели набора номера.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Для повторного набора последнего номера выберите **Действия > Повторить набор** в строке меню в верхней части консоли: Выберите.

См. также

- Поиск контактов, стр. 8-2
- Ввод ответов при кнопочном тональном наборе, стр. 3-8

Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator

По умолчанию программа Cisco Unified Personal Communicator устанавливает дополнительный модуль для Microsoft Outlook. При работе с Outlook панель инструментов Cisco Unified Personal Communicator отображается под стандартными панелями инструментов Outlook.

Если панель инструментов установлена, можно с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator набрать номер абонента из списка контактов Outlook либо номер отправителя или получателя сообщения электронной почты. Если требуется послать вызов абоненту, отсутствующему в списке контактов Outlook, можно создать для этого абонента карточку контакта Outlook.

При наборе номера программа Cisco Unified Personal Communicator запускается автоматически, если она не была запущена ранее.

Для запуска программы Cisco Unified Personal Communicator или ее отображения на переднем плане без набора номера выполните следующие действия: щелкните значок открытия Cisco Unified Personal Communicator в левой части панели инструментов.

См. также

- Набор номера из сообщения электронной почты или контакта Outlook, стр. 3-4
- Набор произвольного номера из программы Outlook, стр. 3-6

Набор номера из сообщения электронной почты или контакта Outlook

Процедура

Шаг 1 Выберите контакт Outlook для абонента, которому нужно позвонить.

- Щелкните сообщение электронной почты в списке «Входящие» или «Отправленные».
  - В списке «Входящие» при выполнении этой операции выбирается отправитель.
  - В списке «Отправленные» выбирается первый адресат из списка «Кому».
- Щелкните контакт в списке контактов Outlook.

Шаг 2 В зависимости от команд, доступных на панели инструментов Cisco Unified Personal Communicator, выполните одно из следующих действий.

- Выберите **Звонок**, введите номер, на который требуется послать вызов, затем выберите **Набрать**.

  По умолчанию при выполнении этой операции создается также карточка контакта Outlook для этого абонента и номера телефона. В карточке контакта можно ввести номер телефона и выбрать его тип.
- Щелкните тип номера телефона (например, «Рабочий») справа от имени на панели инструментов.
- Щелкните стрелку справа от типа номера телефона (см. предыдущий пункт), и выберите для набора другой номер из карточки контакта Outlook.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Для завершения операции посылки вызова может потребоваться войти в систему.
- Набираемые номера должны быть в таком же формате, как при наборе с настольного телефона.
- Набранный номер становится номером по умолчанию для посылки вызова данному абоненту из программы Outlook до тех пор, пока не будет выбран другой номер.
- Если выбрано сообщение, адресованное нескольким получателям, можно выбрать для посылки вызова другого получателя, щелкнув его имя в панели инструментов Cisco Unified Personal Communicator.
- Можно также щелкнуть контакт в списке контактов Outlook правой кнопкой мыши и выбрать команду **вызова с помощью Cisco Unified Personal Communicator**, а затем выбрать номер для набора.
- Можно добавить абонента к списку контактов Outlook без посылки вызова. Щелкните сообщение, а затем щелкните имя в панели инструментов Cisco Unified Personal Communicator и выберите **Создать контакт Outlook**.

См. также

- Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 3-4
- Вызов из программы Outlook: отображается предупреждение системы безопасности, стр. 10-9

Набор произвольного номера из программы Outlook

Процедура

Шаг 1 Введите номер телефона в поле **Прямой набор** в панели инструментов одним из следующих способов.

- Введите номер телефона.
- Вставьте номер телефона, скопированный, например, из текста сообщения электронной почты.
- Щелкните стрелку рядом с полем **Прямой набор** и выберите существующий номер.

Шаг 2 Нажмите клавишу **Enter**.

Совет по поиску и устранению неполадок

Для удаления номеров из поля **Прямой набор** и раскрывающегося списка выполните следующие действия: щелкните стрелку рядом с этим полем и выберите **Очистить все позиции**.

См. также

- Набор номера из Microsoft Outlook с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 3-4
- Вызов из программы Outlook: отображается предупреждение системы безопасности, стр. 10-9

Ответ на входящие вызовы

Если в момент поступления входящего вызова на компьютере работает программа Cisco Unified Personal Communicator, на экране компьютера отображается всплывающее окно с уведомлением, содержащее набор доступных вариантов.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Ответ на вызов только в режиме аудиосвязи	Для ответа с помощью программофона выполните следующие действия. • Нажмите **Ответить**. ИЛИ Для ответа с помощью настольного телефона выполните следующие действия. • Ответьте на вызов обычным способом, предусмотренным в IP-телефоне Cisco Unified.
Ответ на вызов в режиме аудио- и видеосвязи	Щелкните **Ответить с видео**. Если вызов инициирован вызывающим абонентом не в режиме видеосвязи, он продолжается в режиме аудиосвязи. Вы можете видеть вызывающего вас абонента, но он не сможет увидеть вас, если не запущен режим видеосвязи. См. раздел Просмотр видеоизображения, стр. 4-2.
Отправка вызова на голосовую почту	Щелкните **Отправить на голосовую почту**. Вызывающий абонент не будет знать, что вами выполнено перенаправление вызова.
Ответ на новый вызов при наличии текущего вызова	• Ответьте на вызов. Любой существующий вызов автоматически переводится в режим удержания, за исключением случая, когда в режиме программофона ответ на один вызов выполняется с помощью приложения телефонии, а на другой — с настольного телефона. В этом случае оба вызова активны одновременно. • Отправьте вызов на голосовую почту.

См. также

- Выбор устройства для выдачи звукового сигнала и настройка его громкости, стр. 1-9
- Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление, стр. 3-9
- Просмотр видеоизображения, стр. 4-2
- Решение проблем, связанных с входящими вызовами, стр. 10-10

Операции с текущими сеансами связи

- Ввод ответов при кнопочном тональном наборе, стр. 3-8
- Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление, стр. 3-9
- Перевод вызова, стр. 3-9
- Изменение громкости вызова с программофона, стр. 3-10
- Список участников сеанса связи, стр. 3-10
- Завершение сеансов связи, стр. 3-11

Ввод ответов при кнопочном тональном наборе

Если при работе с программофоном воспроизводятся голосовые инструкции, предлагающие выбрать вариант или ввести число (например, пароль), выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Убедитесь в том, что окно сеанса связи активно.

Шаг 2 Нажимайте цифры или буквы на клавиатуре своего компьютера для ввода ответов при кнопочном тональном наборе.

Если при нажатии клавиш не воспроизводятся обычные тональные сигналы, щелкните строку заголовка окна сеанса связи для его перевода в активное состояние, затем повторите попытку.

Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление

Процедура

Операция	Действия пользователя	Примечания
Перевод сеанса связи в режим удержания	1. Переведите в активное состояние окно сеанса связи, соответствующее вызову, который требуется перевести в режим удержания. 2. Щелкните значок **Удержать вызов/Продолжить вызов**.	Одновременно могут быть активными несколько окон веб-конференций.
Возобновление удерживаемого вызова	Щелкните значок **Удержать вызов/Продолжить вызов** в поле окна сеанса связи.	При возобновлении удерживаемого вызова любой другой активный вызов автоматически переводится в режим удержания.

См. также

- Объединение вызовов, стр. 6-2

Перевод вызова

Перевод вызовов выполняется с помощью той же процедуры, что и объединение вызовов. При этом создается конференц-вызов, в котором участвуют вызывающий абонент, абонент, выполняющий перевод вызова, и абонент, которому требуется перевести вызов. После создания сеанса связи с указанными участниками можно завершить вызов. Сеанс связи между двумя другими абонентами продолжается.

См. также

- Объединение вызовов, стр. 6-2

Изменение громкости вызова с программофона

Примечание Если в качестве режима телефона задано значение «Настольный телефон», прочитайте инструкции в прилагаемой к телефону документации.

Выполните приведенные ниже процедуры, если выбран режим телефона Программофон.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Выключение звука (другие участники не слышат данного абонента)	Щелкните значок **Выключить звук** в активном окне сеанса связи. Для включения звука щелкните значок еще раз.
Изменение громкости для данного абонента	Настройте регулятор громкости в активном окне сеанса связи путем перетаскивания курсором мыши.
Изменение громкости для других участников	Уменьшите или увеличьте расстояние от микрофона до рта.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Нет звука, или звук слишком тихий, стр. 10-11
- Звук только в одном направлении, или плохое качество звука, стр. 10-14
- Слишком большая громкость звукового сигнала, стр. 10-16

Список участников сеанса связи

Список участников содержит абонентов, участвующих в сеансе аудио- и видеосвязи. Если участник имеется в каталоге или списке контактов, то отображается его имя. В противном случае отображается номер телефона. Для выполнения действий с абонентом щелкните правой кнопкой мыши имя абонента в списке.

Для просмотра списка участников сеанса связи щелкните значок **Открыть список участников** в окне сеанса связи.

Завершение сеансов связи

Процедура

Операция	Действия пользователя	Примечания
Завершение сеансов связи	1. Возобновите вызов, если он находится в режиме удержания. Если завершить удерживаемый вызов без предварительного возобновления, другой абонент остается в режиме удержания. 2. Щелкните значок **Завершить вызов** в окне сеанса связи.	Если один из участников конференц-вызова завершает вызов, для других участников сеанс связи может продолжаться.
Задание предпочтительных параметров для закрытия окна сеанса связи	1. Выберите **Файл > Предпочтения**, щелкните **Профиль**, затем выберите параметры: – **Закрывать окно сеанса связи при отключении** – **Предупреждать перед закрытием окна активного сеанса** 2. Нажмите **OK**.	Закрытие активного окна сеанса связи позволяет завершить вызов.

См. также

- Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление, стр. 3-9
- Организация конференц-связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, стр. 6-1

ГЛ. 4

Использование видеосвязи в программе Cisco Unified Personal Communicator

- Сеансы видеосвязи, стр. 4-1
- Просмотр видеоизображения, стр. 4-2
- Операции с текущими сеансами видеосвязи, стр. 4-5

Сеансы видеосвязи

При работе в режиме видеосвязи следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Пользователь может видеть входящие видеоизображения даже при отсутствии камеры.
- В режиме видеосвязи возможна ситуация, когда абонент не может видеть других абонентов, работающих без видеокамеры, но они могут видеть его.
- Как вызывающий, так и вызываемый абонент может выбрать режим видеосвязи или режим, в котором применяется только аудиосвязь.

Видеоизображения можно просматривать в сеансе связи с любыми из следующих пользователей.

