



Cisco IP SoftPhone 用户指南

版本 1.3

公司总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 526-4100

文本部件号: OL-2379-01

本手册中有关产品的规范和信息如有更改，恕不另行通知。我们认为本手册中的所有声明、信息和建议都是正确的，但对此并不作任何明确或隐含的保证。用户必须自己承担所有与使用任何产品相关的责任。

适用于相关产品的软件授权和有限保障在随该产品发布的信息包中阐述，但在此处也包括这些信息以供参考。如果您找不到软件授权或有限保障，请与 CISCO 代表联系，以便获取一份。

TCP 标头压缩的 Cisco 实施方案是在美国加利福尼亚大学伯克利分校 (UCB) 作为 UNIX 操作系统的 UCB 公共领域版本的一部分而开发的程序的改写版本。保留所有权利。(C) 1981, Regents of the University of California 版权所有。

除了此处不作任何其他保证以外，这些供应商的所有文档文件和软件均以“原样”提供。Cisco 和上面提到的供应商否认作出过任何明确或含蓄的保证，包括但不限于适销性、对特定目的的适用性以及由于处理、使用或买卖本产品而带来或伴随的损害。

在任何情况下，Cisco 或其供应商对任何间接、特殊、伴随或偶然的损害均不承担任何责任，包括但不限于由于使用本手册或者由于本手册的不可靠性而导致的损失利润、丢失数据或数据损坏，即使 Cisco 或其供应商已经被告知可能会产生这种损坏。

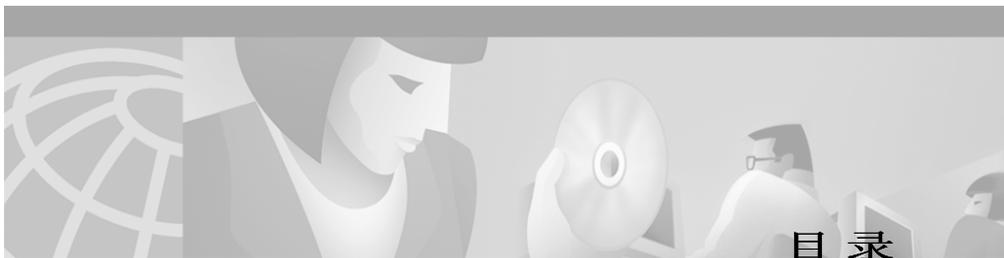
CCIP、Cisco Powered Network 标记、Cisco Systems Verified 徽标、Cisco Unity、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、Internet Quotient、iQ Breakthrough、iQ Expertise、iQ FastTrack、iQ 徽标、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath 和 Voice LAN 是 Cisco Systems, Inc. 的商标；Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、Discover All That 是 Possible、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 和 iQuick Study 是 Cisco Systems, Inc. 的服务商标；Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco IOS 徽标、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、GigaStack、IOS、IP/TV、LightStream、MGX、MICA、Networkers 徽标、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter 和 VCO 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其子公司在美国和其他国家（地区）的注册商标。

本文档或网站中涉及的所有其他商标均属于各自的所有者。使用术语“合作伙伴”并不表示 Cisco 和任何其他公司具有合作关系。(0201R)

Cisco IP SoftPhone 用户指南

© 2000-2002, 思科系统公司，版权所有

保留所有权利。



目录

前言 ix

目的 ix

读者 x

结构 x

相关文档 x

系统要求 xi

约定 xi

Cisco Connection Online xiii

文档 CD-ROM xiv

1

Cisco IP SoftPhone 概述 1-1

Cisco IP SoftPhone 作为独立电话 1-3

Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话 1-4

非英语语言的 Cisco IP SoftPhone 1-4

联机拨号和目录 1-5

字母数字转换 1-5

跟踪呼叫 1-6

音频会议 1-6

使用虚拟会议室进行桌面协作 1-7

白板 1-7

应用程序和文档共享 1-8

聊天 1-8

视频协作 1-9

语音信箱集成	1-9
Cisco 紧急响应器支持	1-10
网络组件	1-10
系统要求	1-11
标准支持	1-12

2 如何安装和启动 Cisco IP SoftPhone 2-1

如何安装 Cisco IP SoftPhone	2-2
通过 Web 页面安装	2-2
通过自解压的可执行文件安装	2-4
通过 CD-ROM 安装	2-6
如何启动 Cisco IP SoftPhone	2-9
如何退出 Cisco IP SoftPhone	2-10

3 如何使用 Cisco IP SoftPhone 3-1

如何选择要控制的线路	3-2
选择 Cisco IP SoftPhone 线路	3-3
如何使用主拨号窗口	3-4
使用图标栏	3-8
使用相关功能软键栏	3-9
使用线路按钮	3-11
更改显示	3-11
调节音量控制	3-12
调节扬声器音量	3-12
调节麦克风音量	3-13
如何发出呼叫	3-14
通过联机键盘拨号	3-16

从联机目录中拨号	3-16
拨打上一次拨打的号码	3-17
如何结束呼叫	3-17
如何应答呼叫	3-17
重定向来话呼叫	3-18
向语音信箱发送来话呼叫	3-18
忽略来话呼叫	3-19
自动应答呼叫	3-19
如何将呼叫设置为呼叫保持状态	3-20
如何转接呼叫	3-20
执行协商转接	3-20
执行直接转接	3-21
如何使用语音信箱	3-21
配置语音信箱	3-21
检查语音信箱	3-22
将所有呼叫转发到语音信箱	3-23
如何启动音频会议	3-24
向会议添加参与者	3-25
离开会议	3-25
如何通过 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件	3-26
使用自动问候模式	3-26
给呼叫者播放 .wav 文件	3-26
在呼叫期间停止 .wav 文件	3-27
如何使用拨号目录	3-28
添加目录条目	3-28
删除目录条目	3-30
编辑目录条目	3-31

搜索目录条目	3-31
如何使用呼叫日志	3-32
如何设置呼叫控制选项	3-33
如何配置目录设置	3-34
添加目录	3-34
删除目录	3-36
编辑目录	3-36
如何配置拨号规则	3-37
如何配置音频设置	3-39
调节音量设置	3-39
配置语音设置	3-41
配置高级语音设置	3-42
更改抖动缓冲区大小	3-43
配置处理频率	3-43
选择振铃器设置	3-45
设置网络音频设置	3-46
配置网络音频设置	3-47
如何配置高级设置	3-49

4	如何使用虚拟会议室	4-1
	如何验证设置	4-1
	如何使用名单	4-3
	如何使用应用程序共享窗口	4-4
	启动文档共享会话	4-5
	传递文档控制权	4-7
	请求文档的控制权	4-7
	结束文档共享会话	4-8

如何启动白板会话	4-8
结束白板会话	4-9
删除白板同步	4-10
如何发送聊天信息	4-10
如何准备视频协作会话	4-11

附录 A**疑难解答 A-1**

常见问题 (FAQ) A-1

启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？ A-2

 验证 Cisco IP SoftPhone 配置 A-3

 验证 Cisco TSP 配置 A-3

 重新启动电话服务 A-5

 验证网络连接 A-6

我能够看到一条线路，但在尝试打开它时，Cisco IP SoftPhone 显示“无法打开地址”错误。 A-6

 重新启动 VPN 客户机 A-7

为什么音频声音抖动且不连续？ A-8

为什么只有单向音频？ A-8

 确定声卡的类型：全双工或半双工 A-9

启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么出现“无法初始化音频”错误？ A-10

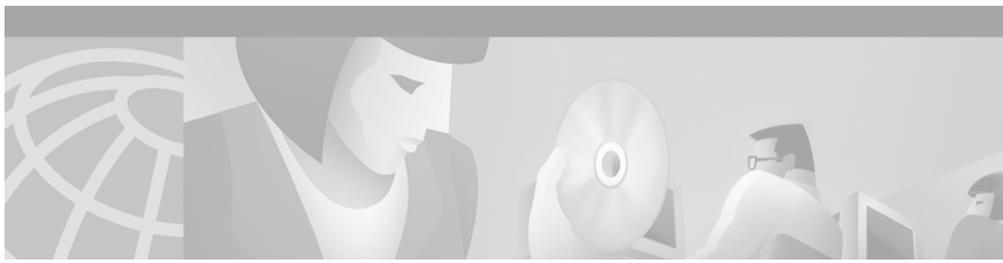
如何查找和更改 Cisco CallManager 的 IP 地址 A-10

 确定 Cisco IP SoftPhone 使用的 Cisco CallManager A-11

 更改为 Cisco IP SoftPhone 配置的 Cisco CallManager IP 地址 A-12

如何调整音频设置 A-13

如何诊断协作问题 A-14



前言

前言部分介绍本指南的目的、读者、结构和一般约定，并提供了有关如何获得相关文档的信息。

前言部分包含以下主题：

- 目的（第 ix 页）
- 读者（第 x 页）
- 结构（第 x 页）
- 相关文档（第 x 页）
- 系统要求（第 xi 页）
- 约定（第 xi 页）
- Cisco Connection Online（第 xiii 页）
- 文档 CD-ROM（第 xiv 页）

目的

*Cisco IP SoftPhone 用户指南*提供了安装、配置和使用 Cisco IP SoftPhone 的说明。有助于您：

- 了解 Cisco IP SoftPhone 组件和功能
- 在您的 Windows PC 上安装和配置 Cisco IP SoftPhone
- 使用 Cisco IP SoftPhone 通过 IP 网络发出、接收和控制呼叫

读者

*Cisco IP SoftPhone 用户指南*适用于使用台式 PC 拨打和接收电话呼叫、使用桌面协作和 / 或控制 Cisco IP 电话的计算机用户。

结构

本指南的结构如下：

章节	说明
第 1 章	“Cisco IP SoftPhone 概述” 介绍 Cisco IP SoftPhone 的功能、组件和系统要求
第 2 章	“如何安装和启动 Cisco IP SoftPhone” 介绍如何安装和启动 Cisco IP SoftPhone
第 3 章	“如何使用 Cisco IP SoftPhone” 介绍如何使用 Cisco IP SoftPhone 在台式 PC 上发出、接收和控制呼叫
第 4 章	“如何使用虚拟会议室” 介绍如何使用桌面协作功能 Cisco IP SoftPhone
附录 A	“疑难解答” 介绍如何解决使用 Cisco IP SoftPhone 时可能遇到的常见问题。

相关文档

有关 Cisco IP SoftPhone 和 Cisco CallManager 的详细信息，请参阅以下文档。也可以联机查询 www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/ 找到这些文档。

- *Cisco IP SoftPhone 管理指南*
- *Cisco IP SoftPhone 快速入门指南*

- *Cisco IP SoftPhone* 版本注释
- *Cisco CallManager* 系统指南

系统要求

您可以在以下不同语言（英语、法语、德语和日语）版本的 Microsoft Windows 上安装 Cisco IP SoftPhone:

- Windows 95
- Windows 98 SE
- Windows ME
- Windows NT 4.0（已安装 Service Pack 4 或更高版本）
- Windows 2000
- Windows XP

约定

本文档使用以下约定:

约定	说明
中文引号 “ ”	命令和关键字都采用中文引号表示。
<i>斜体</i>	由用户赋值的参数采用斜体表示。
[]	方括号内的元素为可选项。
{ x y z }	替代关键字用大括号括起并用垂直条分开。
[x y z]	可选的替代关键字用方括号括起并用垂直条分开。
字符串	不带引号的一组字符。字符串外不能使用引号，字符串内也不能包含引号。
屏幕字体	终端会话和系统显示的信息都采用屏幕字体表示。
粗体屏幕字体	用户必须输入的信息采用粗体屏幕字体表示。
<i>斜体屏幕字体</i>	由用户赋值的参数采用斜体屏幕字体表示。

约定	说明
→	使用指针突出显示示例中重要的文本行。
^	符号 ^ 表示标有 CONTROL 的键，例如，屏幕显示中的键组合 ^D 表示按下 CONTROL 键的同时按 D 键。
< >	非打印字符（例如密码）用尖括号括起。

注释使用以下约定：



注释

表示 *读者注释*。注释包含对本指南中没有介绍的内容有帮助的建议或参考。

小诀窍使用以下约定：



小诀窍

表示 *介绍的操作可以节省时间*。执行此处介绍的操作可以节省时间。

提示使用以下约定：



提示

表示 *以下内容是有用的提示*。

注意使用以下约定：



注意

表示 *读者应谨慎操作*。在这种情况下，您的操作可能会导致设备损坏或数据丢失。

警告使用以下约定：

**警告**

此警告符号表示危险。在这种情况下，您的身体可能会受到伤害。在使用某个设备之前，您必须了解电路可能造成的危害并熟悉一般惯例，防止事故的发生。要查看已转换的警告版本，请参阅附录 N “已转换的安全警告”。

Cisco Connection Online

Cisco Connection Online 是 Cisco Systems（思科系统公司）提供支持的主要实时渠道。维护客户与合作伙伴可以在 CCO 上自行注册，获得其他信息和服务。

CCO 为思科的客户和业务伙伴提供多种全天候的标准服务和增值服务。CCO 服务包括产品信息、产品文档、软件更新、版本注释、技术提示、故障排除指南、配置说明、手册、服务说明，还可以下载公用文件和授权文件。

CCO 通过两个可以同步更新和增强的界面为众多用户提供服务。文字形式的版本和万维网 (WWW) 上的多媒体版本。文字形式的 CCO 支持 Zmodem、Kermit、Xmodem、FTP 和 Internet 电子邮件，并且可以通过较低的带宽出色地完成对信息的快速访问。CCO 的 WWW 版本提供了大量带有照片、数字、图形和图像的格式化文档以及相关信息的超链接。

您可以采用以下方法访问 CCO：

- WWW: <http://www.cisco.com>
- WWW: <http://www-europe.cisco.com>
- WWW: <http://www-china.cisco.com>
- Telnet: cco.cisco.com
- 调制解调器：北美地区的用户请拨打 408 526-8070，欧洲地区的用户请拨打 33 1 64 46 40 82。使用以下终端设置：VT100 终端仿真，数据位：8，奇偶校验：无，停止位：1，连接速率高达 28.8 kbps。

要获得 CCO 常见问题 (FAQ) 的副本，请发送电子邮件到 cco-help@cisco.com。其他信息，请发送电子邮件到 cco-team@cisco.com。

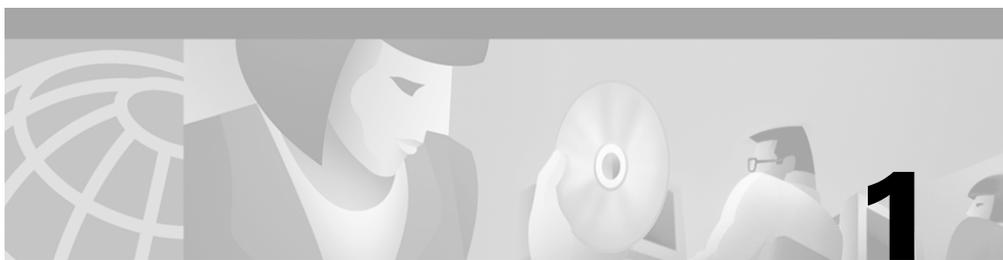
**注释**

如果您是网络管理员，要在思科产品的保修期（或维修合同规定的期限）内获得单独的技术帮助，请拨打 800 553-2447、408 526-7209，或者发送电子邮件到 tac@cisco.com，与思科技术帮助中心 (TAC) 联系。要获取有关思科系统公司、思科产品或升级的一般信息，请拨打 800 553-6387、408 526-7208，或者发送电子邮件到 -rep@cisco.com。

文档 CD-ROM

思科文档和其他文字资料可以在产品附带的 CD-ROM 程序包中找到。文档 CD-ROM 是 Cisco Connection Family 的一部分，每月更新一次。因此它比书面文档更具时效性。要订购额外的文档 CD-ROM 的副本，请与当地销售代表联系或致电客户服务部门。CD-ROM 程序包可以单独购买，也可以按年度订阅。您也可以访问万维网（<http://www.cisco.com>、<http://www-china.cisco.com> 或 <http://www-europe.cisco.com>）上的思科文档。