- Пользователи программы Cisco Unified Personal Communicator, настроившие режим видеосвязи.
- Пользователи Cisco Unified Video Advantage 2.0.
- Пользователи IP-телефона Cisco Unified модели 7985.
- Пользователи конечных точек видеосвязи, подключенных с применением программ Cisco IPVC или Cisco Unified Videoconferencing.
- Участники видеоконференций Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express.

Просмотр видеоизображения

Перед началом работы

Для передачи своего видеоизображения выполните следующие действия.

- Настройте режим видеосвязи.
- Укажите используемую видеокамеру в разделе «Предпочтения» программы Cisco Unified Personal Communicator.
- Для обеспечения наилучшего качества видеоизображения следует пользоваться кабельным, а не беспроводным соединением.
- Программы Cisco Unified Video Advantage или Cisco VT Advantage *не* должны быть запущены.
- Для параметра Режим телефона должно быть задано значение Программофон.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Просмотр собственного видеоизображения	Выберите **Вид > Показывать местное видео** в строке меню в верхней части консоли**.**
Запуск сеанса видеосвязи	Щелкните имя правой кнопкой мыши и выберите **Выполнить видеовызов**. Если другой абонент не отвечает на вызов в режиме видеосвязи, значит, соединение установлено в режиме, предусматривающем только аудиосвязь. **Совет** Можно настроить предпочтительные параметры программы таким образом, чтобы при двойном щелчке имени или элемента списка последних сеансов связи (отличных от голосовой почты) всегда открывался сеанс видеосвязи.
Добавление видеоизображения к сеансу аудиосвязи	1. Проверьте готовность к работе в режиме видеосвязи. 2. Щелкните значок **Добавить видео к вызову** в активном окне сеанса связи. В случае использования режима конференц-связи это действие должно быть выполнено всеми участниками, которым необходимо перейти в режим видеосвязи.

Операция	Действия пользователя
Использование видеосвязи в стандартном полнофункциональном режиме совещания в системе Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express	1. Выполните набор в режиме совещания. 2. Укажите, что подключение выполняется к конечной точке видеосвязи. 3. При звонке Cisco Unified Personal Communicator щелкните значок **Ответить с видео**. Подробная информация приведена в интерактивной справке приложения для конференц-связи. **Примечание** Данная процедура отличается от организации веб-конференций, добавляемых через окно сеанса связи программы Cisco Unified Personal Communicator.

См. также

- Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3
- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Сеансы видеосвязи, стр. 4-1
- Решение проблем, связанных с видеосвязью или с работой камеры, стр. 10-17
- Решение проблем, связанных с выполнением вызовов, стр. 10-8

Операции с текущими сеансами видеосвязи

Процедура

Операция	Действия пользователя
Фиксация (приостановка) или отмена фиксации видеоизображения данного абонента на экранах других участников	Щелкните значок **Пауза видео** в активном окне сеанса связи. Видеоизображение абонента на его собственном экране не фиксируется.
Перемещение собственного видеоизображения	Перетащите его в другой угол.
Скрытие или отображение собственного изображения	Щелкните правой кнопкой мыши окно изображения и выберите **Показывать местное видео**.
Изменение размера видеоизображения	Для изменения размера входящего видеоизображения выполните следующие действия. Перетащите край или угол окна сеанса связи. Для изменения размера собственного изображения выполните следующие действия. В меню окна сеанса связи выберите **Вид > Размер местного видео**, затем выберите нужный вариант. При изменении размеров изображения с использованием меню размер отображаемого изображения зависит от разрешения экрана.
Отключение видеоизображения в сеансе связи и продолжение сеанса только с функциями аудиосвязи. Это действие применяется ко всем участникам сеанса связи.	Щелкните значок **Удалить видео из вызова** в окне сеанса связи.

ГЛ. 5

Работа в программе Cisco Unified Personal Communicator в режиме веб-конференций

- Веб-конференции, стр. 5-1
- Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций, стр. 5-2
- Запуск окна управления веб-конференцией, стр. 5-3
- Работа с текущими сеансами веб-конференций, стр. 5-4
- Сравнение с веб-совещаниями Full Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express, стр. 5-5

Веб-конференции

Если в вашей организации поддерживается режим веб-конференции, можно добавить ее к сеансам связи.

Режим веб-конференции позволяет отображать документы и приложения вашего компьютера на экранах других участников сеанса связи. Все участники могут рисовать и писать на электронной доске или в прозрачном слое поверх совместно используемого содержимого, оставляя исходные материалы без изменений.

Пользователям, имеющим представление о веб-совещаниях Cisco Unified MeetingPlace Express и веб-конференциях Cisco Unified MeetingPlace, рекомендуется просмотреть раздел Сравнение с веб-совещаниями Full Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express, стр. 5-5.

Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций

Участники сеанса связи, использующие программу Cisco Unified Personal Communicator, автоматически получают приглашение на присоединение к веб-конференции.

Процедура

Шаг 1 Убедитесь в том, что программа настроена для работы в режиме веб-конференции. См. раздел Настройка режима веб-конференции, стр. 1-6.

Шаг 2 Щелкните значок **Запуск веб-конференции** в активном окне сеанса связи.

Шаг 3 В ответ на запрос введите имя пользователя и пароль, использующиеся для приложения Cisco Unified MeetingPlace или MeetingPlace Express.

Шаг 4 Если не все участники сеанса связи используют программу Cisco Unified Personal Communicator, а также в том случае, если присоединившиеся к сеансу связи дополнительные участники не могут видеть веб-конференцию, выполните следующие действия.

a. Нажмите кнопку **Пригласить участников** в активном окне сеанса связи.

b. Выберите **Отправить сообщение электронной почты**.

c. Добавьте адреса электронной почты участников, которым необходимо присоединиться к веб-конференции.

d. Отправьте сообщение электронной почты.

e. Сообщите участникам о необходимости перейти по ссылке в отправляемом вами сообщении электронной почты.

f. Закройте окно **Пригласить участников**.

На вашем экране и экране всех участников сеанса связи, использующих программу Cisco Unified Personal Communicator, открывается окно веб-конференции. Это может занять несколько секунд.

Совет по поиску и устранению неполадок

Если открылось вспомогательное окно, нажмите **Да**, чтобы закрыть его.

См. также

- Работа с текущими сеансами веб-конференций, стр. 5-4
- Решение проблем, связанных с веб-конференциями, стр. 10-22

Запуск окна управления веб-конференцией

Если другой участник добавляет веб-конференцию к вызову, на вашем экране окно веб-конференции может открываться автоматически без выдачи запроса при каждом открытии.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения**.

Шаг 2 Щелкните **Профиль**.

Шаг 3 Установите флажок **Автоматически запускать входящие веб-конференции**.

Шаг 4 Нажмите **OK**.

Работа с текущими сеансами веб-конференций

Процедура

Операция	Действия пользователя
Поиск справки по веб-конференциям	Во время конференции • Выберите требуемый пункт в меню **Справка** в строке меню в верхней части окна веб-конференции.
Разрешение дополнительным абонентам присоединяться к веб-конференции	См. раздел Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций, стр. 5-2.
Снова откройте окно текущего сеанса веб-конференции, если вы уже закрыли окно обозревателя.	Нажмите кнопку **Вновь присоединиться к конфер.** в активном окне сеанса связи. **Примечание** При повторном добавлении веб-конференции к сеансу связи не следует пользоваться способом, приведенным в разделе Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций, стр. 5-2. В этом случае участники могут оказаться в разных сеансах веб-конференции.
Завершение сеанса веб-конференции	Нажмите кнопку **Закончить web-конференцию** в активном окне сеанса связи. Эта операция может быть выполнена только тем абонентом, который добавил веб-конференцию к сеансу связи. **Примечание** Веб-конференция не завершается автоматически при завершении сеанса телефонной связи.

См. также

- Решение проблем, связанных с веб-конференциями, стр. 10-22

Сравнение с веб-совещаниями Full Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express

Примечание Информация в этом разделе предназначена только для пользователей, имеющих представление о веб-конференциях Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace.

При добавлении веб-конференций к сеансам связи программы Cisco Unified Personal Communicator становится доступной часть набора функций веб-совещаний, инициируемых в режиме веб-конференции в программах Cisco Unified MeetingPlace Express и Cisco Unified MeetingPlace.

Ниже перечислены функции веб-конференций, добавляемых к сеансам связи программы Cisco Unified Personal Communicator.

- Доступны только функции обмена данными, аннотирования и электронной доски, а также управления соединениями и экранами. Функции управления списком участников, набора номера и чата доступны в приложении Cisco Unified Personal Communicator.
- Для участия не требуется пароль или профиль Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace, однако для добавления веб-конференции к сеансу связи может потребоваться профиль.
- Абоненты могут присоединяться к этим веб-конференциям только из сеанса связи Cisco Unified Personal Communicator или перейдя по URL-адресу из сеанса связи. Найти такую веб-конференцию или присоединиться к ней на веб-страницах Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace, а также с помощью службы IP-телефонов Cisco Unified невозможно.
- Все участники веб-конференции, в том числе ее инициатор, должны иметь, как минимум, полномочия презентатора.
- Уведомление об этих конференциях не предусмотрено.

- Параметры профиля Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace не применяются к веб-конференциям, организованным с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator. Однако в том случае, если в данной организации счет за конференцию выставляется по коду для выставления счетов, указанному в профиле инициатора конференции, этот параметр применяется.
- Эти конференции не требуется планировать заранее.
- Веб-конференция всегда проводится на языке, выбранном ее инициатором. Набор языков, на которых можно проводить веб-конференции, не совпадает с набором языков, доступных в других разделах приложения Cisco Unified Personal Communicator. Если выбранный инициатором язык недоступен, текст отображается на английском языке.

Если требуется полный набор функций веб-конференции, имеющихся в приложении Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace, при наличии профиля в одном из этих приложений рекомендуется открыть веб-конференцию не в программе Cisco Unified Personal Communicator, а непосредственно в приложении работы с веб-конференциями.

Подробные данные приведены в интерактивной справке по веб-конференциям Cisco Unified MeetingPlace Express или Cisco Unified MeetingPlace, а также в документации по соответствующей программе, которая перечислена в разделе Поиск дополнительной документации, стр. 1-15.

ГЛ. 6

Организация конференц-связи с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator

Конференции можно создавать путем объединения сеансов связи.

- Объединение вызовов, стр. 6-1
- Объединение вызовов, стр. 6-2

Объединение вызовов

Функция объединения вызовов позволяет объединить несколько сеансов связи в одну конференцию. Можно объединить:

- Два сеанса связи, в каждом из которых, помимо вас, участвует еще по одному абоненту.
- Сеанс связи с другим абонентом и конференцию.
- Несколько сеансов связи (последовательно) в одну конференцию.

При объединении вызовов необходимо иметь в виду следующее.

- Кнопка «Объединить» доступна только при наличии нескольких текущих вызовов и только в окне активного сеанса связи (того сеанса связи, который не находится на удержании).
- При объединении вызовов, один из которых выполняется в режиме веб-конференции, убедитесь, что сеанс связи в режиме веб-конференции *не* является активным.

- Если после объединения двух сеансов связи положить трубку, конференц-вызов продолжается с участием остальных абонентов. Это зависит от параметров развертывания системы в вашей компании.
- Присоединять к конференции дополнительных участников может только тот абонент, который создал эту конференцию путем объединения вызовов. Поэтому абонент, завершивший вызов в режиме конференции, не может снова присоединиться к данной конференции. (В конкретной организации это ограничение может не действовать.)
- Операцию объединения можно применять к вызовам в режиме видеосвязи.
- Максимальное число участников конференции может варьироваться. Для получения информации обратитесь к администратору.

Объединение вызовов

Перед началом работы

Требуется наличие хотя бы одного активного вызова и одного вызова в режиме удержания.

Процедура

Шаг 1 Выберите сеанс связи, который требуется сохранить, и переведите его в режим удержания. Например, при наличии сеанса связи в режиме веб-конференции или сеанса связи с несколькими участниками переведите этот сеанс связи в режим удержания.

Шаг 2 Щелкните окно сеанса связи того вызова, который вы хотите объединить с вызовом, находящимся в режиме удержания.

Шаг 3 Щелкните значок **Объединить** в активном окне сеанса связи.

Шаг 4 Выберите вызов, с которым необходимо выполнить объединение.

Шаг 5 Если с конференцией связана веб-конференция, не отображаемая на компьютере нового участника, пригласите его к участию в веб-конференции.

Шаг 6 При необходимости повторите эту процедуру для добавления других участников.

См. также

- Объединение вызовов, стр. 6-1
- Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление, стр. 3-9
- Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций, стр. 5-2
- Функция объединения недоступна, стр. 10-17

ГЛ. 7

Отправка сообщений в программе Cisco Unified Personal Communicator

- Отправка мгновенных сообщений, стр. 7-1
- Выбор параметров обмена сообщениями, стр. 7-3
- Сохранение сообщений, стр. 7-3
- Отправка сообщений электронной почты, стр. 7-4

Отправка мгновенных сообщений

Примечание Эта функция может не использоваться в вашей компании.

Процедура

Шаг 1 Щелкните имя в списке.

Шаг 2 Щелкните значок **Отправить мгновенное сообщение**.

Шаг 3 Введите текст сообщения.

Шаг 4 Нажмите клавишу **ВВОД возврата**.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Конфигурация программы Cisco Unified Personal Communicator позволяет определить пользователей, которые могут отправлять мгновенные сообщения в ваш корпоративный каталог или список контактов.
- Если получатель сообщения вправе использовать систему IP Phone Messaging, но не выполнил вход в программу Cisco Unified Personal Communicator, то сообщение может быть отправлено на IP-телефон Cisco Unified этого абонента. В противном случае вы не можете инициировать обмен мгновенными сообщениями с пользователем из списка контактов, находящимся в состоянии «Отключен».
- Можно настроить предпочтительные параметры для формирования мгновенных сообщений, дважды щелкнув имя в списке контактов. Сотруднику должно быть разрешено получать мгновенные сообщения с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator.
- Вы можете заблокировать пользователей, запретив им инициировать сеансы обмена мгновенными сообщениями с вами. Если же вы являетесь инициатором сеанса обмена мгновенными сообщениями с заблокированным пользователем, последний может отправлять ответы до тех пор, пока вами не будет закрыто окно обмена сообщениями.
- Компания должна разрешить вам обмен мгновенными сообщениями с сотрудниками других компаний посредством программы Cisco Unified Personal Communicator. Чтобы инициировать сеанс обмена мгновенными сообщениями, необходимо сначала добавить получателя в список контактов. Получателю понадобится подтвердить ваш запрос на просмотр его состояния доступности.

См. также

- Выбор действия для двойного щелчка мышью, стр. 1-13
- Решение проблем, связанных с обменом мгновенными сообщениями, стр. 10-25
- Выбор параметров обмена сообщениями, стр. 7-3
- Обмен информацией о состоянии доступности с сотрудниками других компаний, стр. 2-12

Выбор параметров обмена сообщениями

Процедура

Шаг 1 Выберите **Файл > Предпочтения** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите **Мгновен. сообщения**.

Шаг 3 Выберите требуемые параметры.

Шаг 4 Нажмите **OK**.

Советы по поиску и устранению неполадок

- Некоторые параметры применяются только к текущему окну обмена мгновенными сообщениями. Другие параметры применяются при открытии нового окна обмена сообщениями.
- Если формат текста был изменен, можно быстро вернуться к стандартному форматированию. Выберите **Формат > Восстановить форматирование по умолчанию**.

Сохранение сообщений

Предусмотрена возможность сохранения текста, отображаемого в открытом окне обмена мгновенными сообщениями.

Процедура

Шаг 1 В строке меню сеанса обмена сообщениями, который требуется сохранить, выберите **Файл > Сохранить как**.

Шаг 2 Измените имя и местоположение файла (необязательно).

Отправка сообщений электронной почты

Сообщение электронной почты можно отправить пользователю, не вошедшему в систему Cisco Unified Personal Communicator. Можно выбрать несколько контактов и отправить всем одно электронное сообщение.

Процедура

Шаг 1 Щелкните имя правой кнопкой мыши.

Шаг 2 Выберите **Отправить сообщение электронной почты**.

Совет по поиску и устранению неполадок

Можно настроить предпочтительные параметры таким образом, чтобы при двойном щелчке имени в списке контактов открывалось новое сообщение электронной почты (в случае, если в карточке контакта данного пользователя указан адрес электронной почты).

См. также

- Выбор действия для двойного щелчка мышью, стр. 1-13

ГЛ. 8

Управление контактами в программе Cisco Unified Personal Communicator

- Список контактов, стр. 8-1
- Поиск контактов, стр. 8-2
- Добавление контактов к списку, стр. 8-3
- Просмотр дополнительных сведений о контактах, стр. 8-6
- Изменение контактной информации, стр. 8-7
- Удаление контактов из списка, стр. 8-8
- Работа с группами контактов, стр. 8-9

Список контактов

Список контактов можно просмотреть при входе в программу Cisco Unified Personal Communicator с любого компьютера. Контакты из списка контактов пользователя может видеть только сам пользователь. Доступ к информации в списке контактов пользователя из других приложений, работающих на данном компьютере или в сети, невозможен.

При добавлении контактов из корпоративного каталога в список контактов приложений Cisco Unified Communications, например службы IP Phone Messengerв IP-телефоне Cisco Unified, они появляются в списке контактов программы Cisco Unified Personal Communicator и наоборот.

Список контактов автоматически сортируется по алфавиту, начиная с первого имени в каждой группе.

Можно добавить до 200 контактов.

Для определения соответствующего значку контакта в списке необходимо навести на каждый значок курсор мыши.

См. также

- Управление контактами в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 8-1

Поиск контактов

- Поиск контактов, стр. 8-2
- Работа с результатами поиска, стр. 8-3

Поиск контактов

Можно выполнять поиск в корпоративном каталоге.

Процедура

Шаг 1 Введите критерии поиска в строке поиска.

Шаг 2 Можно полностью или частично ввести фамилию, имя, ИД пользователя или номер телефона.

Учет регистра при поиске зависит от текущей настройки системы. Вводимые пользователем буквенные и цифровые символы находятся в начале результатов поиска. Например, при поиске строки «Але» результат поиска будет включать «Алексей» и «Александров», но не «Валентин» или «Ковалев».

Шаг 3 Нажмите клавишу **Enter**.

Совет по поиску и устранению неполадок

Чтобы остановить поиск, нажмите клавишу **Esc**.

См. также

- Работа с результатами поиска, стр. 8-3
- Решение проблем, связанных с поиском, стр. 10-28

Работа с результатами поиска

Процедура

Операция	Действия пользователя
Сортировка списка результатов	Щелкните заголовок столбца в панели поиска. Для изменения порядка сортировки щелкните заголовок столбца еще раз.
Очистка списка результатов	Щелкните любое имя в списке результатов поиска правой кнопкой мыши и выберите **Удалить все**.
Быстрое изменение размера столбца для отображения в нем полного текста самого длинного элемента столбца	1. Для изменения размера столбца щелкните правой кнопкой мыши элемент столбца. 2. Выберите **Оптимальное соответствие**.
Быстрый поиск имени	1. Выберите любое имя в списке. 2. Введите первую букву или несколько первых букв имени.

Добавление контактов к списку

- Добавление контактов из корпоративного каталога, стр. 8-4
- Добавление внешних контактов для обмена мгновенными сообщениями, стр. 8-4
- Добавление самостоятельных контактов, стр. 8-5

Добавление контактов из корпоративного каталога

Процедура

Шаг 1 Найдите сотрудника, которого необходимо добавить.

Шаг 2 Перетащите имя в нужную группу.

Перетащите имя, поместив его на название группы или на другое имя в группе, но не перетаскивайте его на пустое место в нижней части списка.

Если не создано ни одной группы, доступна только группа «Общие».

См. также

- Список контактов, стр. 8-1
- Поиск контактов, стр. 8-2
- Работа с группами контактов, стр. 8-9

Добавление внешних контактов для обмена мгновенными сообщениями

Если данная функция доступна в вашей компании, то вы можете добавлять контакты из других компаний, что позволяет видеть их состояние доступности и инициировать обмен мгновенными сообщениями посредством программы Cisco Unified Personal Communicator.

Перед началом работы

Получите ИД пользователя для контакта, который нужно добавить.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Контакты > Добавить новый контакт**.

Шаг 2 Щелкните **Создать новый контакт**.

Шаг 3 Введите информацию о контакте, включая **Домен** и **ИД пользователя**.

Если название компании не отображается, то этого человека можно добавить в качестве самостоятельного контакта. Однако в этом случае нельзя будет обмениваться с ним информацией о состоянии доступности или мгновенными сообщениями с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator.

При вводе неправильного ИД пользователя сообщение об ошибке не отображается. Эта информация является конфиденциальной.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить**.

После подтверждения запроса добавленным вами сотрудником высвечивается состояние его доступности, и вы можете обмениваться мгновенными сообщениями.

Совет по поиску и устранению неполадок

Контакты, добавленные с использованием этого метода, автоматически получают возможность видеть ваше состояние доступности.

См. также

- Состояние доступности указано неправильно или отсутствует, стр. 10-7
- Выбор прав доступа для сотрудников других компаний, стр. 2-12
- Добавление самостоятельных контактов, стр. 8-5

Добавление самостоятельных контактов

Эта функция может не использоваться в вашей компании.