如果您正在万维网上阅读思科产品说明，则可以通过网络把您的意见发送“反馈”，然后选择“文档”。填写完表格后，单击“提交”将其发送到思科。我们欢迎您提出宝贵意见。



Cisco IP SoftPhone 概述

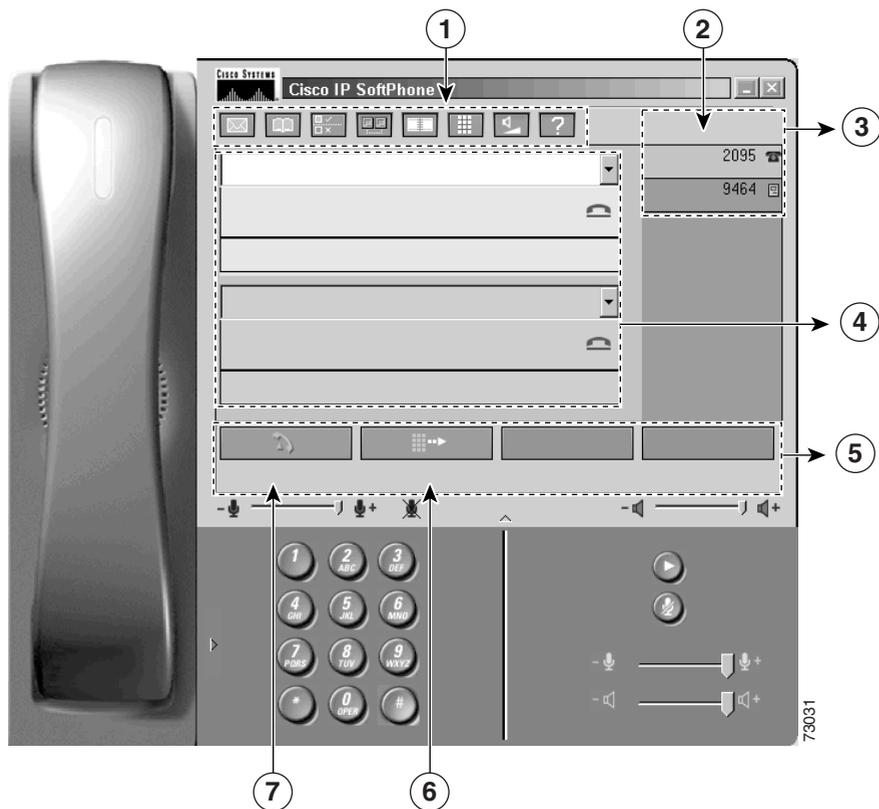
Cisco IP SoftPhone 是一个桌面应用程序，它可使您的计算机具备电话的所有功能，同时还具有呼叫跟踪、桌面协作和从联机目录单击拨号等优点。还可以将 Cisco IP SoftPhone 与 Cisco IP 电话配合使用，以便从台式 PC 拨打、接收和控制呼叫。在这两种操作模式下，所有功能都可以使用。Cisco IP SoftPhone 还可以用于控制支持的模拟线路上的电话。

以下各节介绍 Cisco IP SoftPhone 的功能、组件和系统要求。

- Cisco IP SoftPhone 作为独立电话（第 1-3 页）
- Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话（第 1-4 页）
- 非英语语言的 Cisco IP SoftPhone（第 1-4 页）
- 联机拨号和目录（第 1-5 页）
- 跟踪呼叫（第 1-6 页）
- 音频会议（第 1-6 页）
- 使用虚拟会议室进行桌面协作（第 1-7 页）
- 语音信箱集成（第 1-9 页）
- Cisco 紧急响应器支持（第 1-10 页）
- 网络组件（第 1-10 页）
- 系统要求（第 1-11 页）
- 标准支持（第 1-12 页）

图 1-1 显示了 Cisco IP SoftPhone 的主要组件。

图 1-1 Cisco IP SoftPhone



1	图标栏	2	线路显示	3	线路按钮	4	呼叫块
5	相关功能软键栏	6	摘机软键	7	重拨软键		

Cisco IP SoftPhone 作为独立电话

您可以将 Cisco IP SoftPhone 用作独立电话，以便通过计算机，而不是通过 Cisco IP 电话来发出和接收呼叫。在这种模式下，您的计算机是媒体流的终端。这表示在有来话呼叫时，计算机将会发出振铃，您必须使用计算机头戴式话机或计算机手持式话机进行通话。麦克风和扬声器的音量由 Cisco IP SoftPhone 用户界面上的音量控制进行控制。

如果将 Cisco IP SoftPhone 用作独立电话，您可以随身携带电话分机，只要与企业网络相连，就可以接收呼叫。例如，在出差时，可以使用 Cisco IP SoftPhone 通过联机方式发出和接收呼叫，以及检查语音信箱。

要将 Cisco IP SoftPhone 用作独立电话，PC 中必须安装全双工的声卡或设备并安装正确的驱动程序，此外还要配备计算机头戴式话机或计算机手持式话机。建议不要使用 PC 的扬声器，因为它可能造成回声。

相关主题

- Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话（第 1-4 页）
- 选择 Cisco IP SoftPhone 线路（第 3-3 页）

Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话

可以将 Cisco IP SoftPhone 与 Cisco IP 电话配合使用，这样您既可以通过计算机控制呼叫，也可以通过 Cisco IP 电话控制呼叫。这两个设备都会反映相同的当前呼叫状态。

例如，可以拿起 Cisco IP 电话的手持式话机应答传入的呼叫，并使用 Cisco IP SoftPhone 应用程序使呼叫保持。Cisco IP 电话和 Cisco IP SoftPhone 都会反映呼叫正在保持这一事实。

在这种模式下，Cisco IP 电话是媒体流的终端。这表示当有来话呼叫时，Cisco IP 电话将会发出振铃，您需要使用电话的手持式话机进行通话。麦克风和扬声器的音量由 Cisco IP 电话（而非 Cisco IP SoftPhone）的音量控制进行控制。

相关主题

- Cisco IP SoftPhone 作为独立电话（第 1-3 页）
- 选择 Cisco IP SoftPhone 线路（第 3-3 页）

非英语语言的 Cisco IP SoftPhone

您可以自由选择使用各种语言的 Cisco IP SoftPhone，例如，英语、法语、德语、中文和朝鲜语。

在安装时，可以选择运行 Cisco IP SoftPhone 时采用的语言。这样，Cisco IP SoftPhone 图形用户界面和对话框中的文本都会以您选择的语言显示。在运行 Cisco IP SoftPhone 时，随时可以切换到另一种语言。

相关主题

- 如何配置高级设置（第 3-49 页）

联机拨号和目录



使用 Cisco IP SoftPhone，您可以通过目录服务器、Web 页和计算机键盘发出电话呼叫。它集成了 Cisco CallManager 所使用的目录服务，因此您可以通过将名称从企业目录拖到拨号窗口中来发出呼叫。要设置会议呼叫，请直接将名称从目录拖到拨号窗口中。

要将名称添加到个人目录中，请将活动呼叫拖到目录中。Cisco IP SoftPhone 会自动将呼叫者 ID 添加到您的目录中。

相关主题

- 字母数字转换（第 1-5 页）
- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）
- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）

字母数字转换

Cisco IP SoftPhone 将字母数字拨号字符串转换为键盘数字。例如，如果输入 1-800-GOCISCO，Cisco IP SoftPhone 将该拨号字符串正确转换成 1-800-462-4726。“Q”和“Z”的值分别被转换为“7”和“9”。

跟踪呼叫



只要您发出或接收呼叫，Cisco IP SoftPhone 就会在呼叫期间显示呼叫者的地址、姓名和电话号码。Cisco IP SoftPhone 还将此信息记录在呼叫日志中。呼叫日志跟踪发出或接收呼叫的线路、呼叫持续时间、呼叫类型和呼叫结束方式。

您随时可以查看呼叫日志，以获取最新的呼叫历史记录信息。您可以向呼叫日志中的任意条目（具有电话号码）发出呼叫，或者清除呼叫日志中的全部条目。

相关主题

- 如何使用呼叫日志（第 3-32 页）

音频会议



要用 Cisco IP SoftPhone 启动会议呼叫，请直接单击会议按钮并将目录条目拖到活动的呼叫块上。Cisco IP SoftPhone 提供了完备的音频会议功能，允许多达六个人参与会议呼叫。它支持全双工音频，所以参与者可以同时发言。

建立会议呼叫后，可以随时添加参与者。在受邀的参与者加入会议时，名单会自动更新，以显示当前的参与者列表。

相关主题

- 如何启动音频会议（第 3-24 页）
- 向会议添加参与者（第 3-25 页）
- 离开会议（第 3-25 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）

使用虚拟会议室进行桌面协作



Cisco IP SoftPhone 包含一个名为“虚拟会议室”的桌面协作实用程序。您可以使用虚拟会议室创建联机会议。在这个会议中，所有参与者都能发言，而且能与其他参与者共享文档、应用程序或白板。只需在一台计算机上安装该程序，所有参与者就都可以控制文档。另外，还可以与 Microsoft NetMeeting 集成，以便提供视频和其他协作模式。

以下各节介绍 Cisco IP SoftPhone 的虚拟会议室桌面协作功能。

- 白板（第 1-7 页）
- 应用程序和文档共享（第 1-8 页）
- 聊天（第 1-8 页）
- 视频协作（第 1-9 页）

相关主题

- 第 4 章“如何使用虚拟会议室”

白板



虚拟会议室白板应用程序可允许参与呼叫或音频会议的所有人同时在共享的屏幕上绘图或键入文字。如果按下白板按钮，会议呼叫的每个参与者的 PC 屏幕上都显示一个白板。白板应用程序包含多种工具，可用于添加和删除白板页、绘制图形、键入文本以及使用突出显示标记或远程指针强调特定内容。

您还可以使用白板应用程序在白板和其他应用程序之间复制和粘贴特定内容。然后，可以使用白板工具进一步说明对象。其他会议参与者无需具有访问您桌面的权限，就能看到您所做的工作。

相关主题

- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）
- 如何启动白板会话（第 4-8 页）
- 结束白板会话（第 4-9 页）
- 删除白板同步（第 4-10 页）

应用程序和文档共享

虚拟会议室应用程序和文档共享功能使会议参与者能够同时查看和处理文件。例如，您可能希望几个人处理同一个 **Microsoft Word** 文档。您可以在自己的计算机上打开该文档，将其设置为共享，然后每个人就都可以直接在该文档中添加注释。只有打开文件的用户需要自己的计算机上安装相应的程序（本例中为 **Microsoft Word**）。其他与会者无需安装该程序，就可以处理该文档。所有会议参与者在会议期间都可以共享程序。每个参与者的共享程序都会显示在其他与会者桌面上单独的共享程序窗口中。

相关主题

- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）
- 如何使用应用程序共享窗口（第 4-4 页）
- 启动文档共享会话（第 4-5 页）
- 传递文档控制权（第 4-7 页）
- 请求文档的控制权（第 4-7 页）
- 结束文档共享会话（第 4-8 页）

聊天

Cisco IP SoftPhone 集成了 **Microsoft NetMeeting** 聊天应用程序。因此，您可以向所有或特定的音频呼叫（或视频呼叫）参与者发送文本信息。聊天在团体会议中很有用，因为每个人都可以同时互相交谈。而在音频或视频连接中，只有两个人可以同时讲话。

相关主题

- 如何发送聊天信息（第 4-10 页）

视频协作

Cisco IP SoftPhone 集成了 Microsoft NetMeeting，所以您可以举行视频会议。即使您无法传送视频，也可以在 NetMeeting 视频窗口中接收视频呼叫。

如果您选择使用视频或偏好 NetMeeting 界面，则必须禁用虚拟会议室。有关如何禁用虚拟会议室的说明，请参见第 4-11 页上的“如何准备视频协作会话”一节。禁用虚拟会议室后，Cisco IP SoftPhone 使用 NetMeeting 用户界面发出呼叫。

有关如何使用 NetMeeting 的视频协作功能的详细信息，请参见 Microsoft NetMeeting 的联机帮助和文档。

相关主题

- 如何准备视频协作会话（第 4-11 页）

语音信箱集成



Cisco IP SoftPhone 集成了语音信箱系统。它可以将呼叫转接或直接发到语音信箱中。收到语音信箱信息时，Cisco IP SoftPhone 图标栏中的信息图标显示为红色，直到您检查信息为止。要拨打语音信箱，请直接单击语音信箱信息图标。

相关主题

- 如何使用语音信箱（第 3-21 页）
- 向语音信箱发送来话呼叫（第 3-18 页）

Cisco 紧急响应器支持

Cisco IP SoftPhone 1.2 支持 Cisco 紧急 响应器服务。Cisco 紧急 响应器 (CER) 向 911 个调度程序提供您的呼叫者信息, 如电话号码和位置。如果您安装了 Cisco CallManager 3.2 或 Cisco CallManager 3.1, 并且系统管理员为 CER 配置了 Cisco CallManager, 则您可以使用 CER 运行 Cisco IP SoftPhone。要确认您是否可以使用 CER 服务, 请与系统管理员联系。

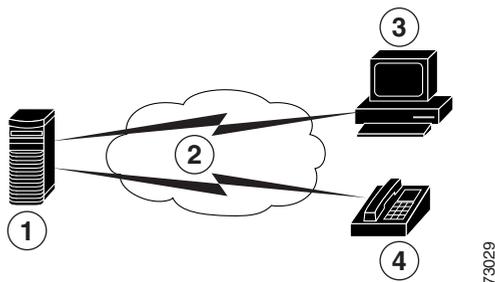
网络组件

Cisco IP SoftPhone 使用 Cisco CallManager 的服务, 通过 IP 电话网络发送呼叫。Cisco CallManager 是开放的工业标准呼叫处理系统, 它将传统的 PBX 功能与企业 IP 网络集成。Cisco CallManager 管理 IP 电话系统的组件、电话、接入网关, 以及实现呼叫会议和路由规划等功能所必需的资源。

系统管理员必须为您配置一条线路, 并为您分配 Cisco CallManager 系统用户权限, 这样您才能使用 Cisco IP SoftPhone 发送和接收呼叫。

图 1-2 显示了 Cisco IP SoftPhone 所需网络组件的图表。

图 1-2 Cisco IP SoftPhone 和 Cisco IP 电话网络



1	Cisco CallManager 服务器	2	IP 网络
3	运行 Cisco IP SoftPhone 的 PC	4	Cisco IP 电话

系统要求

表 1-1 列出了在 PC 上安装和使用 Cisco IP SoftPhone 时必须满足的系统要求和网络要求。

表 1-1 Cisco IP SoftPhone 的硬件和软件要求

项目	要求	注释
操作系统	Microsoft Windows 95、Windows 98 SE（第二版）、Windows NT 4.0 Service Pack 4 或更高版本、Windows 2000 或 Windows XP。	Cisco IP SoftPhone 支持多种语言。
磁盘可用空间	40 MB	
临时磁盘空间	60 MB	安装仅用 20 MB（TEMP 目录）。
处理器	Pentium II 266 MHZ	如果您只在电话控制模式下使用 Cisco IP SoftPhone，则 Pentium 166 MHZ MMX 的处理器就足够了。
内存	64 到 128 MB RAM	取决于当前使用的功能。
Internet 浏览器	安装了 Microsoft Internet Explorer 4.01 或更高版本，或者同时安装了 Netscape Navigator 4.06（或更高版本）与 Internet Explorer 4.01（或更高版本）。	使用 Cisco IP SoftPhone 并不需要 Internet 浏览器，不过，Cisco IP SoftPhone 需要 Java 虚拟机 (JVM)。Microsoft Internet Explorer 包含 JVM。要从 Web 安装 Cisco IP SoftPhone，则必须安装 Internet 浏览器。
声卡	与 Microsoft Windows 兼容的全双工声卡	如果您安装了通用串行总线 (USB) 麦克风 / 头戴式话机，则不需要另外安装声卡。

表 1-1 Cisco IP SoftPhone (续) 的硬件和软件要求

项目	要求	注释
计算机头戴式话机或手持式话机	任何与 PC 兼容的头戴式话机或手持式话机（麦克风和头戴式耳机）	<p>如果要使用 Cisco IP SoftPhone 作为独立的应用程序，则必需此组件。如果使用 Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话，则不需要头戴式话机或手持式话机。</p> <p>Cisco IP SoftPhone 与 Plantronics 头戴式话机兼容。有关如何获得 Plantronics 头戴式话机的详细信息，请访问以下 URL： http://cisco.getheadsets.com</p>
Microsoft NetMeeting 客户端应用程序	版本 3.01	如果您打算使用桌面协作，则必需此组件。Cisco IP SoftPhone 安装程序中包含 NetMeeting 3.01。