Самостоятельный контакт — это контакт, которого нет ни в корпоративном каталоге, ни в списке внешних контактов (сотрудников другой компании, добавленных вами для обмена мгновенными сообщениями с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator).

Можно добавить контакты, перетащив одно или несколько имен из списка последних сеансов связи.

Процедура

Шаг 1 Выберите **Контакты > Добавить новый контакт**.

Шаг 2 Нажмите **Создать новый контакт**.

Шаг 3 Введите информацию о контакте.

Рекомендуется даже для местных контактов вводить телефонный номер полностью, включая +, код страны и код города.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить**.

См. также

- Изменение контактной информации, стр. 8-7

Просмотр дополнительных сведений о контактах

Процедура

Просматриваемые данные	Действия пользователя
Основная информация	В консоли наведите курсор мыши на требуемое имя.
Подробные сведения	Щелкните имя в списке правой кнопкой мыши и выберите **Сведения о контакте**. В панели «Последние сеансы связи» сведения о контактах доступны только для объектов с именами.

Совет В карточке сведений о контактах выводится вся имеющаяся контактная информация для каждого сотрудника. Чтобы инициировать действие, щелкните значок, расположенный рядом с нужным методом контакта. Например, для выполнения телефонного вызова щелкните значок рядом с номером телефона.

См. также

- Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 2-1
- Изменение контактной информации, стр. 8-7

Изменение контактной информации

Можно изменить записи в списке контактов. Изменения отображаются только для вас. Если информация размещена в корпоративном каталоге, то можно только изменить изображение и отображаемое имя, а также добавить два телефонных номера.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Добавление или изменение телефонного номера или другой информации, заданной пользователем.	Эта функция может не использоваться в вашей компании. 1. При добавлении номера телефона Щелкните контакт правой кнопкой мыши и выберите **Сведения о контакте**. 2. Введите или измените информацию. 3. Нажмите **Сохранить**.
Изменение изображения	Эта функция может не использоваться в вашей компании. В качестве изображения может использоваться любой файл стандартного типа приблизительно такого же размера и формы, как имеющееся изображение. Перетащите новое изображение в карточку контактов.

Операция	Действия пользователя
Добавьте отображаемое имя, например псевдоним.	Щелкните имя контакта правой кнопкой мыши и выберите **Редактировать отображаемое имя**.
Удаление отображаемого имени	1. Щелкните имя контакта правой кнопкой мыши и выберите **Редактировать отображаемое имя**. 2. Удалите текст. 3. Нажмите **Сохранить**.
Изменение информации раздела мгновенных сообщений для внешних контактов	Добавьте новый внешний контакт для обмена мгновенными сообщениями, а затем удалите исходный контакт.

См. также

- Добавление внешних контактов для обмена мгновенными сообщениями, стр. 8-4

Удаление контактов из списка

Примечание Если контакт отображается в консоли в нескольких списках, необходимо удалить каждый экземпляр отдельно.

Процедура

Шаг 1 Щелкните запись правой кнопкой мыши.

Шаг 2 Выберите **Удалить.**

См. также

- Работа с группами контактов, стр. 8-9
- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3
- Работа с результатами поиска, стр. 8-3

Работа с группами контактов

Для структурирования контактов можно создавать группы.

Процедура

Операция	Действия пользователя	Примечания
Создание группы	Выберите **Контакты > Добавить новую группу** в строке меню в верхней части консоли.	—
Отображение имени в начале группы	1. Щелкните правой кнопкой мыши имя и выберите **Редактировать отображаемое имя**. 2. Введите отображаемое имя, начинающееся с символа подчеркивания. Например, **_Иван Смирнов**.	—
Перемещение и копирование контактов в группы	1. Если группа не существует, создайте ее. 2. Перетащите имя (для перемещения) или перетащите его, нажимая и удерживая клавишу CTRL (для копирования), в нужную группу.	Один и тот же контакт можно добавить к нескольким группам.

Операция	Действия пользователя	Примечания
Переименование группы	Щелкните имя группы правой кнопкой мыши, затем выберите **Переименовать группу**.	Возможно, вам не удастся переименовать основную группу (зависит от настройки используемой в компании системы).
Скрытие или отображение контактов в группе	Щелкните имя группы, чтобы свернуть или развернуть список.	—
Удаление группы	Щелкните имя группы правой кнопкой мыши и выберите **Удалить**.	При удалении группы содержащиеся в ней контакты также удаляются. Если контакт принадлежит к нескольким группам, удаляется только один экземпляр. Удалить последнюю группу невозможно.

См. также

- Добавление контактов к списку, стр. 8-3
- Удаление контактов из списка, стр. 8-8

ГЛ. 9

Работа с последними сеансами связи в программе Cisco Unified Personal Communicator

- Последние сеансы связи, стр. 9-1
- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3
- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3
- Доступ к системе голосовой почты, стр. 9-5

Последние сеансы связи

Панель «Последние сеансы связи» содержит список всех принятых сообщений голосовой почты и до 50 входящих, исходящих или пропущенных вызовов.

Если посылка вызова или ответ на вызов выполнены с настольного телефона, этот вызов отображается в списке «Последние сеансы связи» только при работающей программе Cisco Unified Personal Communicator. Выполненные вызовы отображаются только в том случае, если задан режим телефона «Настольный телефон». Голосовая почта отображается всегда. Новые сообщения голосовой почты отображаются в списке в пределах одной минуты после записи.

Если пользователь вошел в систему на нескольких компьютерах, в списке последних сеансов связи на конкретном компьютере отображаются только вызовы, размещенные и принятые во время работы в системе на этом компьютере. Голосовая почта отображается всегда.

Можно отфильтровать данный список по типу сеанса связи или просмотреть все элементы. Значки и появляющийся рядом текст также определяют тип сеанса связи. Прочие визуальные индикаторы помогают определить состояние каждого сеанса связи.

- Элементы, отображаемые курсивом, находятся в процессе обработки и будут доступны в ближайшее время.
- Записи о сообщениях голосовой почты, не просмотренных пользователем, отображаются **полужирным** шрифтом.
- Элементы, которые были помечены для удаления, но еще не очищены в списке удаленных элементов зачеркнутым шрифтом.

Примечание При использовании режима «Программофон» и ответе на вызов при помощи настольного телефона вызов может отображаться в списке «Последние сеансы связи» как пропущенный.

См. также

- Решение проблем, связанных с панелью «Последние сеансы связи», стр. 10-27

Работа со списком «Последние сеансы связи»

Процедура

Операция	Действия пользователя
Обозначение типа сеанса связи для элемента	Для отображения текста наведите курсор мыши на значок первого столбца панели «Последние сеансы связи».
Просмотр количества новых пропущенных вызовов или сообщений голосовой почты	Значок вверху панели «Последние сеансы связи» показывает количество. Этот счетчик изменяется при каждом открытии не просмотренного ранее элемента независимо от того, прослушивается ли сообщение голосовой почты. Если все элементы данного типа просмотрены, счетчик не отображается. В некоторых организациях числовые значения могут не отображаться. Отображение значка указывает на наличие хотя бы одного нового элемента данного типа.
Фильтрация по типу сеанса связи	1. Нажмите **Вид > Изменить фильтр последних сеансов связи**. 2. Выберите требуемый вариант.
Сортировка списка	Щелкните заголовок столбца, по которому требуется выполнить сортировку. Для изменения порядка сортировки щелкните заголовок столбца еще раз.
Быстрое изменение размера столбца в соответствии с размером текста	1. Для изменения размера столбца щелкните правой кнопкой мыши элемент столбца. 2. Выберите **Оптимальное соответствие**.
Быстрый поиск имени	1. Выберите любое имя в списке. 2. Введите первую букву имени.

Операция	Действия пользователя
Просмотр сведений об элементе списка	Щелкните элемент списка «Последние сеансы связи» правой кнопкой мыши и выберите **Открыть историю вызовов** или **Открыть сообщения голосовой почты**.
Пометка элементов в качестве прочитанных или непрочитанных	Выберите один или несколько элементов и щелкните правой кнопкой мыши > **Пометить как прочитанное** или **Пометить как непрочитанное**.
Удаление элементов	Щелкните правой кнопкой мыши элемент, затем выберите **Удалить Журнал вызовов или голосовая почта**.
Отмена удаления элементов	1. Выберите **Вид > Изменить фильтр последних сеансов связи > Удалено** в строке меню в верхней части консоли. 2. Щелкните правой кнопкой мыши элемент, помеченный для удаления, затем выберите **Отменить удаление История вызовов**. Нельзя отменить удаление элементов, к которым была применена операция очистки.
Очистка всех элементов, помеченных для удаления	Щелкните правой кнопкой мыши панель «Последние сеансы связи» и выберите **Удалить сведения об удаленных сеансах связи**.

См. также

- Доступ к системе голосовой почты, стр. 9-5
- Решение проблем, связанных с панелью «Последние сеансы связи», стр. 10-27

Доступ к системе голосовой почты

Если в вашей компании используется эта функция, то можно получать и прослушивать сообщения голосовой почты в системе Cisco Unified Personal Communicator.

Примечание Во избежание длительных задержек при запуске программы Cisco Unified Personal Communicator и при доступе к системе голосовой почты следует регулярно очищать список удаленных сообщений голосовой почты. Инструкции по окончательному удалению элементов списка последних сеансов связи приведены в разделе Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3.

Процедура

Операция	Действия пользователя
Просмотр списка сообщений голосовой почты	Выберите **Вид > Изменить фильтр последних сеансов связи > Голосовая почта**.
Прослушивание сообщения голосовой почты	Щелкните правой кнопкой мыши сообщение голосовой почты в списке > **Воспроизвести голосовое сообщение**.

Операция	Действия пользователя
Управление воспроизведением сообщения голосовой почты • Перемотка (к началу сообщения) • Обратная перемотка • Воспроизведение • Пауза • Перемотка с ускоренным воспроизведением • Поиск (перемотка к конкретному фрагменту сообщения) • Изменение громкости воспроизведения	1. Дважды щелкните сообщение голосовой почты в списке «Последние сеансы связи». 2. Нажмите требуемую кнопку или измените положение требуемого регулятора. Регулятор большего размера предназначен для поиска.
Восстановление удаленного сообщения голосовой почты (Сообщение может быть удалено с телефона или с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator.)	См. инструкции по отмене удаления последних сеансов связи. Если к удаленному сообщению голосовой почты применена операция очистки, восстановить его невозможно.