标准支持

Cisco IP 电话支持以下网络和电话标准：

- 电话应用程序编程接口 (TAPI) 兼容
- 通过网络集成的 T.120
- H.323
- G.711、G.723.1 和 G.729A 编码 / 解码器 (codec) 支持



如何安装和启动 Cisco IP SoftPhone

您可以从公司 Intranet 的 Web 页面安装 Cisco IP SoftPhone。如果无法访问 Internet 或者不能通过 Web 页面安装，您可以下载自解压的可执行文件，并在本地运行安装程序。另外，也可以通过 CD-ROM 安装 Cisco IP SoftPhone。

安装过程简便快捷，并且只需要进行很少的配置。系统管理员可以在管理员自定义文件中预先设置配置信息，这样您就可以立即安装和使用 Cisco IP SoftPhone。

以下各节内容帮助您准备安装、启动和退出 Cisco IP SoftPhone:

- 如何安装 Cisco IP SoftPhone (第 2-2 页)
- 如何启动 Cisco IP SoftPhone (第 2-9 页)
- 如何退出 Cisco IP SoftPhone (第 2-10 页)

如何安装 Cisco IP SoftPhone

可使用以下过程之一安装 Cisco IP SoftPhone。请根据系统管理员在网络中对 Cisco IP SoftPhone 的设置选择过程。

- 通过 Web 页面安装（第 2-2 页）
- 通过自解压的可执行文件安装（第 2-4 页）
- 通过 CD-ROM 安装（第 2-6 页）

通过 Web 页面安装

使用此过程可通过 Intranet Web 页面安装 Cisco IP SoftPhone。



注意

如果 Cisco IP SoftPhone 系统管理员在您的 Web 服务器上创建了“单击安装”选项，则只能使用此过程。

开始之前

- 安装 Microsoft Internet Explorer 4.01 或更高版本。
- 可以从 Microsoft Web 站点 <http://www.microsoft.com/windows/ie/> 下载这个浏览器。
- 从网络或系统管理员处获取以下信息：
 - Cisco IP SoftPhone 安装文件的 URL
 - 在 Cisco CallManager 上为您配置的用户名和密码

过程

- 步骤 1** 打开 Web 浏览器并转到 Cisco IP SoftPhone 安装文件所在的 URL。
- 步骤 2** 对于使用 Netscape Communicator 的用户，请在“Java 安全性”窗口中单击“授权”。
- 步骤 3** 选择 Cisco IP SoftPhone 界面使用的语言。
- 步骤 4** 单击“立即安装”按钮。
- 步骤 5** 阅读软件可靠性验证并单击“下一步”开始安装。

步骤 6 如果这是您第一次安装 Cisco IP SoftPhone:

- a. 在“欢迎”屏幕中单击“下一步”开始安装。
- b. 阅读软件许可协议，然后单击“是”接受协议条款。
- c. 选择安装 Cisco IP SoftPhone 的目标位置，然后单击“下一步”。

如果正在升级到新版本的 Cisco IP SoftPhone，请在“欢迎”屏幕上选择“升级到新版本”并单击“下一步”。

步骤 7 在“本地 TSP 配置”屏幕中，输入用户名和密码，然后单击“下一步”。



注意 为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与 Cisco CallManager 的用户名和密码完全匹配。

步骤 8 如果是第一次安装 Cisco IP SoftPhone，请为图标选择程序文件夹。

默认情况下，安装程序将图标添加到名为 Cisco IP SoftPhone 的文件夹中。

步骤 9 单击“下一步”并按照屏幕上的说明进行操作。

步骤 10 在“安装向导完成”对话框中，选择立即或以后重新启动计算机，然后单击“完成”结束安装。

在使用 Cisco IP SoftPhone 之前必须重新启动计算机。

通过自解压的可执行文件安装

使用此过程可通过自解压的可执行文件安装 Cisco IP SoftPhone。此安装过程允许您将 Cisco IP SoftPhone 下载到本地驱动器，以便以后进行安装。

开始之前

- 安装 Microsoft Internet Explorer 4.01 或更高版本。
- 可以从 Microsoft Web 站点 <http://www.microsoft.com/windows/ie/> 下载这个浏览器。
- 从网络或系统管理员处获取以下信息：
 - Cisco IP SoftPhone 安装文件的 URL
 - 在 Cisco CallManager 上为您配置的用户名和密码

过程

-
- 步骤 1** 打开 Web 浏览器并转到 Cisco IP SoftPhone 安装文件所在的 URL。
- 步骤 2** 要使用 Netscape Communicator，请在“Java 安全性”窗口中单击“授权”。
- 步骤 3** 单击 Cisco IP SoftPhone 界面使用的语言。
- 步骤 4** 单击“下载 Cisco IP SoftPhone 安装程序”。
- 这时将显示 Cisco IP SoftPhone 下载说明窗口，其中包括 Cisco IP SoftPhone 自定义文件所在位置的 URL。
- 步骤 5** 请记录此 URL，在步骤 13 中将会用到它。
- 步骤 6** 单击“Cisco IP SoftPhone”下载自解压可执行文件。
- 步骤 7** 在“文件下载”窗口中，选择“在文件的当前位置打开”或“将该程序保存到磁盘”，然后单击“确定”。
- 如果选择了“在文件的当前位置打开”，请跳到步骤 10。
- 步骤 8** 选择下载安装文件的目标位置，然后单击“保存”。
- 步骤 9** 在“下载完成”窗口中，选择以下某个过程：
- 单击“打开”启动 CiscoIPSoftPhoneSetup.exe 并开始安装。
 - 单击“打开文件夹”并从文件夹中启动 CiscoIPSoftPhoneSetup.exe。
 - 单击“关闭”以后再启动 CiscoIPSoftPhoneSetup.exe。

步骤 10 显示“安装语言”对话框。

选择希望在安装屏幕上显示的语言并单击“确定”。

步骤 11 选择下载安装文件的目标位置，然后单击“保存”。

步骤 12 如果这是您第一次安装 Cisco IP SoftPhone:

- a. 在“欢迎”屏幕中单击“下一步”开始安装。
- b. 阅读软件许可协议，然后单击“是”接受协议条款。
- c. 选择安装 Cisco IP SoftPhone 的目标位置，然后单击“下一步”。

如果正在升级到新版本的 Cisco IP SoftPhone，请在“欢迎”屏幕上选择“升级到新版本”并单击“下一步”。

步骤 13 在“安装”窗口中，指定自定义文件所在的 URL。



小心

如果没有指定正确的 URL，将无法接收自定义文件，例如 Microsoft NetMeeting 3.01、Cisco TSP 和 Cisco IP SoftPhone 的设置。您需要这些文件来运行 Cisco IP SoftPhone。

步骤 14 在“本地 TSP 配置”屏幕中，输入您的用户名和密码。



注意

为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与 Cisco CallManager 的用户名和密码完全匹配。

步骤 15 单击“下一步”。

步骤 16 如果是第一次安装 Cisco IP SoftPhone，请选择安装程序添加图标的程序文件夹。

默认情况下，安装程序将图标添加到名为 Cisco IP SoftPhone 的文件夹中。

步骤 17 按照屏幕上的说明进行操作。

步骤 18 在“安装向导完成”对话框中，选择立即或以后重新启动计算机，然后单击“完成”结束安装。

在使用 Cisco IP SoftPhone 之前必须重新启动计算机。

通过 CD-ROM 安装

使用此过程可通过 CD-ROM 安装 Cisco IP SoftPhone。

开始之前

- 安装 Microsoft Internet Explorer 4.01 或更高版本。
可以从 Microsoft Web 站点 <http://www.microsoft.com/windows/ie/> 下载这个浏览器。
- 从网络或系统管理员处获取以下信息：
 - 在 Cisco CallManager 上为您配置的用户名和密码
 - 安装 Cisco IP SoftPhone 的自定义文件（如果存在）的位置
 - Cisco IP SoftPhone 配置的 Cisco CallManager 版本，例如 Cisco CallManager 3.2。

对于 Cisco CallManager 3.1 及更高版本，还要从网络或系统管理员处获得以下信息：

- 您使用的 Cisco CallManager 服务器的主要和备份 CTI 管理器 IP 地址
- 是否为 Cisco CallManager 配置了 Cisco 紧急 响应器服务
- Cisco IP SoftPhone 的主要和备份服务器 URL（如果配置了 Cisco 紧急 响应器）



注意

有关 Cisco 紧急 响应器服务的详细信息，请参见第 1-10 页上的“Cisco 紧急响应器支持”一节。

对于 Cisco CallManager 3.0，还要从网络或系统管理员处获得以下信息：

- 您使用的 Cisco CallManager 服务器的 IP 地址。

过程

- 步骤 1** 插入安装程序 CD-ROM 并运行 Launch.exe 启动 Cisco IP SoftPhone 安装程序。
- 步骤 2** 在“示范语言”窗口中，选择希望在安装窗口中显示的语言并单击“确定”。
- 步骤 3** 单击“安装产品”。

步骤 4 单击“Cisco IP SoftPhone”按钮。

这时将“安装语言”对话框。

步骤 5 从下拉菜单中选择安装 Cisco IP SoftPhone 的语言，然后单击“确定”。

InstallShield 向导启动并准备安装。

步骤 6 在“欢迎”屏幕中单击“下一步”开始安装。

步骤 7 阅读软件许可协议，然后单击“是”接受协议条款。

步骤 8 选择安装 Cisco IP SoftPhone 的目标位置，然后单击“下一步”。

默认情况下，安装程序在以下目录中安装 Cisco IP SoftPhone:

C:\...\Cisco Systems\Cisco IP SoftPhone

步骤 9 要使用自定义文件:

- 输入自定义文件所在的 URL，然后单击“下一步”。

如果不打算使用自定义文件:

- 将 URL 字段保留为空白，单击“上一步”。

这时将显示一个问题框，询问是否希望下载并导入自定义文件。

- 单击“否”。

步骤 10 如果在 Cisco CallManager 上配置了 Cisco 紧急 响应器:

- 在问题框中单击“是”:

是否希望将 SoftPhone 配置为支持紧急响应器?

- 输入主要和备份 Cisco 紧急 响应器服务器的 URL，然后单击“下一步”。

如果没有在 Cisco CallManager 上配置 Cisco 紧急响应器:

- 单击“否”。

步骤 11 在“Cisco IP SoftPhone 安装”屏幕中，选择您的 Cisco CallManager 版本并单击“下一步”。

步骤 12 使用以下过程之一配置本地 TSP:

对于 Cisco CallManager 3.1 或更高版本:

- a. 在“本地 TSP 配置”屏幕中，输入您的用户名和密码。



注意 为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与 Cisco CallManager 的用户名和密码完全匹配。

- b. 如果不打算使用配置文件，请输入 Cisco CallManager 的主要和备份 CTI Manager IP 地址。

对于 Cisco CallManager 3.0:

- a. 在“本地 TSP 配置”屏幕中，输入您的用户名和密码。



注意 为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与 Cisco CallManager 的用户名和密码完全匹配。

- b. 如果不打算使用配置文件，请输入 Cisco CallManager 的 IP 地址。

步骤 13 单击“下一步”。

步骤 14 选择安装程序添加图标文件夹。

默认情况下，安装程序将图标添加到名为 Cisco IP SoftPhone 的文件夹中。

步骤 15 按照屏幕上的说明进行操作。

步骤 16 在“安装向导完成”对话框中，选择立即或以后重新启动计算机，然后单击“完成”结束安装。

在使用 Cisco IP SoftPhone 之前必须重新启动计算机。

如何启动 Cisco IP SoftPhone

执行以下步骤来启动 Cisco IP SoftPhone。



小心

如果您在使用 VPN 软件，请确保在启动 Cisco IP SoftPhone 之前启动它并确保它正在运行。

过程

- 步骤 1** 从 Windows 的“开始”菜单中，选择“程序” > “Cisco IP SoftPhone” > “Cisco IP SoftPhone”。

第一次启动 Cisco IP SoftPhone 时，Microsoft NetMeeting 配置程序将在 Cisco IP SoftPhone 的“选择线路”窗口之前显示一个窗口。在以后的会话中，将直接打开主拨号窗口。

- 步骤 2** 在 Microsoft NetMeeting 配置窗口中，按照屏幕上的说明调整音频参数并为系统指定用户信息。



注意 如果以前配置了 Microsoft NetMeeting，则不会显示这个窗口。



小心

除非为 Microsoft NetMeeting 配置了设置，否则 Cisco IP SoftPhone 的协作功能将不起作用。

- 步骤 3** 在“选择线路”窗口中，单击要控制的线路并单击“确定”。



注意 如果“选择线路”窗口中没有显示任何线路，请参见第 3-2 页上的“如何选择要控制的线路”一节。

相关主题

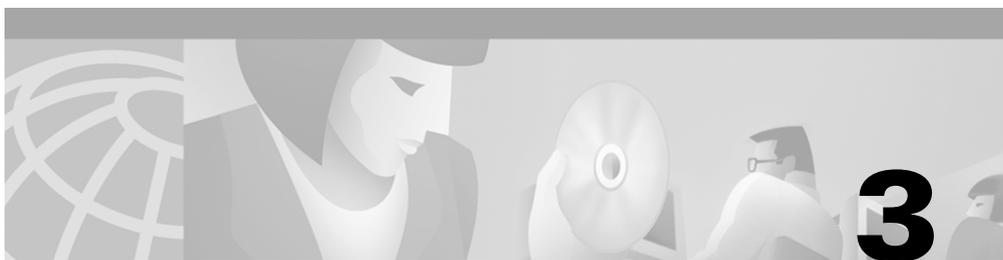
- 如何退出 Cisco IP SoftPhone（第 2-10 页）
- 如何选择要控制的线路（第 3-2 页）
- 选择 Cisco IP SoftPhone 线路（第 3-3 页）
- 启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？（第 A-2 页）

如何退出 Cisco IP SoftPhone



要退出 Cisco IP SoftPhone，请使用以下某个过程：

- 单击鼠标右键并从浮动菜单中选择“退出”。
- 单击主拨号窗口右上角的“x”。
- 在键盘上按下 ALT-F4 键。



如何使用 Cisco IP SoftPhone

以下各节介绍了如何使用 Cisco IP SoftPhone 应用程序通过您的 PC 发出、接收和控制呼叫：

- 如何选择要控制的线路（第 3-2 页）
- 如何使用主拨号窗口（第 3-4 页）
- 如何发出呼叫（第 3-14 页）
- 如何结束呼叫（第 3-17 页）
- 如何应答呼叫（第 3-17 页）
- 如何将呼叫设置为呼叫保持状态（第 3-20 页）
- 如何转接呼叫（第 3-20 页）
- 如何使用语音信箱（第 3-21 页）
- 如何启动音频会议（第 3-24 页）
- 如何通过 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件（第 3-26 页）
- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）
- 如何使用呼叫日志（第 3-32 页）
- 如何设置呼叫控制选项（第 3-33 页）
- 如何配置目录设置（第 3-34 页）
- 如何配置拨号规则（第 3-37 页）
- 如何配置音频设置（第 3-39 页）
- 如何配置高级设置（第 3-49 页）

如何选择要控制的线路

第一次启动 Cisco IP Phone 时，将显示一个对话框，要求您选择系统管理员在 Cisco CallManager 中为您分配的线路。或者，您可以使用以下过程选择线路。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 在“设置”对话框中单击“高级”选项卡。
- 步骤 3** 在“高级”选项卡中单击“选择线路...”。
- 步骤 4** 在“选择线路”对话框中选择要控制的线路。

所选的每一条线路必须具有唯一的电话号码。您不能控制共享同一电话号码的多条线路。



注意 如果“选择线路”窗口中没有显示任何线路，请参见第 A-2 页上的“启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？”一节。

- 步骤 5** 关闭“设置”对话框。
线路连接时，将显示主拨号窗口。

相关主题

- Cisco IP SoftPhone 作为独立电话（第 1-3 页）
- Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话（第 1-4 页）
- 选择 Cisco IP SoftPhone 线路（第 3-3 页）
- 使用线路按钮（第 3-11 页）
- 常见问题 (FAQ)（第 A-1 页）