См. также

- Настройка голосовой почты, стр. 1-5
- Последние сеансы связи, стр. 9-1
- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3
- Решение проблем, связанных с голосовой почтой, стр. 10-28

ГЛ. 10

Поиск и устранение неполадок Cisco Unified Personal Communicator

- Ошибки установки, стр. 10-2
- Решение проблем, связанных с входом и запуском, стр. 10-2
- Решение проблем, связанных с режимом телефона, стр. 10-4
- Решение проблем, связанных с консолью, стр. 10-5
- Решение проблем, связанных с состоянием доступности, стр. 10-6
- Решение проблем, связанных с выполнением вызовов, стр. 10-8
- Решение проблем, связанных с входящими вызовами, стр. 10-10
- Решение проблем, связанных с вызовами, стр. 10-11
- Решение проблем, связанных с видеосвязью или с работой камеры, стр. 10-17
- Решение проблем, связанных с веб-конференциями, стр. 10-22
- Решение проблем, связанных с обменом мгновенными сообщениями, стр. 10-25
- Решение проблем, связанных с панелью «Последние сеансы связи», стр. 10-27
- Решение проблем, связанных с голосовой почтой, стр. 10-28
- Решение проблем, связанных с поиском, стр. 10-28
- Интерактивная справка недоступна, стр. 10-29
- Получение информации для администратора, стр. 10-30

Ошибки установки

Неполадка При попытке установки отображается сообщение об ошибке.

Способ устранения Убедитесь в наличии достаточного объема свободного пространства на диске.

См. также

Установка Cisco Unified Personal Communicator, стр. 1-2.

Решение проблем, связанных с входом и запуском

- Ошибка: Сбой при входе в систему, стр. 10-2
- При входе в систему приложение не отвечает, стр. 10-3
- Приложение запускается медленно, стр. 10-3
- Настольный телефон отсутствует, стр. 10-3

Ошибка: Сбой при входе в систему

Неполадка При входе в систему отображается сообщение об ошибке: «Сбой при входе в систему. Проверьте правильность имени пользователя и пароля».

Способ устранения

- Проверьте правильность ввода следующей информации: имя пользователя, пароль и сервер для входа в систему.
- Убедитесь в том, что пароль введен правильно и не изменен в другом разделе системы. Для этого откройте веб-страницу параметров пользователя Cisco Unified Communications Manager. За инструкциями обратитесь к системному администратору.

См. также

- Вход в систему, стр. 1-4
- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15

При входе в систему приложение не отвечает

Неполадка При попытке входа в систему программа Cisco Unified Personal Communicator не отвечает на действия пользователя. Эта неполадка может появляться периодически.

Способ устранения Программа Cisco Unified Personal Communicator не совместима с системой справки браузера Citibank Virtual Account Number. Единственное, что может помочь в этом случае — это удаление приложения.

Приложение запускается медленно

Неполадка Программа Cisco Unified Personal Communicator запускается очень медленно.

Способ устранения

- Очистите все элементы списка последних сеансов связи, помеченные для удаления. Это особенно важно при наличии большого количества сообщений голосовой почты.
- Удалите из списка контактов все ненужные контакты. Сокращение списка контактов способствует ускорению загрузки.

См. также

- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3
- Удаление контактов из списка, стр. 8-8

Настольный телефон отсутствует

Неполадка При запуске программы Cisco Unified Personal Communicator отображается окно с сообщением «Настольный телефон отсутствует».

Способ устранения Телефон, ранее связанный пользователем с программой Cisco Unified Personal Communicator, недоступен.

- Если поблизости нет настольного телефона, который заведомо может взаимодействовать с программой Cisco Unified Personal Communicator, щелкните **Использовать программофон**.
- Если необходимо использовать с программой Cisco Unified Personal Communicator другой телефон, щелкните **Выбрать новый телефон**.

См. также

- Выбор режима программофона или настольного телефона, стр. 1-10

Решение проблем, связанных с режимом телефона

- Невозможно перевести телефон в активный режим, стр. 10-4
- Требуемый настольный телефон отсутствует в списке, стр. 10-4

Невозможно перевести телефон в активный режим

Неполадка При выборе телефона устанавливается режим телефона **Отключено**, и посылка или прием вызовов невозможны.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- Выберите другой вариант активного телефона.
- При попытке выбора настольного телефона убедитесь в том, что компьютер и настольный телефон подключены к одной и той же сети.

См. также

- Настольный телефон отсутствует, стр. 10-3

Требуемый настольный телефон отсутствует в списке

Неполадка При попытке выбора настольного телефона, расположенного не на рабочем месте, требуемый настольный телефон отсутствует в списке.

Способ устранения

- Сначала войдите в систему служб динамического назначения добавочных номеров (Extension Mobility — EM) телефона. Подробная информация приведена в прилагаемой к телефону документации.
- Настройка некоторых телефонов может запрещать доступ того или иного пользователя. Если телефон недоступен, обратитесь к системному администратору.

См. также

- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15

Решение проблем, связанных с консолью

- Консоль не помещается на экране, стр. 10-5
- Пункт меню, кнопка или параметр неактивны, стр. 10-5
- Слишком узкие столбцы, стр. 10-6
- Проблемы, связанные с изменением размеров панелей консоли, стр. 10-6

Консоль не помещается на экране

Неполадка Размер консоли слишком велик. Она не помещается на экране.

Способ устранения Рекомендуется задать разрешение экрана не менее 1024 x 768.

Для изменения разрешения экрана выполните следующие действия.

Windows XP: выберите **Пуск > Панель управления > Экран**.

Подробная информация приведена в справке по операционной системе.

Пункт меню, кнопка или параметр неактивны

Неполадка Требуемый пункт меню, кнопка или параметр отображается серым цветом.

Способ устранения Возможные решения проблемы

- Возможно, перед нажатием кнопки требуется выбрать контакт или сеанс связи.
- Возможно, для выбранного контакта или сеанса связи данная команда недоступна. Например, по записи телефонного номера в списке последних сеансов связи невозможно передавать мгновенные сообщения.
- Возможно, команда не применима в данной ситуации. Например, нельзя выполнить команду «Пометить непрочитанный», если выбранный элемент уже помечен как непрочитанный.

См. также

- Решение проблем, связанных с выполнением вызовов, стр. 10-8

Слишком узкие столбцы

Неполадка Ширина столбцов в консоли недостаточна для отображения всей информации.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- Наведите курсор мыши на элемент списка для просмотра дополнительной информации.
- Измените ширину столбцов.
- Увеличьте размеры консоли, перетащив мышью ее край.

См. также

- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3

Проблемы, связанные с изменением размеров панелей консоли

Неполадка Не удается изменить размеры панелей в консоли.

Способ устранения Увеличьте длину консоли путем перетаскивания ее нижнего края, затем измените размеры панелей. При минимальном размере консоли изменить размеры панелей невозможно.

Решение проблем, связанных с состоянием доступности

- Состояние доступности указано неправильно или отсутствует, стр. 10-7
- Телефон звонит при состоянии доступности «Не беспокоить», стр. 10-8
- Внешние контакты, которые могут просматривать мое состояние доступности, стр. 10-8

Состояние доступности указано неправильно или отсутствует

Неполадка Индикаторы состояния доступности неправильно отображают информацию для меня или для других людей.

Способ устранения

- Возможно, отображение состояния доступности настроено не для всех сотрудников из корпоративного каталога.
- Проверьте список заблокированных пользователей.
- Если на веб-страницах параметров пользователя Cisco Unified Presence были изменены параметры конфиденциальности, проверьте значения этих параметров.

  Убедитесь в том, что параметры состояния доступности по умолчанию не изменены, а также не созданы пользовательские методики, которые могут заблокировать ожидаемое отображение состояния на данном компьютере или на компьютерах других пользователей. Простейший способ устранения неполадки заключается в восстановлении параметров присутствия по умолчанию на веб-страницах параметров пользователя Cisco Unified Presence.
- Обратитесь к системному администратору для проверки правильности параметров межсетевого экрана. При необходимости обратитесь к интерактивной справке или документации по используемому брандмауэру.
- Проверьте наличие подключения к сети и работу других приложений, зависящих от подключения к сети, например электронной почты.
- Если контакт относится к компании, для которой ваш администратор разрешил приложению Cisco Unified Personal Communicator предоставлять информацию о состоянии доступности, но контакт всегда находится в состоянии «Недоступен», возможно, вы неправильно ввели имя пользователя. Уточните имя пользователя, создайте новый контакт с правильной информацией, а затем удалите первоначальный контакт.

См. также

- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15
- Блокирование контактов, стр. 2-10
- Добавление внешних контактов для обмена мгновенными сообщениями, стр. 8-4

Телефон звонит при состоянии доступности «Не беспокоить»

Неполадка Мною выбрано состояние доступности «Не беспокоить», но телефон все равно звонит.

Способ устранения На работу параметра «Не беспокоить», влияют различные факторы.

См. также

- Состояние «Не беспокоить», стр. 2-4

Внешние контакты, которые могут просматривать мое состояние доступности

Неполадка Я хочу ознакомиться со списком сотрудников другой компании, которые могут просматривать мое состояние доступности. Я проверил мой список внешних контактов, и там нет ни одного сотрудника из этой компании.

Способ устранения Если вы разрешили всем сотрудникам компании или домена автоматически просматривать ваше состояние доступности, то эти сотрудники не будут отображаться в списке внешних контактов.

Решение проблем, связанных с выполнением вызовов

- Кнопка и пункт меню неактивны, стр. 10-9
- Вызов из программы Outlook: отображается предупреждение системы безопасности, стр. 10-9
- Не всегда удается набрать повторяющиеся цифры, стр. 10-9

Кнопка и пункт меню неактивны

Неполадка Кнопка и пункт меню, необходимые для выполнения аудио- или видеовызова либо передачи сообщения электронной почты, отображаются серым цветом.

Способ устранения Возможные решения проблемы

- В консоли не выбрано имя контакта или сеанса связи.
- В системе или в записи о последних сеансах связи отсутствует необходимая информация о выбранном контакте. Например, отсутствует номер телефона или адрес электронной почты.

Вызов из программы Outlook: отображается предупреждение системы безопасности

Неполадка При попытке посылки вызова из панели инструментов Cisco Unified Personal Communicator в программе Microsoft Outlook отображается предупреждение системы безопасности, содержащее запрос на выбор одного из вариантов. Какой вариант следует выбрать?

Способ устранения Выберите **Разрешать всегда**. Такая ситуация возникает при выборе команды **Справка > Сброс предупреждения системы безопасности**. Сброс предупреждения системы безопасности следует выполнять только в случае наличия соответствующих указаний в другом разделе, посвященном поиску и устранению неполадок.

См. также

- Решение проблем, связанных с режимом телефона, стр. 10-4

Не всегда удается набрать повторяющиеся цифры

Неполадка Иногда мне не удается набрать нужную цифру, щелкнув ее на панели набора номера.

Способ устранения При наборе одной и той же цифры несколько раз делайте небольшую паузу между щелчками мыши.