选择 Cisco IP SoftPhone 线路

如果您在 Cisco CallManager 中为自己配置了多条线路，则在“选择线路”窗口中可以看到两种条目：

- 包含媒体访问控制（为您的 Cisco IP 电话分配的 MAC 地址和分机）的条目，例如，

Cisco 线路：[SEP003049C2B80F][52222]

- 包含（为您的 Cisco IP 电话或 Cisco IP SoftPhone 分配的）设备名称和分机的条目，例如，

Cisco 线路：[CTIPJSmith][52222]

使用表 3-1 可以确定在使用 Cisco IP Phone 时要选择哪条线路。

表 3-1 如何为 Cisco IP SoftPhone 选择电话线路

Cisco IP 电话线路	示例	何时选择
为 Cisco IP 电话分配媒体访问控制 (MAC) 地址和分机	Cisco 线路： [SEP003049C2B80F][52222]	选择此线路，可以使用 Cisco IP SoftPhone 来控制您的 Cisco IP 电话。
为 Cisco IP 电话分配设备名称和分机	Cisco 线路： [CTIPJSmith][52222]	选择此线路，可将 Cisco IP SoftPhone 用作独立的电话。



注意

如果您在 Cisco CallManager 上为自己配置了多条分机相同的线路，则使用 Cisco IP SoftPhone 只能同时控制一条这样的线路。



注意

Cisco IP SoftPhone 还可以用来控制受支持的模拟线路上的电话。如果使用的是模拟线路，则线路显示类似于 MAC 地址。

相关主题

- Cisco IP SoftPhone 作为独立电话（第 1-3 页）
- Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话（第 1-4 页）
- 如何选择要控制的线路（第 3-2 页）
- 使用线路按钮（第 3-11 页）
- 为什么音频声音抖动且不连续？（第 A-8 页）

如何使用主拨号窗口

图 3-1 中显示的主拨号窗口包含了可用来应答、发出和控制呼叫的呼叫块、图标和按钮。

表 3-2 定义了主拨号窗口的组件。以下各节介绍了如何使用主拨号窗口中的控制部件：

- 使用图标栏（第 3-8 页）
- 使用相关功能软键栏（第 3-9 页）
- 使用线路按钮（第 3-11 页）
- 调节音量控制（第 3-12 页）

图 3-1 主拨号窗口

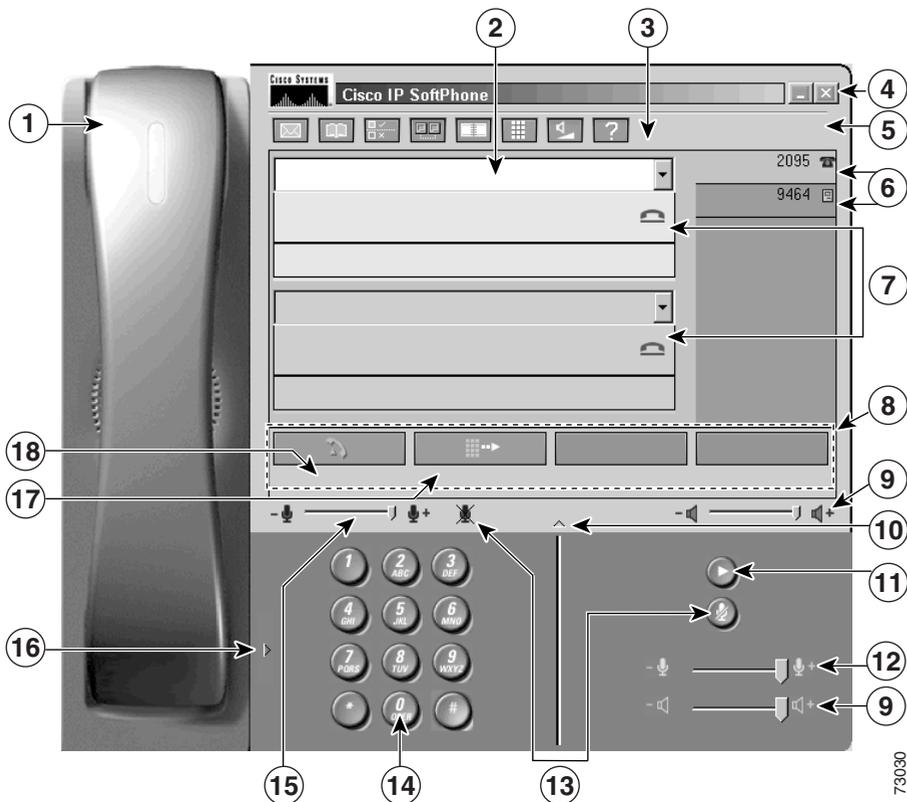


表 3-2 主拨号窗口的组件

组件	说明
1	手持式话机 根据当前的呼叫状态，可以单击手持式话机摘机。
2	拨号框 发出呼叫时，可以在此框中输入电话号码。 有关如何使用拨号框的详细信息，请参见第 3-14 页上的“如何发出呼叫”一节。
3	图标栏 单击这些图标可以访问您的语音信箱、拨号目录、配置设置、呼叫日志、虚拟会议室、键盘、音量控制和联机帮助。 有关详细信息，请参见第 3-8 页上的“使用图标栏”一节。

表 3-2 主拨号窗口的组件 (续)

	组件	说明
4	退出按钮	单击此按钮可以关闭主拨号窗口并退出 Cisco IP SoftPhone。 有关详细信息，请参见第 2-10 页上的“如何退出 Cisco IP SoftPhone”一节。
5	线路	显示在 Cisco IP SoftPhone 的线路按钮的上方。
6	线路按钮	发出呼叫时，单击这些按钮可以选择线路。线路按钮显示了当前通过 Cisco IP SoftPhone 进行控制的电话号码。 有关如何使用线路按钮的详细信息，请参见第 3-11 页上的“使用线路按钮”一节。
7	呼叫块	显示所有呼叫的呼叫目标、呼叫长度（采用 hh:mm:ss 格式）和呼叫状态。 有关详细信息，请参见第 3-32 页上的“如何使用呼叫日志”一节。
8	相关功能软键栏	单击这些按钮可以访问与当前呼叫状态相关的呼叫控制功能。 有关详细信息，请参见第 3-9 页上的“使用相关功能软键栏”一节。
9	扬声器音量控制	拖动此音量控制上的滑块可以提高或降低扬声器的音量。 有关详细信息，请参见第 3-12 页上的“调节扬声器音量”一节。
10	拨号盘按钮	单击此按钮可以隐藏或显示联机拨号盘。 有关详细信息，请参见第 3-14 页上的“如何发出呼叫”一节。
11	播放信息按钮	单击此图标可以播放当前所选线路上的语音信箱。
12	麦克风音量控制	拖动此音量控制上的滑块可以提高或降低头戴式麦克风的音量。 有关详细信息，请参见第 3-13 页上的“调节麦克风音量”一节。
13	麦克风静音按钮或图标	单击此按钮可以使麦克风静音。这样，线路上的用户就无法听到您的声音。 有关详细信息，请参见第 3-13 页上的“调节麦克风音量”一节。
14	联机拨号盘	单击联机拨号盘中的按钮可以拨打电话号码。 有关详细信息，请参见第 3-16 页上的“通过联机键盘拨号”一节。
15	麦克风音量控制	拖动此音量控制上的滑块可以提高或降低头戴式麦克风的音量。 有关详细信息，请参见第 3-13 页上的“调节麦克风音量”一节。

表 3-2 主拨号窗口的组件 (续)

	组件	说明
16	手持式话机按钮	单击此按钮可以隐藏或显示手持式话机图像。 有关详细信息, 请参见第 3-8 页上的“使用图标栏”一节。
17	摘机软键	相关功能软键栏的一部分。 有关详细信息, 请参见第 3-9 页上的“使用相关功能软键栏”一节。
18	重拨软键	相关功能软键栏的一部分。 有关详细信息, 请参见第 3-9 页上的“使用相关功能软键栏”一节。

使用图标栏

表 3-3 说明了 Cisco IP SoftPhone 图标栏中的图标。

表 3-3 Cisco IP SoftPhone 图标

图标	说明
	<p>“语音信息”图标。收到语音信箱信息时，该图标将变成红色。使用该图标还可以访问您的语音信箱。</p> <p>有关详细信息，请参见第 3-21 页上的“如何使用语音信箱”一节。</p>
	<p>“拨号目录”图标。显示可供 Cisco IP SoftPhone 使用的拨号目录。</p> <p>有关详细信息，请参见第 3-28 页上的“如何使用拨号目录”一节。</p>
	<p>“设置”图标。显示“设置”对话框，从中可以选择线路、编辑拨号目录、更改音频配置，以及更改协作设置。</p> <p>有关详细信息，请参见：</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 3-33 页上的“如何设置呼叫控制选项”一节； 第 3-34 页上的“如何配置目录设置”一节 第 3-37 页上的“如何配置拨号规则”一节； 第 3-39 页上的“如何配置音频设置”一节 第 3-49 页上的“如何配置高级设置”一节
	<p>“协作”图标。调用桌面协作会话以使用虚拟会议室。</p> <p>有关详细信息，请参见第 4 章“如何使用虚拟会议室”。</p>
	<p>“呼叫日志”图标。显示呼叫日志，即您发出或接收的呼叫的历史记录。可以向呼叫日志中的条目发出呼叫，也可以删除呼叫日志中的所有条目。</p> <p>有关详细信息，请参见第 3-32 页上的“如何使用呼叫日志”一节。</p>
	<p>“键盘”图标。显示或隐藏用于拨打电话号码的联机键盘。</p> <p>有关详细信息，请参见第 3-16 页上的“通过联机键盘拨号”一节。</p>

表 3-3 Cisco IP SoftPhone 图标 (续)

图标	说明
	“音量设置”图标。显示用于调节扬声器、麦克风、振铃和 WAV 文件音量的控制。 有关详细信息，请参见第 3-12 页上的“调节音量控制”一节。
	“帮助”图标。显示 Cisco IP SoftPhone 的联机帮助系统。

使用相关功能软键栏

相关功能软键栏和按钮名称会根据当前的呼叫状态发生变化。

表 3-4 说明了相关功能软键栏中的按钮。

表 3-4 相关功能软键栏

按钮	按钮名称	呼叫状态	说明
	摘机或应答	空闲或来话呼叫	单击此按钮可以开始或应答呼叫。这与拿起电话机上的听筒效果是一样的。
	结束呼叫	在呼叫中	单击此按钮可以结束或挂断呼叫。
	拨号	空闲	单击此按钮可以拨打在拨号框中输入的号码。
	重拨	空闲 / 摘机	单击此按钮可以重拨最近一次拨打的号码。
	清除	空闲	单击此按钮可以清除拨号框中的条目。

表 3-4 相关功能软键栏 (续)

按钮	按钮名称	呼叫状态	说明
	呼叫保持或恢复	在呼叫或呼叫保持中	单击此按钮可以将呼叫设置为呼叫保持状态或结束呼叫的保持状态。
	转接或发出呼叫	在呼叫或呼叫转接中	单击此按钮可以开始呼叫转接或完成转接。
	协商或邀请	呼叫转接或会议呼叫	转接呼叫时, 单击此按钮可以向指定的接收者发出协商呼叫。如果是在会议呼叫中, 单击此按钮可以将其他人添加到呼叫中。
	取消	传出呼叫	单击此按钮可以在接通之前取消传出呼叫、呼叫转接或会议呼叫。
	会议	在呼叫中	单击此按钮可以启动会议呼叫。
	加入	会议呼叫	单击此按钮可以将其他人添加到会议呼叫中。
	重定向	来话呼叫	单击此按钮可以将来话呼叫直接重定向到其他号码, 而不与呼叫者进行对话。
	语音信箱	来话呼叫	单击此按钮可以自动将来话呼叫发送到语音信箱, 而不与呼叫者进行任何对话。
	忽略	来话呼叫	单击此按钮可以忽略来话呼叫。呼叫将自动断开, 而不与呼叫者进行任何对话。

使用线路按钮

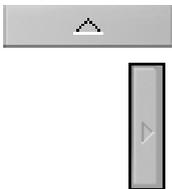
主拨号窗口中的线路按钮显示了当前使用 Cisco IP SoftPhone 控制的线路的电话号码。如果 Cisco IP Phone 设备中断线路，就会显示电话图标；如果您的计算机（例如，独立电话模式）中断线路，就会显示 PC 图标。如果您有多条分配的电话线路，请按线路按钮来选择用于传出呼叫的线路。

如果呼叫到达的线路不是所选的线路，焦点将自动转到传入的呼叫。要应答呼叫，请单击“应答”按钮。要在 Cisco IP Phone 上应答呼叫，请拿起手持式话机并按相应的线路按钮。

更改显示

第一次启动 Cisco IP SoftPhone 时，主拨号窗口以全视图模式显示。全视图模式包括手持式话机图像和拨号盘，给人的感觉就象是真正的电话机一样。但是，如果使用 Cisco IP SoftPhone 发出和接收呼叫，则无需使用手持式话机和键盘。熟悉 Cisco IP SoftPhone 界面之后，您可以隐藏这些功能，这样可减小主拨号窗口在您的桌面上占用的空间。

要隐藏手持式话机和 / 或键盘，请单击手持式话机按钮和 / 或拨号盘按钮。然后将显示主拨号窗口。



调节音量控制

主拨号窗口中的扬声器和麦克风控制可以调节当前使用的语音接收器的音量：计算机头戴式话机、计算机手持式话机或计算机扬声器。也可以使用图标栏上的音量设置图标来调节这些设置，以及振铃和 .wav 文件的音量。



注意

仅在将 Cisco IP SoftPhone 用作独立电话时，才可以使用音量控制来调节音量。如果使用 Cisco IP SoftPhone 来控制 IP 电话，请使用 Cisco IP Phone 机座上的振铃器、扬声器和手持式话机音量控制来调节音量。

相关主题

- Cisco IP SoftPhone 作为独立电话（第 1-3 页）
- Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP 电话（第 1-4 页）
- 调节扬声器音量（第 3-12 页）
- 调节麦克风音量（第 3-13 页）

调节扬声器音量

如果您在全视图模式中，请使用鼠标拖动扬声器音量控制来设置所需的音量。



如果您不在全视图模式中，请单击图标栏中的音量控制图标来访问音量控制。有关音量控制的说明，请参见表 3-5。使用鼠标向上和向下拖动音量条，就可以设置所需的音量。

要使扬声器静音，请单击扬声器音量控制下的“静音”复选框。

表 3-5 音量控制

音量控制	说明
扬声器音量	调节计算机扬声器的音量。启用此音量控制下的复选框，可以把计算机扬声器设置成静音。
麦克风音量	调节计算机麦克风的输入敏感度（音量）。启用此音量控制下的复选框，可以把计算机麦克风设置成静音。

表 3-5 音量控制

振铃音量	调节振铃器的振铃音量（来自来电呼叫）。启用此音量控制下的复选框，可以把振铃器设置成静音。
WAV 文件音量	调节通过 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件的音量。

调节麦克风音量

使用鼠标拖动麦克风音量控制，可以为计算机麦克风或头戴式麦克风设置所需的输入灵敏度（音量）。要使麦克风静音，请单击“静音”按钮或图标。要查找“静音”按钮或图标，请参见表 3-6。如果按钮和图标变成红色，则表示麦克风已被静音。要关闭静音，请再次单击该按钮或图标。

表 3-6 静音按钮和图标

按钮	位置
	在全视图模式下，“静音”按钮位于“播放信息”按钮下。
	“静音”图标位于“拨号盘”按钮的左边。



要调节麦克风音量，请使用“音量设置”图标。单击图标栏中的“音量设置”图标可以访问音量控制。使用鼠标向上和向下拖动麦克风音量条，可以设置所需的音量。要使麦克风静音，请单击麦克风音量控制下的“静音”复选框。

如何发出呼叫

过程

步骤 1 在主拨号窗口中，单击要使用的线路的线路按钮。

这时将显示该线路的呼叫块。

步骤 2 使用以下方法之一来拨打要呼叫的号码：

- 使用键盘在拨号框中键入号码并按 **Enter** 键。
- 输入要呼叫的用户的电子邮件地址或名称（部分或全部）并按 **CTRL-K**。
 - 要使用此功能，必须有接收者的目录条目（包含他们的电子邮件地址和电话号码），或者必须配置 Cisco CallManager (LDAP) 目录。
- 用鼠标单击联机键盘上的键，然后单击“拨号”。

有关详细信息，请参见第 3-16 页上的“通过联机键盘拨号”一节。
- 将号码从 Internet 浏览器拖到拨号框中。
- 打开 Cisco IP SoftPhone 目录，在要呼叫的用户名上单击鼠标，然后单击“拨号”。

有关详细信息，请参见第 3-16 页上的“从联机目录中拨号”一节。
- 单击拨号框旁边的箭头，从最近拨打的号码列表中选择号码，然后单击“拨号”。

有关详细信息，请参见第 3-17 页上的“拨打上一次拨打的号码”一节。
- 将号码从 Cisco IP SoftPhone 拨号目录拖到拨号框中。
- 从任何 Windows 程序复制号码，并将其粘贴到拨号框中，然后单击“拨号”。
- 将 v-card 文件从桌面拖到拨号框中。

呼叫接通时，相关功能软键栏将显示可用来执行其他呼叫功能的按钮。请参见图 3-2。

图 3-2 呼叫选项



1	呼叫保持	2	转接	3	会议	4	结束呼叫
---	------	---	----	---	----	---	------

相关主题

- 通过联机键盘拨号（第 3-16 页）
- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）
- 拨打上一次拨打的号码（第 3-17 页）
- 如何结束呼叫（第 3-17 页）
- 如何将呼叫设置为呼叫保持状态（第 3-20 页）
- 如何转接呼叫（第 3-20 页）
- 如何启动音频会议（第 3-24 页）

通过联机键盘拨号

Cisco IP SoftPhone 包括了用于拨号的联机键盘，可提供类似真正电话机键盘的外观和功能。您只需在要拨打的数码按钮上单击鼠标，然后单击“拨号”按钮。可以选择使用联机键盘。

过程

- 
- 步骤 1** 在主拨号窗口中，单击要使用的线路的线路按钮。
 - 步骤 2** 单击“摘机”按钮或单击手持式话机图像。
 - 步骤 3** 如果联机键盘没有打开，请单击图标栏中的键盘图标。
 - 步骤 4** 在键盘上单击电话号码数字。
输入数字后，呼叫将自动连接。

从联机目录中拨号

使用 Cisco IP SoftPhone，可以只考虑姓名，而不用考虑电话号码，通过公共和个人联机目录发出呼叫。

过程

- 
- 步骤 1** 单击“目录”图标。
这时将打开“目录”窗口。
 - 步骤 2** 从下拉列表框中选择所需的目录。
目录列表将显示目录中每个用户的姓名、电话号码和电子邮件地址。



提示

要缩小目录中显示姓名的搜索范围，请在查找框中输入某个用户的姓的前几个字符，然后单击“查找”。或者，要按照用户名进行搜索，请在查找框中键入姓名，然后单击“查找”。

- 步骤 3** 要从目录中发出呼叫，可以执行以下操作之一：

- 单击要呼叫的用户名，然后单击“拨号”。
- 将要呼叫的用户名从目录拖到拨号框中。

相关主题

- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）

拨打上一次拨打的号码



单击“重拨”按钮，将自动重拨上一次拨打的号码。或者，要重拨最近一次呼叫的号码，请从目标下拉列表框中选择该号码，然后单击“拨号”按钮。Cisco IP SoftPhone 可保留最近拨打的 15 个电话号码。

如何结束呼叫



单击“结束呼叫”按钮可以断开呼叫。

如果将 Cisco IP SoftPhone 与 Cisco IP Phone 结合使用，请将电话挂机以结束呼叫。

如何应答呼叫



单击“应答”按钮可以应答来话呼叫。

有来话呼叫时，相关功能软键栏将显示一系列按钮，用于应答、重定向、向语音信箱发送或忽略呼叫。请参见图 3-3。也可以配置 Cisco IP SoftPhone 以自动应答呼叫。有关详细信息，请参见第 3-19 页上的“自动应答呼叫”一节。

如果在通话的同时接到另一个来话呼叫，可单击“应答”按钮将当前呼叫切换至呼叫保持状态，并应答来话呼叫。另外，使用相关功能软键栏上显示的任何一个其他呼叫选项均可以处理来话呼叫。

此外，如果使用 Cisco IP SoftPhone 控制 Cisco IP Phone 来应答传入的呼叫，只需拿起手持式话机或使用实际电话机支持的任何一种应答方法。

图 3-3 呼叫应答选项

**相关主题**

- 重定向来话呼叫（第 3-18 页）
- 向语音信箱发送来话呼叫（第 3-18 页）
- 忽略来话呼叫（第 3-19 页）
- 自动应答呼叫（第 3-19 页）

重定向来话呼叫



单击“重定向”按钮可以将来话呼叫发送到其他号码，而不与呼叫者进行任何对话。当光标移到拨号框时，可以键入将来话呼叫重定向到的目标号码。键入号码后，请按 Cisco IP SoftPhone 上的“发送呼叫”按钮，或按计算机键盘上的 Enter 键。

重定向来话呼叫的另一种方法，是将呼叫重定向的目标号码从目录拖到拨号框中。

向语音信箱发送来话呼叫



单击相关功能软键栏上的“语音信箱”按钮可以将来话呼叫发送到语音信箱，而不与呼叫者进行对话。如果没有通过“设置”菜单为 Cisco IP SoftPhone 配置语音信箱，系统将提示您输入目标语音信箱。

相关主题

- 如何使用语音信箱（第 3-21 页）

忽略来话呼叫



单击相关功能软键栏上的“忽略”按钮可以自动将来话呼叫发送到语音信箱，而不与呼叫者进行任何对话。

自动应答呼叫

使用此过程配置 Cisco IP SoftPhone，以便自动应答来话呼叫并给呼叫者播放 .wav 文件。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
这时将打开“设置”对话框。
- 步骤 2** 在“呼叫控制”选项卡上，启用“自动应答呼叫”旁边的复选框，并输入希望呼叫者在应答呼叫之前听到的振铃数。
默认情况下，振铃数设置为一。
- 步骤 3** 启用“启用自动问候”旁边的复选框。
- 步骤 4** 在“问候文件...”选择框中，输入要作为问候播放的 .wav 文件的路径名。



提示

使用 Windows 录音机录制 .wav 文件或验证 .wav 文件的格式是否正确。有关详细信息，请参见录音机程序的联机帮助。

- 步骤 5** 单击“确定”，以保存您的设置并关闭“设置”对话框。

相关主题

- 使用自动问候模式（第 3-26 页）

如何将呼叫设置为呼叫保持状态



要将活动呼叫设置为呼叫保持状态，请单击相关功能软键栏上的“呼叫保持”按钮，或者（如果控制着 Cisco IP 电话）按电话机上的“呼叫保持”按钮。

呼叫处于保持状态时，呼叫块上将显示呼叫者信息和呼叫保持时间。

要检索处于呼叫保持状态的呼叫，请按相关功能软键栏上的“恢复”按钮，或 Cisco IP Phone 上的“恢复”键。

要将活动呼叫设置为呼叫保持状态，以便接收来话呼叫，请单击“应答”按钮。

如何转接呼叫

呼叫转接使您可以将现有的呼叫发送至内部或外部分机。

以下各节介绍了两种使用 Cisco IP SoftPhone 转接呼叫的方法。

- 执行协商转接（第 3-20 页）
- 执行直接转接（第 3-21 页）

执行协商转接

在协商转接（也称为参与转接）中，需要在转接呼叫之前向指定的接收者发出协商呼叫。

过程

- 步骤 1** 在活动呼叫期间，单击相关功能软键栏上的“转接”按钮，或者（如果控制着 Cisco IP 电话）按电话机上的“转接”键。
- 步骤 2** 在拨号框中，输入新的目标。

步骤 3 按“协商”并将呼叫通知给新目标。

步骤 4 按“发送呼叫”。

转接完成后，原始呼叫和协商呼叫都将从屏幕上消失。

执行直接转接

在直接转接（也称为不参与转接）中，则直接将原始呼叫转接给目标，而不发出协商呼叫。

过程

步骤 1 在活动呼叫期间，单击相关功能软键栏上的“转接”按钮，或者（如果控制着 Cisco IP 电话）按电话机上的“转接”键。

这时将打开转接拨号框。

步骤 2 在转接拨号框中，输入新的目标。

步骤 3 按键盘上的 Enter 键，或者单击“发送呼叫”以完成转接。

转接完成后，原始呼叫和协商呼叫都将从屏幕上消失。

如何使用语音信箱

以下各节将帮助您使用 Cisco IP SoftPhone 的语音信箱功能：

- 配置语音信箱（第 3-21 页）
- 检查语音信箱（第 3-22 页）
- 将所有呼叫转发到语音信箱（第 3-23 页）

配置语音信箱

使用 Cisco IP SoftPhone 访问语音信箱之前，必须为语音信箱配置号码。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
这时将打开“呼叫控制”选项卡。
- 步骤 2** 在“语音信箱”框中输入您的语音信箱的号码。
- 步骤 3** 单击“确定”。

相关主题

- 语音信箱集成（第 1-9 页）
- 检查语音信箱（第 3-22 页）
- 将所有呼叫转发到语音信箱（第 3-23 页）

检查语音信箱

收到语音信箱信息时，图标栏中的信息图标将显示为红色，直到您按照以下过程检查信息为止：

先决条件

- 配置号码以访问语音信箱。请参见第 3-21 页上的“配置语音信箱”一节。

过程



- 步骤 1** 单击“语音信箱信息”图标。
弹出的对话框中将显示包含语音信箱的线路。
- 步骤 2** 选择要检查语音信箱的线路。
Cisco IP SoftPhone 将自动给您的语音信箱进行拨号。
- 步骤 3** 按照语音提示访问语音信箱。

**提示**

要快速对所选的线路检查语音信箱，请单击主拨号窗口中的“播放信息”按钮。

相关主题

- 语音信箱集成（第 1-9 页）
- 配置语音信箱（第 3-21 页）

将所有呼叫转发到语音信箱

使用此过程自动将所有呼叫转发到语音信箱。

先决条件

- 配置号码以访问语音信箱。请参见第 3-21 页上的“配置语音信箱”一节

过程

步骤 1 单击“设置”工具栏图标。
这时将打开“呼叫控制”选项卡。

步骤 2 启用“将所有来话呼叫转发到语音信箱”复选框。

步骤 3 单击“确定”。

要删除呼叫转发：

步骤 1 在“呼叫控制”选项卡上，取消选中“将所有来话呼叫转发到语音信箱”复选框。

步骤 2 单击“确定”。

相关主题

- 语音信箱集成（第 1-9 页）
- 配置语音信箱（第 3-21 页）
- 检查语音信箱（第 3-22 页）

如何启动音频会议



要使用 Cisco IP SoftPhone 设置音频会议呼叫，请使用相关功能软键栏中的“会议”按钮，或者将目录条目拖到活动呼叫的呼叫块中。同意加入会议的每个用户的姓名都显示在 Cisco IP SoftPhone 名单中。

过程

- 步骤 1** 向会议呼叫的第一个目标发出呼叫。
- 步骤 2** 建立连接后，单击相关功能软键栏中的“会议”按钮。
- 步骤 3** 在拨号框中，输入会议呼叫的第二个目标。



提示

可以将会议呼叫目标从个人和公共拨号目录拖到拨号框中。

- 步骤 4** 单击“邀请”或按 Enter 键。
- 步骤 5** 单击“加入”以在您自己、第一个目标和第二个目标之间设置三方会议。
重复步骤 3 至步骤 5 以向会议添加其他参与者。一个音频会议最多可以有六个用户参加。

相关主题

- 音频会议（第 1-6 页）
- 使用虚拟会议室进行桌面协作（第 1-7 页）
- 向会议添加参与者（第 3-25 页）
- 离开会议（第 3-25 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）

向会议添加参与者

可以随时向音频会议呼叫添加参与者，甚至在进行协作会话期间也可以添加。新的参与者将同时加入会议的音频和数据部分。协作会话中的最新数据将显示在新参与者的 PC 上。任何给定的会议最多允许有六个参与者。

过程

步骤 1 启动音频会议。

请参见第 3-24 页上的“如何启动音频会议”一节

步骤 2 在拨号框中输入要向会议呼叫添加的目标。



提示

可以将会议呼叫目标从个人和公共拨号目录拖到拨号框中。

步骤 3 单击“邀请”或按 Enter 键。

步骤 4 单击“加入”以将此用户添加到会议。

当音频会议呼叫处于活动状态时，每个参与者的呼叫者 ID 均显示在主拨号窗口中。任何给定的会议最多允许有六个参与者。

相关主题

- 离开会议（第 3-25 页）

离开会议



无论何时离开音频会议，请单击相关功能软键栏中的“结束呼叫”按钮。退出音频会议时，Cisco IP SoftPhone 将从名单中删除您的姓名。

如何通过 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件

如果将 Cisco IP SoftPhone 用作独立的 IP 电话，可以按自定义问候的形式或在呼叫期间向呼叫者播放预先录制的音频文件（.wav 文件）。也可以使用 Microsoft Windows 录音机应用程序来创建文件。

以下各节将帮助您使用 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件：

- 使用自动问候模式（第 3-26 页）
- 给呼叫者播放 .wav 文件（第 3-26 页）
- 在呼叫期间停止 .wav 文件（第 3-27 页）

使用自动问候模式

可以配置 Cisco IP SoftPhone，以便自动给呼叫者播放预先确定的 .wav 文件。



-
- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
这时将打开“呼叫控制”选项卡。
- 步骤 2** 启用“启用自动问候”复选框。
- 步骤 3** 在“问候文件...”选择框中，输入要作为问候播放的 .wav 文件的路径名，或者单击“浏览...”以找到并选择该文件。
- 步骤 4** 单击“确定”。
-

相关主题

- 自动应答呼叫（第 3-19 页）

给呼叫者播放 .wav 文件

如果将 Cisco IP SoftPhone 用作独立的应用程序，则在呼叫期间可以随时给呼叫者播放 .wav 文件。.wav 文件也将同时在您的 PC 上播放。一次只能播放一个文件。

过程

-
- 步骤 1** 在主拨号窗口中单击鼠标右键。
 - 步骤 2** 从浮动菜单中，选择“播放文件 ...”。
 - 步骤 3** 在文件名框中，输入要播放的 .wav 文件的路径和名称。
 - 步骤 4** 单击“打开”。
- 这时将给呼叫者播放 .wav 文件。
-

相关主题

- 调节音量控制（第 3-12 页）
- 在呼叫期间停止 .wav 文件（第 3-27 页）

在呼叫期间停止 .wav 文件

要在向呼叫者播放 .wav 文件时停止播放该文件，请在 Cisco IP SoftPhone 浮动菜单中单击“停止播放 WAV 文件”。

如何使用拨号目录

Cisco IP SoftPhone 集成了 Cisco CallManager 的目录服务。系统管理员在为 Cisco IP SoftPhone 配置您的网络时将设置该目录的名称。

另外，Cisco IP SoftPhone 还为您提供了个人目录，用于存储在您公司或公共目录中不能使用的目录条目。Cisco IP SoftPhone 在查找公共目录中的条目之前始终先搜索您的个人目录。它还集成了其他专用目录，例如通过不同的电子邮件客户端实现的专用目录。

以下各节将帮助您配置和使用拨号目录：

- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）
- 添加目录条目（第 3-28 页）
- 删除目录条目（第 3-30 页）
- 编辑目录条目（第 3-31 页）
- 搜索目录条目（第 3-31 页）

添加目录条目

要向您的个人目录添加条目，请将活动呼叫拖到目录中，或者通过“添加 / 编辑目录条目”对话框添加地址。



提示

要与其他用户协作，必须在您的个人目录中添加一个您自己的条目。请确保在“关联的 PC”字段中指定您的计算机的主机名或 IP 地址。

过程



步骤 1 单击“目录”工具栏图标。

步骤 2 单击“添加目录条目”按钮以打开“添加 / 编辑目录条目”对话框。

步骤 3 按照以下方式之一在输入框中输入地址信息：

- 使用键盘键入地址信息。

表 3-7 说明了“添加 / 编辑目录条目”对话框中的条目。

- 将 v-card 文件从 Web 浏览器拖到“添加 / 编辑目录条目”对话框中。Cisco IP SoftPhone 将显示提示信息：
是否要将此目标添加到通讯簿中？
- 将条目从公共目录拖到个人目录中。