Решение проблем, связанных с входящими вызовами

- Не поступает уведомление о входящих вызовах, стр. 10-10
- Не работает звуковой сигнал вызова, стр. 10-10

Не поступает уведомление о входящих вызовах

Неполадка При поступлении вызова на экране не отображается уведомление.

Способ устранения Уведомления отображаются только при работающей программе Cisco Unified Personal Communicator. Обязательно запускайте это приложение сразу после включения компьютера.

Не работает звуковой сигнал вызова

Неполадка При поступлении вызова уведомление отображается, но нет звукового сигнала вызова.

Способ устранения

При работе в режиме настольного телефона звуковой сигнал вызова воспроизводится только на телефонном аппарате. Проверьте громкость звукового сигнала вызова на телефонном аппарате.

При работе в режиме программофона выполните следующие действия.

- Если в разделе предпочтительных параметров задано воспроизведение звукового сигнала вызовов через гарнитуру, а гарнитура подсоединена к компьютеру, наденьте ее; в противном случае звуковой сигнал не слышен.
- Убедитесь в том, что для параметра «Режим телефона» задано значение «Программофон».
- Выберите достаточный уровень громкости в разделе «Предпочтения».
- Убедитесь в том, что не отключен звук компьютера и связанных с ним аудиоустройств. Проверьте также, не задан ли слишком низкий уровень громкости, отличных от предпочтительных параметров. Список параметров, которые необходимо проверить, приведен в разделе о поиске и устранении неполадок при работе с программофоном.

См. также

- Выбор устройства для выдачи звукового сигнала и настройка его громкости, стр. 1-9
- Нет звука, или звук слишком тихий, стр. 10-11

Решение проблем, связанных с вызовами

- Проблемы с панелью ввода, стр. 10-11
- Нет звука, или звук слишком тихий, стр. 10-11
- Звук только в одном направлении, или плохое качество звука, стр. 10-14
- Слишком большая громкость звукового сигнала, стр. 10-16
- Органы управления в окне сеанса связи недоступны, стр. 10-16
- Функция объединения недоступна, стр. 10-17
- Ошибка при отключении ноутбука от док-станции, стр. 10-17

Проблемы с панелью ввода

Неполадка При щелчке мышью на цифрах панели ввода в окне сеанса связи они иногда не воспринимаются.

Способ устранения При наборе одной и той же цифры несколько раз делайте небольшую паузу между щелчками мыши.

Нет звука, или звук слишком тихий

Неполадка При работе с программофоном звук во время вызова не слышен. Однако в окне сеанса связи отображается информация о наличии установленного соединения.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- Проверьте подключение гарнитуры и камеры к портам USB.
- В окне сеанса связи убедитесь в том, что задан достаточный уровень громкости, а сеанс связи не находится в режиме удержания.

- Убедитесь в том, что для параметра «Режим телефона» задано значение «Программофон».
- Убедитесь в том, что на компьютере не отключен звук и задан достаточный уровень громкости. Для этого проверьте, воспроизводятся ли на компьютере другие звуковые сигналы, например предупреждающие сигналы при нажатии неверной клавиши или при поступлении нового сообщения.

  На компьютере может быть одновременно предусмотрена аппаратная клавиша или кнопка регулирования звука на клавиатуре и экранный элемент управления, например значок мегафона на системной панели или панель управления звуком. Эти регуляторы необходимо настроить по отдельности.
- Если на гарнитуре или другом аудиоустройстве предусмотрена кнопка отключения или ослабления аудиосигнала, убедитесь в том, что эта кнопка не активна.
- Проверьте, не задан ли слишком низкий уровень громкости с помощью колесика или регулятора на гарнитуре или другом аудиоустройстве.
- Проверьте правильность настройки колонки для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator.
- При наличии другого аудиоустройства (гарнитуры или громкоговорителя) попробуйте подсоединить это устройство.
- Попробуйте воспроизвести аудиосигнал через динамики, встроенные в компьютер.
- Проверьте дополнительные параметры аудиосигнала, настроенные в операционной системе.
- В случае подключения через виртуальную частную сеть (VPN) выполните следующие действия. В окне приложения VPN выберите меню **Параметры**. Убедитесь в том, что флажок **Межсетевой экран с отслеживанием состояния** НЕ установлен. В противном случае снимите флажок **Межсетевой экран с отслеживанием состояния**.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Дополнительные параметры аудиосигнала громкоговорителя для Windows XP, стр. 10-13

Дополнительные параметры аудиосигнала громкоговорителя для Windows XP

Неполадка При работе с программофоном звук во время вызова не слышен. Однако в окне сеанса связи отображается информация о наличии установленного соединения.

Способ устранения Попробуйте выполнить приведенные ниже действия.

Эти действия могут повлиять на работу других приложений, в которых используется аудиосигнал.

Шаг 1 Убедитесь в том, что устройство (колонка или гарнитура), предназначенное для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator, подсоединено надлежащим образом.

Шаг 2 Выберите **Пуск > Все программы > Стандартные >Развлечения > Громкость.**

Шаг 3 Выберите **Параметры > Свойства**.

Шаг 4 В поле **Микшер** выберите устройство (колонку или гарнитуру), предназначенное для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 5 Выберите **Воспроизведение.**

Шаг 6 Установите флажки **Громкость** и **Звук**. Сбросьте остальные флажки.

Шаг 7 Нажмите **OK**.

Шаг 8 Убедитесь в том, что флажок **Выкл.** сброшен для всех элементов.

Шаг 9 Установите каждый из регуляторов громкости на достаточно высоком уровне.

Шаг 10 Закройте окно **Динамик**.

Шаг 11 При необходимости выполните эту процедуру еще раз, установив все флажки на шаге 5. Набор элементов в списке зависит от конкретного устройства. Убедитесь в том, что ни для одного элемента не отключен звук и не задан слишком низкий уровень громкости. Исключение. При работе без гарнитуры во избежание возникновения шумов по механизму обратной связи в параметрах воспроизведения следует отключить микрофон (иногда соответствующий параметр называется «Запись»).

См. также

- Нет звука, или звук слишком тихий, стр. 10-11

Звук только в одном направлении, или плохое качество звука

Неполадка Другие участники не слышат данного абонента или слышат, но с низким качеством аудиосигнала.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- В окне сеанса связи убедитесь в том, что микрофон не отключен.
- Если необходимо использовать приложение телефонии, задайте для параметра «Режим телефона» значение «Программофон».
- Вместо встроенного в компьютер микрофона пользуйтесь гарнитурой (при ее наличии).
- Убедитесь в том, что кнопка отключения микрофона на гарнитуре не активна.
- Расположите микрофон на достаточно близком расстоянии от рта. Определите оптимальное расстояние опытным путем.
- Проверьте подключение гарнитуры и камеры к портам USB.
- Проверьте правильность настройки микрофона в разделе предпочтительных параметров Cisco Unified Personal Communicator.
- Если программофон работает одновременно с камерой и гарнитурой, в разделе предпочтительных параметров следует указать в качестве устройства воспроизведения не камеру, а гарнитуру.
- Проверьте настройки дополнительных параметров аудиосигнала микрофона в операционной системе.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8
- Изменение громкости вызова с программофона, стр. 3-10
- Дополнительные параметры аудиосигнала микрофона для Windows XP, стр. 10-15

Дополнительные параметры аудиосигнала микрофона для Windows XP

Неполадка Другие участники не слышат данного абонента или слышат, но с низким качеством аудиосигнала. Я использую программофон.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

Заданное значение сохраняется до его изменения пользователем или отсоединения устройства.

Эти действия могут повлиять на работу других приложений, в которых используется аудиосигнал.

Шаг 1 Убедитесь в том, что устройство (гарнитура или микрофон), предназначенное для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator, подсоединено надлежащим образом.

Шаг 2 Выберите **Пуск > Все программы > Стандартные > Развлечения > Громкость**.

Шаг 3 Выберите **Параметры > Свойства**.

Шаг 4 В поле **Микшер** выберите устройство (гарнитуру или микрофон), предназначенное для работы с программой Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 5 Выберите **Запись**, затем убедитесь в том, что флажок **Микрофон** установлен.

Для некоторых устройств флажок «Микрофон» не предусмотрен. Например, для одного из устройств вместо него используется флажок «Запись». Определите название флажка для конкретного устройства опытным путем.

Шаг 6 Нажмите **OK**.

Шаг 7 Убедитесь в том, что флажок **Выбрать микрофон** (или равнозначный ему) установлен, а для устройства не выключен звук и задан достаточный уровень громкости.

Набор параметров зависит от конкретного устройства.

Шаг 8 Выберите **Дополнительно** в разделе «Микрофон».

Шаг 9 Выберите **Усиление микрофона**.

Шаг 10 Нажмите **Закрыть**.

Шаг 11 Закройте окно.

См. также

- Звук только в одном направлении, или плохое качество звука, стр. 10-14

Слишком большая громкость звукового сигнала

Неполадка Собеседники говорят, что мой звуковой сигнал слишком громкий. Я использую программофон.

Способ устранения

- Отодвиньте микрофон подальше от рта.
- Уменьшите громкость микрофона на панели громкости Windows.
- Сбросьте флажок «Усиление микрофона» в дополнительных параметрах на панели громкости Windows.

См. также

- Дополнительные параметры аудиосигнала микрофона для Windows XP, стр. 10-15

Органы управления в окне сеанса связи недоступны

Неполадка Кнопки и элементы управления в окне сеанса связи отображаются серым цветом или отсутствуют.

Способ устранения

- Возможно, вызов находится в режиме удержания.
- Если задан режим телефона «Настольный телефон», необходимо отключить звук телефона или изменить громкость с помощью регуляторов на телефонном аппарате.
- Для работы в режиме видеосвязи необходимо настроить видеосвязь.

См. также

- Перевод сеансов связи в режим удержания и их возобновление, стр. 3-9
- Просмотр видеоизображения, стр. 4-2

Функция объединения недоступна

Неполадка При попытке объединения двух вызовов кнопка «Объединить» отображается серым цветом и недоступна.

Способ устранения Необходимо учитывать следующие обстоятельства.

- Невозможно объединить два вызова конференц-связи. Вызовы можно объединить только в том случае, если хотя бы один из них является сеансом связи с одним абонентом.
- Убедитесь в том, что один из вызовов не находится в режиме удержания. Кнопка объединения вызовов активна только в окне активного вызова. Если сеанс связи находится в режиме удержания, кнопка объединения вызовов отображается серым цветом и недоступна.

См. также

- Объединение вызовов, стр. 6-2

Ошибка при отключении ноутбука от док-станции

Неполадка Когда я пытаюсь отключить ноутбук от док-станции, отображается сообщение об ошибке.

Способ устранения Возможно, у вас открыто окно голосовой почты или выполняется вызов в режиме программофона. Перед отключением ноутбука от док-станции необходимо закрыть все окна голосовой почты и завершить текущие звонки через программофон.