步骤 4 完成后，单击“确定”。

此时，您输入的姓名、号码和电子邮件地址将显示在“目录”对话框中。要呼叫此用户，只需选择该目录条目并单击“拨号”。

表 3-7 如何添加 / 编辑通讯簿条目

字段	示例
名:	David
中间名:	T
姓:	Johnson
电话:	408-555-2323
传真:	
呼机:	
手机:	
电子邮件:	davidt
关联的 PC:	172.30.277.277
	注意 这是指用户 PC 的 IP 地址或主机名。必须指定此信息才能与此用户进行协作。

相关主题

- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）
- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）
- 删除目录条目（第 3-30 页）
- 编辑目录条目（第 3-31 页）

删除目录条目

使用此过程可从个人目录中删除姓名。



注意

您无法从公共目录中删除姓名。

过程



- 步骤 1** 单击“目录”工具栏图标。
- 步骤 2** 从下拉列表框中选择个人目录名称。
- 步骤 3** 选择要删除的条目。
- 步骤 4** 单击“删除目录条目”按钮。

这时将显示确认对话框：

是否确实要从该目录删除此用户？

- 步骤 5** 单击“是”确认删除。
应用程序将从“目录”对话框中删除该条目。

相关主题

- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）
- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）
- 添加目录条目（第 3-28 页）
- 编辑目录条目（第 3-31 页）

编辑目录条目

使用此过程可编辑个人目录中的目录条目。

过程



- 步骤 1** 单击“目录”工具栏图标。
- 步骤 2** 从下拉列表框中选择个人目录名称。
- 步骤 3** 双击要编辑的目录条目，或者用鼠标选中它，然后单击“编辑目录条目”按钮。
这时将打开“添加 / 编辑目录条目”对话框。
- 步骤 4** 根据需要，更改地址信息。
- 步骤 5** 单击“确定”使所做的更改生效。

相关主题

- 添加目录条目（第 3-28 页）
- 删除目录条目（第 3-30 页）
- 如何使用拨号目录（第 3-28 页）
- 从联机目录中拨号（第 3-16 页）

搜索目录条目

可以使用过滤框，减少目录中显示的名称。键入要呼叫的用户名的前几个字符，并单击“查找”按钮。

如何使用呼叫日志

使用“呼叫日志”可以执行以下任务：

- 查看发出、丢失或应答的呼叫的历史记录。
- 向任意呼叫日志条目（具有电话号码）发出呼叫。
- 清除呼叫日志中的条目。

过程



步骤 1 单击“呼叫日志”图标。

呼叫日志将显示发出、丢失或应答的呼叫的历史记录。日志中列出了最近的100个条目，并以时间的先后排序，其中最近一次呼叫列在第一位。表 3-8 显示了呼叫日志中存储的信息。

步骤 2 从呼叫日志显示中，可以执行以下任务：

- 要向呼叫日志中的某人发出呼叫，只需选择该条目并单击“拨号”，或者选中该条目并将其拖放到 SoftPhone 界面中。
- 要删除呼叫日志中的所有条目，请单击“全部清除”。

表 3-8 呼叫日志数据

字段	说明
对方名称	被连接一方的名称
对方号码	被连接一方的电话号码
开始时间	呼叫连接的日期和时间
方向	呼叫是发出的呼叫、丢失的呼叫，还是应答的呼叫
结束时间	呼叫结束的时间
线路	处理呼叫的线路的目录号码

如何设置呼叫控制选项

使用“呼叫控制”选项卡，可以指定 Cisco IP SoftPhone 应答呼叫的方式。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
这时将打开“呼叫控制”选项卡。
- 步骤 2** 按照表 3-9 所述选择相应的呼叫控制设置。
- 步骤 3** 单击“确定”。

表 3-9 呼叫控制设置

设置	说明
语音信箱	语音信箱系统的号码。
呼叫应答选项	指定是自己应答呼叫、将所有呼叫转发到语音信箱，还是在指定次数的振铃后使 Cisco IP SoftPhone 自动应答呼叫。
振铃文件	指定作为来话呼叫的振铃进行播放的 WAV 文件。
启用自动问候	指定作为来话呼叫的问候语进行播放的 WAV 文件。

如何配置目录设置

使用“设置”对话框中的“目录”选项卡，可以指定自动匹配姓名时 Cisco IP SoftPhone 使用的 Cisco CallManager (LDAP) 目录的地址。

以下过程将帮助您配置目录设置：

- 添加目录（第 3-34 页）
- 删除目录（第 3-36 页）
- 编辑目录（第 3-36 页）

添加目录

过程



步骤 1 单击“设置”工具栏图标。

步骤 2 选择“目录”选项卡。

步骤 3 选择“添加...”。

这时将打开“目录服务”对话框。

步骤 4 按照表 3-10 所述配置目录设置。
如果需要帮助，请与系统管理员联系。

表 3-10 配置目录设置

设置	说明
显示名	输入 Cisco CallManager (LDAP) 目录的名称。 例如， SoftPhone-CM
服务器名称	输入 Cisco CallManager (LDAP) 服务器的名称。 例如， ldap.company.com
端口号	输入目录所用的端口号。 例如， 8404

表 3-10 配置目录设置 (续)

设置	说明
帐户名称	如果启用了“此服务器要求登录”选项，则必须为此帐户输入用户名。 例如，john。
密码	如果启用了“此服务器要求登录”选项，则必须输入帐户密码。 如果对帐户名称和密码有疑问，请与系统管理员联系。
搜索基础	输入要在其中搜索名称的目录服务的起始目录或根目录。 例如，ou=users, o=company.com

步骤 5 单击“确定”。

“目录”选项卡将重新显示刚才添加的目录名称。

相关主题

- 如何配置目录设置 (第 3-34 页)
- 删除目录 (第 3-36 页)
- 编辑目录 (第 3-36 页)

删除目录

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“目录”选项卡。
- 步骤 3** 单击要删除的目录。
- 步骤 4** 单击“删除”。
该目录将从目录列表中删除。



小心

在该目录从列表中删除之前不会显示任何提示。

相关主题

- 如何配置目录设置（第 3-34 页）
- 添加目录（第 3-34 页）
- 编辑目录（第 3-36 页）

编辑目录

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“目录”选项卡。
- 步骤 3** 双击要编辑的目录，或者用鼠标选中该目录并单击“编辑”按钮。
- 步骤 4** 根据需要，对“目录服务”对话框中的信息进行修改。
- 步骤 5** 单击“确定”使修改生效。否则，单击“取消”。

相关主题

- 如何配置目录设置（第 3-34 页）
- 添加目录（第 3-34 页）
- 删除目录（第 3-36 页）

如何配置拨号规则



拨号规则应该仅由系统管理员设置。



如果没有拨号规则，用户需要拨号时，就必须在拨号框中键入完整的电话号码。拨号规则还会影响通过按 Ctrl-K 键从 Cisco CallManager (LDAP) 目录获得的任何号码。

系统管理员使用“设置”对话框中的“拨号规则”选项卡为 Cisco IP SoftPhone 设置拨号规则。拨号规则会告诉 Cisco IP SoftPhone 如何在电话号码之前加前缀，从而使 Cisco CallManager 能够正确发送它们。拨号规则仅适用于使用 Cisco IP SoftPhone 发出呼叫的情况，并不适用于在 Cisco IP Phone 上拨打的号码。

拨号规则按照您创建它们时的顺序保存在拨号规则列表中。拨号规则将按照从拨号规则列表的顶部到底部的顺序进行搜索。如果搜索到匹配的拨号规则，就使用该规则。



请按照拨号规则的使用顺序来创建这些规则。首先创建特殊的规则，然后创建普通的规则。在表 3-12 显示的示例中，内部电话呼叫是最常用的。因此，它应该作为规则 1。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“拨号规则”选项卡。
- 步骤 3** 单击“添加...”。
- 这时将打开“拨号规则”对话框。
- 步骤 4** 按照表 3-11 所述配置拨号规则。
- 步骤 5** 查看文本框中显示的拨号规则说明，以确保这些设置是您需要的设置。
- 步骤 6** 单击“确定”。
- 步骤 7** 重复步骤 3 至 6，以根据需要设置其他拨号规则。

表 3-11 设置拨号规则

设置	说明
规则名称	输入规则名称。 例如，规则 1
起始位	输入要应用规则的起始位。 例如，525
总位数	输入规则适应的位数。 例如，7
从前面删除的位数	输入此规则要从拨打的所有电话号码的开头删除的位数。 例如，2
添加前缀	输入此规则要向拨打的所有电话号码的开头添加的前缀。 例如，7

示例

表 3-12 显示了以下三种情况的拨号规则设置：

1. 发出公司以外的长途呼叫，而无需在前面拨 9 和 1
2. 发出公司内部呼叫，只需拨电话号码的后五位数字
3. 发出公司以外的本地呼叫，而无需在前面拨 9

表 3-12 拨号规则设置示例

拨号规则字段	对内部呼叫	对外部的本地呼叫	对外部的长途呼叫
规则名称	规则 1	规则 2	规则 3
起始位	525	< 保留为空 >	< 保留为空 >
总位数	7	7	10
要从前面删除的位数	2	0	0
添加前缀	< 保留为空 >	9	91

如何配置音频设置

使用音频设置可以更改用来控制 Cisco IP SoftPhone 的音频接收和传送的设置。

使用音频设置可以：

- 调节音量设置（第 3-39 页）
- 配置语音设置（第 3-41 页）
- 配置高级语音设置（第 3-42 页）
- 选择振铃器设置（第 3-45 页）
- 设置网络音频设置（第 3-46 页）

调节音量设置

可以通过“音频”选项卡来调节音量设置。这类似于通过主拨号窗口对其进行调节（请参见第 3-12 页上的“调节音量控制”一节）。

**注意**

仅在将 Cisco IP SoftPhone 用作独立电话时，才可以使用音量控制来调节音量。如果使用 Cisco IP SoftPhone 来控制 IP 电话，请使用 Cisco IP Phone 上的振铃器、扬声器和手持式话机音量控制来调节音量。

过程

步骤 1 单击“设置”工具栏图标。

步骤 2 选择“音频”选项卡。

步骤 3 单击“音量设置”。

音量控制将如表 3-13 中所示。

步骤 4 使用鼠标向上和向下拖动音量条，以设置所需的音量。

步骤 5 要使扬声器、麦克风或振铃器静音，请单击扬声器音量控制下的“静音”复选框。

表 3-13 音量设置

音量控制	说明
扬声器音量	调节计算机扬声器的音量。选中此音量控制下的复选框，可以把计算机扬声器设置成静音。
麦克风音量	调节计算机麦克风的输入灵敏度（音量）。选中此音量控制下的复选框，可以把计算机麦克风设置成静音。
振铃音量	调节振铃器的振铃音量（来自来电呼叫）。选中此音量控制下的复选框，可以把振铃器设置成静音。
WAV 文件音量	调节通过 Cisco IP SoftPhone 播放 .wav 文件的音量。

配置语音设置

可以按照以下方式配置语音设置：

- 如果 Cisco IP 电话线路被配置为在高带宽区域中操作（例如，局域网），但是您暂时是以低带宽方式连接的（例如，拨号调制解调器或 iDSL），则启用“始终使用低带宽编码解码器”功能。
- 如果您的 PC 上配置了多个音频设备，则可以选择由 Cisco IP SoftPhone 用于电话呼叫的音频接收和传送的设备。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“音频”选项卡。
- 步骤 3** 按照表 3-14 所述配置设置。
- 步骤 4** 单击“确定”。

表 3-14 配置语音设置

语音设置	说明
<ul style="list-style-type: none"> 始终使用低带宽编码解码器 	<p>如果 Cisco IP 电话线路被配置为在高带宽区域中操作（例如，局域网），但是您暂时是以低带宽方式连接的（例如，拨号调制解调器或 iDSL），则确保选中此选项。</p> <p>要启用低带宽编码解码器：</p> <ul style="list-style-type: none"> 单击“始终使用低带宽编码解码器”字段旁边的复选框。
<ul style="list-style-type: none"> 用于播放的声音设备（扬声器） 	<p>如果您的 PC 上配置了多个音频设备，则可以选择由 Cisco IP SoftPhone 用于电话呼叫的音频接收的设备。</p> <p>在“用于播放的声音设备（扬声器）”下拉列表框中：</p> <ul style="list-style-type: none"> 保留操作系统设置的默认值，或者 选择其他音频设备用于音频接收。
<ul style="list-style-type: none"> 用于传送的声音设备（麦克风） 	<p>如果您的 PC 上配置了多个音频设备，则可以选择由 Cisco IP SoftPhone 用于电话呼叫的音频传送的设备。</p> <p>在“用于传送的声音设备（麦克风）”下拉列表框中：</p> <ul style="list-style-type: none"> 保留操作系统设置的默认值，或者 选择其他音频设备用于音频传送。

配置高级语音设置

使用“高级语音设置”选项，可以：

- 调节 Cisco IP SoftPhone 的音质。例如，可以使音频变得平滑，或者缩短音频延迟时间。请参见第 3-43 页上的“更改抖动缓冲区大小”一节。

- 调节处理频率以使音频锐化，并提高电话呼叫的音质。请参见第 3-43 页上的“配置处理频率”一节。

更改抖动缓冲区大小

抖动缓冲区大小影响接收音频的方式。抖动缓冲区越大，接收到的音频就越平滑。但较大的抖动缓冲区会延长音频的延迟时间。

Cisco IP SoftPhone 支持对抖动缓冲区大小进行动态配置。启用动态配置后，Cisco IP SoftPhone 就会根据您的 PC 和网络状况自动调节每个呼叫的抖动缓冲区的大小。启用动态配置后，就不必使用抖动缓冲区大小设置。

如果需要对音质进行一些调节，可以禁用动态配置并更改抖动缓冲区大小。要使 Cisco IP SoftPhone 上的音频变得平滑，请增大抖动缓冲区的大小。要缩短音频延迟的时间，请减小抖动缓冲区的大小。

配置处理频率

Cisco IP SoftPhone 使您可以设置处理频率，以使音频锐化并提高电话呼叫的音质。后期处理是针对音频接收进行处理，而前期处理是针对音频传送进行处理。

Cisco IP SoftPhone 的处理频率默认设置使用了 ITU（国际电信联盟）的参数。请尝试使用不同的参数（无、ITU 和电视广播员）并查看哪种音质适合您和您的呼叫者。如果感觉音频太尖锐，可以将后期处理和前期处理更改为“无”。

请执行以下步骤以调节 Cisco IP SoftPhone 的音频质量：

过程

- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 单击“高级”选项卡。
- 步骤 3** 单击“高级语音设置”选项卡。
- 步骤 4** 按照表 3-15 所述配置设置。
- 步骤 5** 单击“确定”。

表 3-15 配置高级语音设置

高级语音设置	说明
<ul style="list-style-type: none"> 启用动态抖动缓冲区 	<p>启用动态抖动缓冲区是一项默认配置。在这种配置下，“抖动缓冲区大小”字段就成为无效字段。</p> <p>如果需要对音质进行调节，可以禁用动态配置并更改抖动缓冲区大小。例如，要使 Cisco IP SoftPhone 上的音质变得平滑，请增大抖动缓冲区的大小；要缩短音频的延迟时间，请减小抖动缓冲区的大小。</p> <p>要更改抖动缓冲区的大小：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通过取消选中“使用动态抖动缓冲区”复选框来禁用动态抖动缓冲区大小。 按照表 3-16 中显示的指导原则输入新的抖动缓冲区大小。 <p>注意 如果需要，可以增大抖动缓冲区的大小，使其超出常规值。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 后期处理频率 	<p>此设置用于音频接收。</p> <p>Cisco IP SoftPhone 的后期处理频率参数选项为：</p> <ul style="list-style-type: none"> 无 ITU（国际电信联盟），默认值 电视广播员（Cisco IP 电话） <p>尝试使用不同的参数并查看哪种音质适合您和您的呼叫者。例如，如果发现音频太尖锐，请尝试将后期处理频率设置为“无”。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 前期处理频率 	<p>此设置用于音频传送。</p> <p>Cisco IP SoftPhone 的前期处理频率参数选项为：</p> <ul style="list-style-type: none"> 无 ITU（国际电信联盟），默认值 电视广播员（Cisco IP 电话） <p>尝试使用不同的参数并查看哪种音质适合您和您的呼叫者。例如，如果呼叫者感觉您的声音听起来太尖锐，请将前期处理频率更改为“无”。</p>