Решение проблем, связанных с видеосвязью или с работой камеры

- Без необходимости запускается процесс установки, стр. 10-18
- Неожиданный запрос на выбор драйвера камеры, стр. 10-18
- Отключены команды видеосвязи, стр. 10-19
- Отсутствует камера или собственное видеоизображение, стр. 10-19

- Не работает функция предварительного просмотра видеоизображения, стр. 10-20
- При вызове отсутствует видеосигнал, стр. 10-20
- Отсутствует удаленное видеоизображение, стр. 10-20
- Видеоизображение низкого качества, медленно обновляется или отсутствует, стр. 10-21
- На видеотелефоне Tandberg отсутствует видеосигнал, стр. 10-21
- Собственное видеоизображение в обоих окнах, стр. 10-22

Без необходимости запускается процесс установки

Неполадка Драйвер камеры уже установлен. Почему при подсоединении камеры процесс установки запускается снова?

Способ устранения При наличии нескольких портов USB, а также при подсоединении камеры через концентратор процесс установки может запускаться при каждом подсоединении камеры к порту USB, к которому она не была подсоединена ранее.

Неожиданный запрос на выбор драйвера камеры

Неполадка При попытке работы с камерой отображается окно с запросом на выбор драйвера.

Способ устранения Отсоедините камеру и установите программное обеспечение камеры, затем подсоедините камеру.

См. также

- Установка и настройка видеокамеры Cisco, стр. 1-3

Отключены команды видеосвязи

Неполадка Команды открытия сеанса видеосвязи, перевода сеанса связи в режим видеосвязи, ответа на вызов в режиме видеосвязи и просмотра собственного видеоизображения отображаются серым цветом и недоступны.

Способ устранения

- Убедитесь в том, что камера подсоединена. После ее подсоединения может потребоваться перезапуск программы Cisco Unified Personal Communicator.
- Видеосвязью можно пользоваться только в том случае, если в качестве режима телефона задан программофон. Необходимо завершить все текущие сеансы связи и открыть новый сеанс вызова через программофон.

См. также

- Выбор режима программофона или настольного телефона, стр. 1-10
- Отсутствует камера или собственное видеоизображение, стр. 10-19

Отсутствует камера или собственное видеоизображение

Неполадка Камера распознается компьютером неправильно, или не отображается собственное видеоизображение абонента.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- Проверьте соответствие требованиям, приведенным в разделе Просмотр видеоизображения, стр. 4-2.
- Отсоедините камеру и подсоедините ее снова.
- Подсоедините камеру к другому порту USB.
- Убедитесь в том, что в разделе «Предпочтения — Аудио/видео» выбрана подсоединенная камера.
- Завершите работу программы Cisco Unified Personal Communicator (если она работает), затем запустите ее снова.
- Проверьте работу камеры с другими приложениями. Если она не работает, прочитайте раздел, посвященный поиску и устранению неполадок, в прилагаемой к камере документации.

См. также

- Определение звуковых и видеоустройств, стр. 1-8

Не работает функция предварительного просмотра видеоизображения

Неполадка Не работает функция предварительного просмотра видеоизображения, и я не могу инициировать или принимать вызовы. Программа зависает.

Способ устранения Подключите камеру непосредственно к USB-порту компьютера или воспользуйтесь концентратором USB 2.0. Возможно, ваша камера несовместима с концентраторами USB версии 1.1 или концентраторами без адаптера питания.

При вызове отсутствует видеосигнал

Неполадка При выполнении или принятии вызова в режиме видеосвязи имеется только звук.

Способ устранения Соединение устанавливается в режиме видеосвязи только в том случае, если посылка вызова *и* ответ на вызов выполнены в режиме видеосвязи. После установления соединения можно перевести вызов из режима аудиосвязи в режим видеосвязи.

См. также

- Просмотр видеоизображения, стр. 4-2

Отсутствует удаленное видеоизображение

Неполадка После ответа на вызов в режиме видеосвязи или перевода сеанса связи в режим видеосвязи видеоизображение другого абонента не появляется.

Способ устранения Возможно, другой абонент работает без видеокамеры или отклонил перевод сеанса связи в режим видеосвязи.

См. также

- Собственное видеоизображение в обоих окнах, стр. 10-22

Видеоизображение низкого качества, медленно обновляется или отсутствует

Неполадка Видеоизображение отсутствует, отображается замедленно или имеет низкое качество.

Способ устранения Попробуйте выполнить следующие действия.

- Если компьютер работает от аккумулятора, подсоедините его к сети питания.
- Отключите функцию подробного протоколирования, если она не требуется.
- В случае удаленного доступа к сети через соединение с низкой скоростью передачи данных рекомендуется работать в режиме аудиосвязи.
- Убедитесь, что у вас установлены самые последние драйверы видеокарты. Проверьте версии драйверов на веб-сайте производителя видеокарты или обратитесь к системному администратору.

См. также

- Включение функции подробного протоколирования, стр. 10-33
- При входе в систему приложение не отвечает, стр. 10-3

На видеотелефоне Tandberg отсутствует видеосигнал

Неполадка Невозможно перевести вызов из режима аудиосвязи в режим видеосвязи. Другой абонент работает с видеотелефоном Tandberg.

Способ устранения Выполните посылку вызова в режиме видеосвязи или предложите выполнить посылку вызова пользователю телефона Tandberg. Эта ситуация характерна для телефонов Tandberg.

Собственное видеоизображение в обоих окнах

Неполадка После перевода конференции в режим видеосвязи отображаются только два собственных видеоизображения.

Способ устранения Операция перевода в режим видеосвязи должна быть выполнена каждым участником конференции. Видеоизображение другого участника будет отображаться после того, как этот участник переведет конференц-вызов в режим видеосвязи.

Решение проблем, связанных с веб-конференциями

- Запрос на ввод учетных данных при входе в режим веб-конференции, стр. 10-22
- Режим веб-конференции недоступен, стр. 10-23
- Неверный язык веб-конференции, стр. 10-23
- Потеря соединения с веб-конференцией, стр. 10-23
- Веб-конференция отсутствует, стр. 10-24
- Нестандартный внешний вид веб-конференции, стр. 10-24

Запрос на ввод учетных данных при входе в режим веб-конференции

Неполадка При переводе сеанса связи в режим веб-конференции отображается запрос на ввод имени пользователя и пароля. Какой набор учетных данных для входа мне необходимо использовать?

Способ устранения Введите имя пользователя и пароль Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express.

Режим веб-конференции недоступен

Неполадка Не удается перевести сеанс связи в режим веб-конференции. Либо при нажатии кнопки для открытия веб-конференции отображается сообщение об ошибке.

Способ устранения Возможные решения проблемы

- Возможно, данные учетной записи Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express введены неверно. Для уточнения имени пользователя и пароля обратитесь к системному администратору.
- Попробуйте войти в систему Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express напрямую. В случае успешного входа в систему введите те же имя пользователя и пароль в разделе «Предпочтения учетных записей» для системы MeetingPlace в Cisco Unified Personal Communicator.
- В некоторых случаях требуется наличие профиля (учетной записи) в программе Cisco MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express. Обратитесь к системному администратору.

См. также

- Настройка режима веб-конференции, стр. 1-6

Неверный язык веб-конференции

Неполадка Язык, на котором проводится веб-конференция, не совпадает с языком, заданным в программе.

Способ устранения Набор языков, на которых можно проводить веб-конференции, не совпадает с набором языков, доступных в других разделах приложения Cisco Unified Personal Communicator. Если заданный в программе язык недоступен, текст отображается на английском языке.

Потеря соединения с веб-конференцией

Неполадка Соединение с веб-конференцией разорвано.

Способ устранения Нажмите кнопку **Повторно подсоединиться к веб-конференции** в окне сеанса связи.

Веб-конференция отсутствует

Неполадка Окно веб-конференции не отображается на экранах некоторых участников сеанса связи.

Способ устранения Возможные решения проблемы

- На компьютерах участников, не работающих с программой Cisco Unified Personal Communicator, не настроено автоматическое отображение окна веб-конференции.
- Возможно, число участников превышает предельно допустимое количество, определяемое настройкой системы Cisco MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express. Обратитесь к системному администратору.

См. также

- Добавление веб-конференций к сеансам связи и добавление участников веб-конференций, стр. 5-2

Нестандартный внешний вид веб-конференции

Неполадка Веб-конференции отличаются от обычных веб-конференций, организуемых с помощью других программ.

Способ устранения Веб-конференции, доступ к которым осуществляется с помощью программы Cisco Unified Personal Communicator, отличаются от обычных веб-конференций. Некоторые функции обычных веб-конференций выполняются непосредственно в приложении Cisco Unified Personal Communicator.

См. также

- Сравнение с веб-совещаниями Full Cisco Unified MeetingPlace или Cisco Unified MeetingPlace Express, стр. 5-5

Решение проблем, связанных с обменом мгновенными сообщениями

- Кнопка «Мгновен. сообщения» неактивна, стр. 10-25
- Мгновенное сообщение не получено, стр. 10-26
- Сообщение об ошибке, связанной с отправкой мгновенных сообщений, стр. 10-26
- Одно окно для одного пользователя, стр. 10-27
- Окно мгновенных сообщений пусто, стр. 10-27

Кнопка «Мгновен. сообщения» неактивна

Неполадка Кнопка передачи мгновенного сообщения отображается серым цветом и недоступна.

Способ устранения

- Сначала выберите пользователя в списке.
- Убедитесь в том, что выбрано только одно имя.
- Нельзя отправлять мгновенные сообщения людям с состоянием доступности «Недоступен».
- Мгновенные сообщения можно отправлять только тем сотрудникам вашей компании, которым предоставлена возможность работы с программой Cisco Unified Personal Communicator или IP Phone Messenger. К этой группе могут принадлежать не все сотрудники, перечисленные в корпоративном каталоге.
- Нельзя отправлять мгновенные сообщения тем людям из вашего контактного списка, для которых не отображен значок доступности.

См. также

- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15

Мгновенное сообщение не получено

Неполадка Мгновенное сообщение передано без ошибок, но не доставлено адресату.

Способ устранения Если адресат не вошел в систему Cisco Unified Personal Communicator на момент передачи сообщения, и этому адресату предоставлена возможность работы с программой IP Phone Messaging (IPPM), то сообщение может быть доставлено по адресу, заданному в этой программе, а не в программе Cisco Unified Personal Communicator. Для просмотра сообщения обратитесь к документации по IPPM.

См. также

- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15
- Сообщение об ошибке, связанной с отправкой мгновенных сообщений, стр. 10-26

Сообщение об ошибке, связанной с отправкой мгновенных сообщений

Неполадка При попытке передачи сообщения отображается следующее уведомление.