表 3-16 抖动缓冲区大小

操作系统	最小的抖动缓冲区	常规抖动缓冲区
Windows 95/98/ME/NT	120 毫秒	180 - 360 毫秒
Windows 2000/XP	40 毫秒	60 - 180 毫秒

选择振铃器设置

按照下面的程序配置振铃器设置：

- 如果您的 PC 上配置了多个音频设备，则可以选择由 Cisco IP SoftPhone 用作电话振铃器的设备。例如，如果使用的是头戴式话机，则可以将振铃重定向到外部扬声器。
- 可以将系统扬声器设置为在接到呼叫时发出嘟嘟声。在将头戴式话机插入声卡，但却没有戴上头戴式话机时，使用此功能可以在接到来话呼叫时通知您。



注意 嘟嘟声仅在具有系统扬声器的系统上可用。如果没有系统扬声器，则振铃蜂鸣器可能会通过 PC 扬声器发出声音。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“音频”选项卡。
- 步骤 3** 按照表 3-17 所述配置设置。
- 步骤 4** 单击“确定”。

表 3-17 选择振铃器设置

振铃器设置	说明
<ul style="list-style-type: none"> 振铃器声音设备 	<p>如果您的 PC 上配置了多个音频设备，则可以选择由 Cisco IP SoftPhone 用作电话振铃器的设备。例如，如果使用的是头戴式话机，则可以将振铃重定向到外部扬声器。</p> <ul style="list-style-type: none"> 在“振铃器声音设备”下拉列表中，选择希望 Cisco IP SoftPhone 发出振铃的设备。
<ul style="list-style-type: none"> 启用振铃蜂鸣器 	<p>可以将系统扬声器设置为在接到呼叫时发出嘟嘟声。在将头戴式话机插入声卡，但却没有戴上头戴式话机时，使用此功能可以在接到来话呼叫时通知您。</p> <ul style="list-style-type: none"> 在“启用振铃蜂鸣器”字段中，单击该复选框。 <p>注意 嘟嘟声仅在具有系统扬声器的系统上可用。如果没有系统扬声器，则振铃蜂鸣器可能会通过 PC 扬声器发出声音。</p>

设置网络音频设置

Cisco IP SoftPhone 1.2 和以后的版本包括了用来执行以下任务的网络音频设置：

- 获得运行 Cisco IP SoftPhone 的 PC 的正确 IP 地址（用于语音流）。
- 在体验单向音频的同时，建立双向音频。

在以下情况下，可能会遇到单向音频：

- 在虚拟专用网络 (VPN) 上运行 Cisco IP SoftPhone，以便连接至公司网络。
- 在 PC 上使用多个网络接口卡 (NIC)。
- 使用网络地址转换 (NAT)。
- 与网络断开连接或重新连接到网络（例如，使膝上型计算机接入网络或离开网络）。



注意 Cisco IP SoftPhone 不支持端口地址转换 (PAT)。

配置网络音频设置

开始之前

请先确定您的 PC 上是否配置了多个 NIC，或者是使用 VPN 还是 NAT 连接至公司网络。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 单击“音频”选项卡。
- 步骤 3** 单击“网络 IP 设置”按钮以打开“网络音频设置”屏幕。

表 3-18 说明了如何配置网络音频设置。

表 3-18 网络音频设置

IP 地址设置	说明
<ul style="list-style-type: none"> 自动选择 	<p>提示 强烈建议配置此设置。</p> <hr/> <p> 小心 为使“自动选择”能够正常工作，管理员必须配置 URL 并向您提供有效的 URL。</p> <hr/> <p>选择此主要设置以运行 Cisco IP SoftPhone。此设置使 Cisco IP SoftPhone 能够从 Web 页获得正确的 IP 地址。 “自动选择”是 Web 安装的默认设置。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 选择地址 	<p>在以下情况下，选择此设置：</p> <ul style="list-style-type: none"> 用来获得 IP 地址的自动选择不可用：这可能是由于您的 Web 服务器不支持 Active Server Pages (ASP) 或用户不能访问 Active Server Pages。 您是通过 CD-ROM 安装的 Cisco IP SoftPhone。 <p>从下拉列表框中选择地址。在建立双向音频之前，可能需要从下拉列表框中随机选择不同的地址。 “选择地址”是 CD 安装的默认设置。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 指定地址 	<p>用户使用此字段可以指定其 PC 的 IP 地址，以便其他人向此地址发送音频流。</p> <hr/> <p> 小心 建议设置“自动选择”。仅在“自动选择”不可用时，才使用“指定地址”方法。</p>
音频输入端口	
<ul style="list-style-type: none"> 自动设置 	<p>如果希望 Cisco IP SoftPhone 自动选择本地 UDP 端口（用于接收传入的音频流），则请选择此设置。 “自动设置”是默认设置。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 指定端口 	<p>如果没有对音频输出端口使用“自动设置”，请使用此字段指定用于接收传入音频流的本地 UDP 端口。</p>

表 3-18 网络音频设置 (续)

IP 地址设置	说明
音频输出端口	
• 自动设置	如果希望 Cisco IP SoftPhone 自动选择本地 UDP 端口（用于发送传出的音频流），则请选择此设置。 “自动设置”是默认设置。
• 指定端口	如果没有对音频输出端口使用“自动设置”，请使用此字段指定用于传送音频流的本地 UDP 端口。

如何配置高级设置

使用“设置”对话框中的“高级”选项卡可以执行以下任务：

- 配置用户权限（用户名和密码）
- 配置所使用的主要 CTI 管理器服务器和（可选的）主要 CTI 管理器服务器的备份。
- 选择要控制的线路。
- 更改协作设置。
- 更改语言设置。

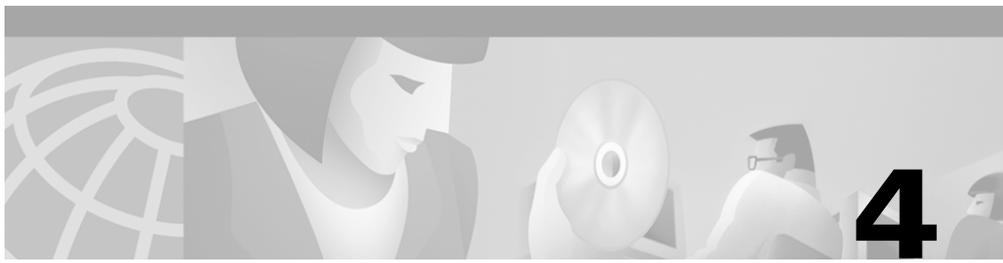
过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 选择“高级”选项卡。
- 步骤 3** 按照表 3-19 所述配置设置。
- 步骤 4** 单击“确定”。

表 3-19 如何配置高级设置

设置	说明
用户名和密码	<p>在此处输入 Cisco CallManager 用户名和密码。</p> <p>注意 如果是从 Web 安装的 Cisco IP SoftPhone, 或者已升级至 Cisco IP SoftPhone 的更高版本, 则“用户名”和“密码”字段将由安装时输入的信息自动填充。</p>
主要 CTI 管理器和备份 CTI 管理器	<p>如果系统管理员是通过自动执行文件安装的 Cisco IP SoftPhone, 则“主要 CTI 管理器”和“备份 CTI 管理器”字段将被自动填充。</p> <p>输入主要 CTI 管理器服务器的 IP 地址和 (可选的) 备份 CTI 管理器服务器的 IP 地址。</p> <p> 小心 IP 地址必须有效, Cisco IP SoftPhone 才能正常工作。</p> <p>注意 如果是通过 Web 安装的 Cisco IP SoftPhone, 或者已升级至 Cisco IP SoftPhone 的更高版本, 则“主要 CTI 管理器”和 (可选的)“备份 CTI 管理器”字段将被自动填充。</p>
选择线路	<p>单击“选择线路...”以选择要控制的 IP 电话线路。</p> <p>有关详细信息, 请参见第 3-2 页上的“如何选择要控制的线路”一节。</p>
协作设置	<p>启用“虚拟会议室”选项可以使用 Cisco IP SoftPhone 的协作功能。启用“NetMeeting”选项可以使用 Microsoft NetMeeting 的视频协作功能。必须重新启动 Cisco IP SoftPhone 才能使更改生效。</p>
语言	<p>选择运行 Cisco IP SoftPhone 所采用的语言。必须重新启动 Cisco IP SoftPhone 才能使更改生效。</p>



如何使用虚拟会议室

以下各节将帮助您理解和使用 Cisco IP SoftPhone 的虚拟会议室桌面协作功能：

- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）
- 如何使用应用程序共享窗口（第 4-4 页）
- 如何启动白板会话（第 4-8 页）
- 如何发送聊天信息（第 4-10 页）
- 如何准备视频协作会话（第 4-11 页）

如何验证设置

在开始协作会话之前，请验证表 4-1 中的设置。



注意

只有在配置 NetMeeting 设置之后，才能使用 Cisco IP SoftPhone 的协作功能。有关如何配置 NetMeeting 设置的详细信息，请参见第 A-14 页上的“如何诊断协作问题”一节。

表 4-1 如何验证设置

设置	说明
协作	打开“设置”窗口，在“高级”选项卡上验证“协作设置”中是否选择了“虚拟会议室”。
关联的 PC	<p>打开个人目录或公共目录，验证是否为协作会话的所有参与者的“关联的 PC”条目都指定了正确的主机名或 IP 地址。（包括您自己。）如果未指定关联的 PC 或者为某个参与者指定了错误的关联 PC，则必须在您的个人目录中添加或更新该条目，或者与系统管理员联系更新公共目录。当 Cisco IP SoftPhone 设置协作会话时，它首先在个人目录中查找参与者。如果没有找到某个条目，将接着在公共目录中查找。</p> <p>注意 如果使用公共目录，请确保“自动网络 IP 设置”的配置和选择均正确。</p>
Microsoft NetMeeting	<p>如果您在安装 Cisco IP SoftPhone 后更新了 NetMeeting（版本 3.01 或更高版本），请确保为 NetMeeting 调整音频设置并配置用户设置。</p> <p>NetMeeting 版本 3.01 是作为 Cisco IP SoftPhone 安装的一部分安装的。第一次运行 Cisco IP SoftPhone 时，通常要为 NetMeeting 调整音频设置并配置用户设置。</p>

如何使用名单



在会议呼叫或音频会议中，当您单击“协作”图标时，Cisco IP SoftPhone 将在您的计算机屏幕上显示一个名单窗口。名单显示呼叫参与者及其电话号码的列表。参与者加入和退出会议时，名单将更新该列表。名单中包括许多图标，单击这些图标可以共享白板、应用程序或文档，或者与呼叫中的其他参与者开始聊天会话。

如果参与者可以进行协作，在名单窗口中，他们姓名旁边的图标将以绿色突出显示。



提示

如果名单没有以绿色突出显示参与者的姓名，请验证您是否满足了进行协作所要求的全部条件。有关详细信息，请参见第 4-1 页上的“如何验证设置”一节。

相关主题

- 使用虚拟会议室进行桌面协作（第 1-7 页）
- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用应用程序共享窗口（第 4-4 页）
- 启动文档共享会话（第 4-5 页）
- 如何启动白板会话（第 4-8 页）
- 如何发送聊天信息（第 4-10 页）

如何使用应用程序共享窗口

名单窗口中的“应用程序列表”按钮显示当前在您的计算机上打开的应用程序和文件的列表。

在应用程序共享窗口中，您可以执行以下任务：

- 要启动白板会话，请单击“聊天”按钮左边的复选框。
- 要启动聊天会话，请单击“聊天”。
- 要启动数据协作会话，或者要隐藏或展开应用程序窗口，请单击“应用程序列表”。
- 要与其他参与者共享某个文件，请单击该文件，然后将该文件拖放到名单窗口中。

表 4-2 说明了按钮栏中的应用程序共享控件。

表 4-2 应用程序共享控件

控件	说明
“刷新”按钮	刷新名单窗口中的应用程序列表。
“共享”按钮	与呼叫中的其他参与者共享在名单窗口中选择的应用程序或文件。
“停止共享”按钮	停止共享在名单窗口中选择的应用程序或文件，并将图像从每个参与者的计算机屏幕上删除。
“浏览”按钮	打开选择的文件，将该文件添加到名单窗口中的应用程序列表，然后共享关联的应用程序。
“允许控制共享的应用程序”复选框	分配或删除对共享应用程序的控制。此选项仅在呼叫中至少有两个人可以协作时才可以使使用。

相关主题

- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）
- 启动文档共享会话（第 4-5 页）
- 传递文档控制权（第 4-7 页）
- 请求文档的控制权（第 4-7 页）
- 结束文档共享会话（第 4-8 页）

启动文档共享会话

当您启动文档或应用程序共享会话时，Cisco IP SoftPhone 将在每个用户的桌面上打开一个新窗口并显示共享的文件。开始时，您拥有该文件的控制权。但是，您可以将控制权传递给其他参与者。这样，即使他们的计算机上没有安装相关的应用程序，也可以进行更改。

一个用户一次可以共享多个程序，也可以有多个用户同时共享程序。此外，还可以同时共享白板和文档。



注意

要共享应用程序和文档，在您的公共目录或个人目录中必须列出每个参与者，而且他们的“关联的 PC”地址必须配置正确。有关详细信息，请参见第 3-28 页上的“添加目录条目”一节。

过程

- 步骤 1** 在会议呼叫或音频会议中，单击名单中的“应用程序列表”按钮。这时将显示您计算机上当前处于活动状态的应用程序列表。
- 步骤 2** 单击“浏览”并选择要共享的文件，或者打开 Microsoft Windows 资源管理器，将文件图标拖放到名单窗口中的应用程序列表中。
Cisco IP SoftPhone 将在您的桌面上打开该文件和相关的应用程序，并将其添加到名单中活动的应用程序列表中。

步骤 3 从名单中的应用程序列表中选择该文件，然后单击“共享”。

该文件将显示在每个参与者计算机屏幕上的新窗口中，而无论他们的计算机上是否安装了相关的应用程序。

开始时，您拥有该文件的控制权。但是，您随时可以传递文件的控制权。有关详细信息，请参见第 4-7 页上的“传递文档控制权”一节。



提示

另外一个共享应用程序或文档的方法，是将应用程序或文档从 Windows 资源管理器拖到名单窗口中。



小心

如果您共享 Windows 资源管理器窗口，例如“我的电脑”、“控制面板”或计算机上的某个文件夹，您将共享打开的所有资源管理器窗口。而且，一旦您共享了这样的窗口，您在该会议中启动的每个程序也都将自动与其他参与者共享。

相关主题

- 使用虚拟会议室进行桌面协作（第 1-7 页）
- 应用程序和文档共享（第 1-8 页）
- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用应用程序共享窗口（第 4-4 页）
- 传递文档控制权（第 4-7 页）
- 请求文档的控制权（第 4-7 页）
- 结束文档共享会话（第 4-8 页）

传递文档控制权

在文档或应用程序共享会话中，最初共享该文档或应用程序的参与者拥有该文件的控制权。该参与者（称为最高提供者）可以将文件的控制权传递给会话中的其他参与者。但是，一次只能有一个用户控制共享的程序。当最高提供者允许其他人在该程序中工作时，共享程序窗口的标题栏中将显示“可控制”字样。参与者可以向最高提供者发送请求，请求该文件的控制权。如果鼠标指针显示为带有姓名缩写的框，就说明另外一个参与者控制了该程序。