- «Ваше сообщение для [person] не может быть доставлено».
- «[person] очевидно не подключен. Ваше сообщение не может быть доставлено».
- «Ваше сообщение для [person] не может быть доставлено».

Способ устранения При появлении такого сообщения рекомендуется повторить попытку позднее или связаться с этим человеком иным способом. Вы также увидите сообщение об ошибке, если попытаетесь отправить мгновенное сообщение людям из списка последних сеансов связи или с панели результатов поиска, которые находятся в режиме «Недоступен» или для которых не активирована программа Cisco Unified Personal Communicator.

См. также

- Мгновенное сообщение не получено, стр. 10-26

Одно окно для одного пользователя

Неполадка Новое сообщение отображается в том же окне, что и предыдущие сообщения.

Способ устранения В каждый момент времени для каждого пользователя Cisco Unified Personal Communicator может быть открыто только одно окно обмена сообщениями.

Окно мгновенных сообщений пусто

Неполадка Мое окно мгновенных сообщение открыто, но при получении и отправке мгновенного сообщения оно остается пустым.

Способ устранения Ваша версия программы Microsoft Internet Explorer работает неправильно. Возможно, ее конфигурация повреждена вирусом или иными вредоносными программами. Вам необходимо восстановить программу Internet Explorer. Возможные решения проблемы

- Выполните сканирование для поиска вирусов, шпионских и рекламных программ.
- Выполните обновление Windows, чтобы обеспечить актуальность конфигурации операционной системы.
- Восстановите конфигурацию программы Internet Explorer по умолчанию. Доступ к этим функциям осуществляется из меню **Сервис** > **Свойства обозревателя**. Выберите вкладку **Программы**. Щелкните **Сброс веб-параметров**.
- Переустановите программу Microsoft Internet Explorer.

Решение проблем, связанных с панелью «Последние сеансы связи»

- Отсутствуют известные звонки, стр. 10-28
- Не указано имя, стр. 10-28

Отсутствуют известные звонки

Неполадка Имевшие место вызовы не отображаются в списках на панели «Последние сеансы связи».

Способ устранения Если во время посылки или приема вызова программа Cisco Unified Personal Communicator не работала, такой вызов не отображается в списке на панели «Последние сеансы связи». Если во время посылки вызова с настольного телефона программа Cisco Unified Personal Communicator работала в режиме программофона, такой вызов также не отображается в списке.

Не указано имя

Неполадка На панели «Последние сеансы связи» в качестве информации о вызове, поступившем от сотрудника организации, отображается номер телефона, но не отображается имя.

Способ устранения Возможно, посылка вызова выполнена с телефона, номер которого не распознается системой (например, с домашнего телефона), или информация в корпоративном каталоге устарела.

Решение проблем, связанных с голосовой почтой

Неполадка Сообщения голосовой почты загружаются медленно.

Способ устранения При наличии большого количества помеченных для удаления, но не удаленных окончательно сообщений голосовой почты очистите список последних сеансов связи от этих элементов.

См. также

- Работа со списком «Последние сеансы связи», стр. 9-3

Решение проблем, связанных с поиском

- Неправильные результаты поиска, стр. 10-29
- Программа зависает после выполнения поиска, стр. 10-29

Неправильные результаты поиска

Неполадка Возвращаются неверные результаты поиска.

Способ устранения Поиск в системе выполняется по нескольким различным атрибутам. В зависимости от выполненной администратором настройки этих атрибутов результаты поиска могут не соответствовать вашим ожиданиям.

Программа зависает после выполнения поиска

Неполадка После выполнения операции поиска приложение не отвечает.

Способ устранения Дождитесь завершения операции поиска. Это может занять несколько минут.

Интерактивная справка недоступна

Неполадка Невозможно просмотреть интерактивную справку.

Способ устранения

- Необходимо разрешить просмотр активного содержимого. Например, в программе Internet Explorer 6 необходимо щелкнуть информационную панель в верхней части окна обозревателя и выбрать **Разрешить заблокированное содержимое**.
- Администратор может предоставить вам копию руководства пользователя этой программы в формате PDF.
- Последняя версия документации в формате PDF представлена также на веб-сайте корпорации Cisco.

См. также

- Поиск дополнительной документации, стр. 1-15

Получение информации для администратора

При возникновении проблем может потребоваться выполнение одной из следующих процедур (по указанию системного администратора).

- Просмотр статистических данных для вызова, стр. 10-30
- Проверка состояния сервера, стр. 10-31
- Формирование файлов журнала, стр. 10-31
- Включение функции подробного протоколирования, стр. 10-33

Просмотр статистических данных для вызова

Неполадка У меня возникают проблемы при выполнении вызова. Мой администратор пытается найти и устранить неполадку и запросил у меня статистику вызова.

Способ устранения

Предусмотрена возможность просмотра статистических данных для текущего вызова.

Шаг 1 Убедитесь в том, что в качестве активного окна выбрано окно сеанса связи, относящееся к проблемному вызову.

Шаг 2 Убедитесь в том, что вызов не находится в режиме удержания.

Шаг 3 В строке меню активного сеанса связи выберите **Справка > Показать статистику по вызовам**.

Шаг 4 Выберите **Статистика аудио** или **Статистика видео**.

Проверка состояния сервера

Неполадка У меня возникли проблемы при работе с программой Cisco Unified Personal Communicator. Мой администратор пытается найти и устранить неполадку и запросил у меня состояние сервера.

Способ устранения

Шаг 1 Выберите **Справка > Показать данные о состоянии сервера** в строке меню в верхней части консоли.

Шаг 2 Выберите один из представленных слева вариантов по указанию администратора.

Формирование файлов журнала

Неполадка Программа Cisco Unified Personal Communicator не отвечает или работает неправильно. Мой администратор пытается найти и устранить неполадку и запросил у меня файлы журнала.

Способ устранения Для сохранения файлов журнала используйте средство создания отчета о неполадках (Problem Reporting Tool).

Заявление об отказе

Программа Problem Reporting Tool (PRT) будет собирать с вашего компьютера файлы журнала, которые могут включать в себя контактную информацию, содержание оперативных сообщений, номера телефонов и другую информацию, которая может быть использована для идентификации вас или других людей. Эта информация является необходимой частью процесса диагностики и помогает в выявлении причины технической неисправности, о которой вы сообщили. В рамках процесса диагностики журналы могут быть переданы за границу и временно сохранены. Используя программу PRT, вы даете свое согласие на передачу журналов компании Cisco, чтобы дать возможность Cisco устранить технические проблемы в работе программы Cisco Unified Personal Communicator.

Шаг 1 Найдите на рабочем столе файл .zip с именем, начинающимся с **CUPC**, за которым следует строка цифр и букв.

Если этот файл не был сформирован автоматически, создайте его в соответствии с приведенными ниже инструкциями.

a. Выполните одно из следующих действий.

- Выберите **Справка > Создать отчет о неполадках**.
- Выберите **Пуск > Все программы > Cisco Unified Personal Communicator > Создать отчет о неполадках**.

b. Следуйте инструкциям на экране. Перед нажатием кнопки «Готово» запишите имя файла, созданного на рабочем столе.

Шаг 2 Создайте сообщение электронной почты с указанной ниже информацией, особенно в том случае, если отчет о неполадках сформирован системой автоматически.

- Описание проблемы.
- Описание действий, которые выполнялись пользователем в момент возникновения проблемы.
- Сведения о любых обстоятельствах, которые могли повлиять на возникновение проблемы.

Шаг 3 Передайте системному администратору сформированный файл и сопроводительную информацию по электронной почте.

См. также

- Включение функции подробного протоколирования, стр. 10-33

Включение функции подробного протоколирования

Неполадка У меня возникли проблемы в работе программы Cisco Unified Personal Communicator, и мой администратор посоветовал включить подробное протоколирование.

Способ устранения Для этого выберите **Справка > Разрешить подробную информацию о входе в систему**.

Для отключения функции подробного протоколирования выполните эту же процедуру.

Заданный параметр сохраняется до его изменения пользователем и не изменяется при перезапуске программы.

Подробное протоколирование может привести к снижению производительности, поэтому эту функцию следует отключить, если необходимость в ее использовании отпала.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

I

IP Phone Messenger (IPPM) Приложение, работающее в качестве службы на IP-телефоне Cisco Unified. Эта служба работает независимо от программы Cisco Unified Personal Communicator, но взаимодействует с ней для обеспечения таких функций, как состояние доступности, обмен мгновенными сообщениями и управление контактами.

В

веб-конференция Функция программы Cisco Unified Personal Communicator, позволяющая отображать документы и приложения вашего компьютера на экранах других участников сеанса связи.

Д

домен Домен представляет собой имя компании. Это часть адреса электронной почты, расположенная после символа @.

К

консоль Главное окно программы Cisco Unified Personal Communicator. Содержит панели «Контакты», «Последние сеансы связи» и «Поиск», а также информацию о состоянии доступности, кнопки, меню и другие элементы управления.

Н

настольный телефон — IP-телефон Cisco Unified, подключенный к корпоративной сети. Как правило, этот телефон расположен на рабочем месте.

недоступен — Человек не выполнил вход в программу Cisco Unified Personal Communicator, добавил вас в список заблокированных контактов, или системе не удается определить состояние доступности этого человека

О

окно сеанса связи — Окно, отображаемое во время сеанса связи. В активном окне отображается текущий сеанс связи.

П

панель набора — Небольшое окно, работающее как клавиатура телефона. Предназначено для набора номера телефона.

См. также панель набора номера.

панель набора номера — Небольшое окно, работающее как клавиатура телефона, доступ к которому осуществляется из окна активного сеанса связи. Предназначено для выполнения указаний по вводу информации, например выбора одного из предоставленных вариантов или ввода пароля.

См. также панель набора.

программофон — Программное обеспечение, выполняющее функции телефона. Программофон входит с состав программы Cisco Unified Personal Communicator.

профиль — Информация о пользователе, хранящаяся в системе Cisco Unified Personal Communicator, в том числе заданные этим пользователем предпочтительные параметры.

В контексте веб-конференций *профилем* называется учетная запись пользователя Cisco Unified MeetingPlace Express.

P

режим телефона Указывает на то, работает ли программа Cisco Unified Personal Communicator в качестве программофона или в режиме взаимодействия с IP-телефоном Cisco Unified (настольный телефон).

C

состояние Состояние доступности пользователя Cisco Unified Personal Communicator, например «Доступен» или «Нет на месте». Это состояние отображается для пользователей Cisco Unified Personal Communicator и некоторых других связанных программ. На основе этой информации можно определить наилучшее время и способ связи с человеком.

Подробные сведения приведены в разделе Состояние доступности и конфиденциальности в программе Cisco Unified Personal Communicator, стр. 2-1.