注意

只有最高提供者才可以传递或删除共享文件的控制权。

过程

步骤 1 启动文档共享会话。

请参见第 4-5 页上的“启动文档共享会话”一节。

步骤 2 在名单窗口中，单击您要传递文档控制权的目标参与者。

步骤 3 单击“允许控制共享的应用程序”旁边的复选框。

名单将在该参与者的名字旁边显示“控制”。此参与者现在拥有该文件的控制权。在每个参与者计算机屏幕上的共享程序窗口的标题栏中将显示“可控制”字样。

要重新获得某个共享应用程序或文件的控制权，请双击共享的应用程序。

相关主题

- 请求文档的控制权（第 4-7 页）
- 结束文档共享会话（第 4-8 页）

请求文档的控制权

如果您是某个文档共享会话的参与者，您可以通过以下几种方式向最高提供者请求该文档的控制权：在文档共享应用程序窗口中双击，或者选择“控制权” > “请求控制权”。Cisco IP SoftPhone 将向最高提供者发送信息，由最高提供者决定接受或拒绝您的请求。例如，

Jane Smith 希望获得共享程序的控制权。

如果最高提供者在 10 分钟内没有对您的请求做出答复，该请求将失败。

结束文档共享会话

要结束文档共享会话，请在名单窗口中选择该文档，然后单击“停止共享”。此操作将关闭共享文件的文档窗口，并从所有参与者屏幕上删除该文档。只有最高提供者才能结束文档共享会话。

如何启动白板会话

启动白板会话时，在每个参与者的屏幕上都将显示一个白板。在白板会话期间，任何参与者都可以使用白板工具在共享屏幕上绘制规则的对象或徒手画对象。要退出白板，请在保存白板内容后（可选）关闭白板。当您关闭白板时，白板只是从您的计算机屏幕上消失，其他参与者依然可以看到白板并参与白板会话。要重新进入活动的白板会话，请单击“白板”按钮。

一次只能打开一个白板会话。但是，可以同时进行一次白板会话和一个文档共享会话。



注意

对于白板，您必须在“关联的 PC”字段中用条目列出公共目录或个人目录中的所有参与者。有关详细信息，请参见第 3-28 页上的“添加目录条目”一节。

过程



步骤 1 在会议呼叫或音频会议中，单击协作图标。

名单将显示呼叫中的所有参与者。



步骤 2 单击名单中的白板图标。

这时将在每个参与者的计算机屏幕上显示一个空白的白板窗口。

步骤 3 使用白板工具在白板窗口中书写或绘制您要表达的内容。每个参与者无需访问您的桌面即可看到您的工作。

有关如何使用白板工具的详细信息，请单击白板窗口中的帮助按钮，以访问联机帮助。

要限制白板的控制权，请参见第 4-10 页上的“删除白板同步”一节。

相关主题

- 使用虚拟会议室进行桌面协作（第 1-7 页）
- 白板（第 1-7 页）
- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 结束白板会话（第 4-9 页）
- 删除白板同步（第 4-10 页）

结束白板会话

要结束白板会话，请在保存白板内容后（可选）关闭白板窗口。当您关闭白板时，其他参与者计算机屏幕上的白板依然保持打开状态。这样，他们可以将白板内容保存到自己的本地驱动器上，并在保存完后关闭白板窗口。如果您退出白板，但仍然在呼叫中，您随时可以单击白板按钮重新加入白板会话。



注意

如果由您启动白板会话，而您在其他参与者仍然在会话中时退出了 Cisco IP SoftPhone，那么其他参与者 PC 上的白板会话将自动结束。

删除白板同步

同步功能允许所有参与者自动查看同一个白板页面。默认情况下，当您第一次启动白板会话时，Cisco IP SoftPhone 总是选择同步。

如果要单独在某个页面上工作，您可以删除同步，这样页面就不会自动显示。同步不会影响其他参与者查看当前页面。如果您关闭同步并在当前页面上工作，其他参与者可以看到您的操作。

过程



步骤 1 启动白板会话。

请参见第 4-8 页上的“如何启动白板会话”一节。

步骤 2 在白板屏幕上，单击“查看”>“同步”。

此操作将删除表明白板处于同步状态的“同步”旁边的复选标记。

如何发送聊天信息

名单窗口中包括一个“聊天”按钮，单击该按钮将启动 Microsoft NetMeeting 聊天应用程序。使用聊天应用程序可以向会议中的所有参与者或所选参与者发送信息。

当有人向您发送聊天信息时，该信息将显示在“聊天”窗口中。例如，

Jane Smith
Are You Ready?

有关如何自定义聊天应用程序的字体、信息显示和信息格式的详细信息，请单击聊天窗口中的帮助菜单。

过程



步骤 1 在会议呼叫或音频会议中，单击协作图标。

名单将显示呼叫中的所有参与者。

步骤 2 单击“聊天”按钮打开“聊天”窗口。

步骤 3 在“信息”文本框中键入要发送的信息，然后执行以下操作之一：

- 要将信息发送给所有与会者，请从“发送”下拉列表中选择“参与聊天的所有人”。
- 要将信息只发送给一个用户，请从“发送”下拉列表中选择该参与者的名字。

步骤 4 单击“发送信息”按钮，或者按键盘上的 Enter 键，发送聊天信息。

相关主题

- 聊天（第 1-8 页）
- 如何验证设置（第 4-1 页）
- 如何使用名单（第 4-3 页）

如何准备视频协作会话

要使用 NetMeeting 的视频协作功能，请按照以下步骤禁用虚拟会议室并启用 NetMeeting：

过程



步骤 1 单击“设置”工具栏图标。

步骤 2 单击“高级”选项卡。

步骤 3 将协作设置更改为“NetMeeting”。

步骤 4 单击“确定”。

必须重新启动 Cisco IP SoftPhone 才能使此设置生效。

重新启动 Cisco IP SoftPhone 时，Cisco IP SoftPhone 将使用 NetMeeting 用户界面发出呼叫。要启动 NetMeeting，请打开名单，然后单击“启动 NetMeeting 呼叫”按钮。

有关如何使用 NetMeeting 的视频协作功能的详细信息，请参见 Microsoft NetMeeting 联机帮助。

相关主题

- 视频协作（第 1-9 页）
- 如何验证设置（第 4-1 页）



疑难解答

以下各节可帮助您解决在使用 Cisco IP SoftPhone 的过程中遇到的常见问题：

- 常见问题 (FAQ) (第 A-1 页)
- 如何查找和更改 Cisco CallManager 的 IP 地址 (第 A-10 页)
- 如何调整音频设置 (第 A-13 页)
- 如何诊断协作问题 (第 A-14 页)

常见问题 (FAQ)

这些常见问题 (FAQ) 的解答可帮助您解决在使用 Cisco IP SoftPhone 的过程中遇到的常见问题。

- 启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？ (第 A-2 页)
- 我能够看到一条线路，但在尝试打开它时，Cisco IP SoftPhone 显示“无法打开地址”错误。(第 A-6 页)
- 为什么音频声音抖动且不连续？ (第 A-8 页)
- 为什么只有单向音频？ (第 A-8 页)
- 启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么出现“无法初始化音频”错误？ (第 A-10 页)

启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？

可能有以下原因：

可能的原因 您尚未选择线路。

建议措施 请参见第 3-2 页上的“如何选择要控制的线路”一节。

可能的原因 系统管理员没有为您在 Cisco CallManager 中分配线路。

建议措施 要求系统管理员为您在 Cisco CallManager 中分配并关联一条线路。

可能的原因 没有正确配置 Cisco IP SoftPhone 以查看线路。

建议措施 请检查 Cisco IP SoftPhone 的配置。请参见第 A-3 页上的“验证 Cisco IP SoftPhone 配置”一节。

可能的原因 没有正确配置 Cisco 本地 TSP（随 Cisco IP SoftPhone 安装）。

建议措施 验证 Cisco 本地 TSP 配置。请参见第 A-3 页上的“验证 Cisco TSP 配置”一节。

可能的原因 没有在您的计算机上重新启动电话服务。

建议措施 重新启动电话服务。请参见第 A-5 页上的“重新启动电话服务”一节。

可能的原因 您没有适当的网络访问权限。

建议措施 验证网络连接。请参见第 A-6 页上的“验证网络连接”一节。

验证 Cisco IP SoftPhone 配置

使用此过程验证已在 Cisco IP SoftPhone 上启用了本地 TSP（电话服务提供商）。

过程



- 步骤 1** 单击“设置”工具栏图标。
- 步骤 2** 单击“高级”选项卡。
- 步骤 3** 确定用户名、密码、主要 CTI 管理器和（可选的）备份 CTI 管理器均正确。
- 步骤 4** 如果有错误，请在这些字段中进行必要的更正，然后重新启动电话服务。
请参见第 A-5 页上的“重新启动电话服务”一节。
- 步骤 5** 启动 Cisco IP SoftPhone。

如果仍未看到任何线路，请参见第 A-3 页上的“验证 Cisco TSP 配置”一节。

验证 Cisco TSP 配置

使用以下过程验证已正确配置 Cisco TSP，从而可与 Cisco CallManager 进行通信：

- 验证 Cisco CallManager 3.1 及更高版本的 Cisco TSP 配置（第 A-3 页）
- 验证 Cisco CallManager 3.0 的 Cisco TSP 配置（第 A-4 页）



注意 向系统管理员了解 Cisco IP SoftPhone 使用的 Cisco CallManager 版本。

验证 Cisco CallManager 3.1 及更高版本的 Cisco TSP 配置

过程

- 步骤 1** 从 Windows 控制面板中，选择“电话”（Windows 95/98/ME/NT）或“电话和调制解调器选项”（Windows 2000/XP）。

- 步骤 2** 单击“电话语音驱动程序”选项卡 (Windows 95/98/ME/NT) 或“高级”选项卡 (Windows 2000/XP)。
- 步骤 3** 在选择框中选择“Cisco TSP001.tsp”，并单击“配置...”。
- 如果在下拉列表框中没有看到“Cisco IP PBX 服务供应商”电话驱动程序，或者看到一个 ciscotsp.tsp 列表，则请卸载 Cisco IP SoftPhone，然后再次运行安装程序。如果仍未看到任何线路，请与系统管理员联系。
- 步骤 4** 在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口中配置（或验证）以下设置：
- 单击“用户”选项卡，重新输入在 Cisco CallManager 中分配给此用户的用户名和密码。
 - 单击“CTI 管理器”选项卡，确定已启用“CallManager IP 地址”单选按钮，并且 Cisco CallManager 的 IP 地址显示正确。
如果显示的 IP 地址不正确，请输入正确的地址。
 - 单击“高级”选项卡，并在“同步信息超时”字段中输入 15。
- 步骤 5** 单击“确定”。
- 步骤 6** 重新启动电话服务。
- 请参见第 A-5 页上的“重新启动电话服务”一节。
- 步骤 7** 启动 Cisco IP SoftPhone。
- 如果仍未看到任何线路，请参见第 A-6 页上的“验证网络连接”一节。
-

验证 Cisco CallManager 3.0 的 Cisco TSP 配置

过程

- 步骤 1** 从 Windows 控制面板中，打开“电话” (Windows 95/98/ME/NT) 或“电话和调制解调器选项” (Windows 2000/XP)。
- 步骤 2** 单击“电话驱动程序”选项卡 (Windows 95/98/ME/NT) 或“高级”选项卡 (Windows 2000/XP)。
- 步骤 3** 在选择框中选择“Cisco IP PBX 服务供应商”，并单击“配置...”。
- 如果在下拉列表框中没有看到“Cisco IP PBX 服务供应商”电话驱动程序，或者看到一个 ciscotsp.tsp 列表，则请卸载 Cisco IP SoftPhone，然后再次运行安装程序。如果仍未看到任何线路，请与系统管理员联系。

- 步骤 4** 在 “Cisco IP PBX 服务供应商” 窗口中配置以下设置：
- a. 在 “安全” 部分，重新输入在 Cisco CallManager 中分配给此用户的用户名和密码。
 - b. 在 “CallManager 位置” 部分，确定已启用 “CallManager IP 地址”，并且 Cisco CallManager 的 IP 地址显示正确。
如果显示的 IP 地址不正确，请输入正确的地址。
 - c. 在 “信息超时” 部分，输入 15000。
- 步骤 5** 单击 “确定”。
- 步骤 6** 重新启动电话服务。
请参见第 A-5 页上的 “重新启动电话服务” 一节。
- 步骤 7** 启动 Cisco IP SoftPhone。
如果仍未看到任何线路，请参见第 A-6 页上的 “验证网络连接” 一节。
-

重新启动电话服务

对于 Windows 95/98/ME:

关闭所有应用程序，并等待大约 15 秒钟。如果这样无法解决需要重新启动电话服务的问题，请重新启动计算机。

对于 Windows NT/2000/XP:

-
- 步骤 1** 从 Windows 控制面板中，打开 “服务” (Windows NT)，或从 “管理工具” 中打开 “服务” (Windows 2000/XP)。
- 步骤 2** 向下滚动并选择 “电话”。
- 步骤 3** 如果状态为 “已启动”，则单击 “停止”，然后单击 “启动”。
您可能无法停止该服务，特别是如果正在运行其他进程（如远程访问连接管理器）。如果无法停止服务，请重新启动计算机。
- 步骤 4** 如果仍未看到任何线路，请参见第 A-6 页上的 “验证网络连接” 一节。
-

验证网络连接

使用此过程验证客户端 PC 已与 Cisco CallManager 建立了网络连接。

过程

步骤 1 打开 DOS 窗口或命令提示。

步骤 2 键入 “ping a.b.c.d”，其中 a.b.c.d 是 Cisco CallManager 的 IP 地址。

如果您能够与 Cisco CallManager 通信，可通过该 Cisco CallManager IP 地址收到一条“答复”信息。如果不能与 Cisco CallManager 通信，则不会收到“请求超时”信息。这表明出现了网络问题。

步骤 3 如果不知道如何解决问题，请重新启动计算机。

我能够看到一条线路，但在尝试打开它时，Cisco IP SoftPhone 显示“无法打开地址”错误。

可能的原因 此错误通常是由于另一个应用程序（本地或在另一台计算机上）已经打开了该线路，或者该线路已中断服务。每条线路只能打开一次。如果线路以前曾打开，但现在已中断服务，则线路将自动返回到使用状态。您不必进行任何操作。如果尝试打开已中断服务的线路，可能需要重新启动电话服务，然后再次启动 Cisco IP SoftPhone。

建议措施 重新启动电话服务。请参见第 A-5 页上的“重新启动电话服务”一节。

可能的原因 此错误可能是由于没有启动 VPN 连接。

建议措施 要避免此问题，请确保在启动 Cisco IP SoftPhone 之前启动 VPN 客户机。要解决此问题，请重新启动 VPN 客户机，然后再次启动 Cisco IP SoftPhone。请参见第 A-7 页上的“重新启动 VPN 客户机”一节。

重新启动 VPN 客户机

如果通过 VPN 接入使用 Cisco IP SoftPhone 时遇到问题，请使用此过程：

过程

-
- 步骤 1** 启动计算机。
 - 步骤 2** 启动 VPN 客户机，并确认其处于工作状态。
 - 步骤 3** 启动 Cisco IP SoftPhone。
 - 步骤 4** 验证是否可以选并打开线路，并且是否具有双向音频：
 - a. 单击“设置”工具栏图标。
 - b. 在“设置”对话框中单击“高级”选项卡。
 - c. 在“高级”选项卡中单击“选择线路...”，然后在“选择线路”对话框中选择要控制的线路。

所选线路将打开，并具有双向音频。

如果仍无法打开线路，则不是 VPN 接入的问题。请参见第 A-2 页上的“启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么看不到任何可控制的线路？”一节。

为什么音频声音抖动且不连续？

可能的原因 可能没有正确安装声卡或音频驱动程序。

建议措施 验证已正确安装声卡和音频驱动程序。检查计算机、声卡或音频驱动程序附带的文档。

可能的原因 抖动缓冲区设置得太小。

建议措施 可能需要增加抖动缓冲区的大小。请参见第 3-43 页上的“更改抖动缓冲区大小”一节。

可能的原因 可能使用了大量占用 CPU 和网络的应用程序。

建议措施 关闭所有不必要的应用程序。

为什么只有单向音频？

如果传入音频的接收失败，便会出现单向音频的情况。

可能的原因 音频流被错误导向。

解释 PC 具有多个网络接口卡 (NIC)，或者系统使用虚拟专用网络 (VPN) 或网络地址转换 (NAT) 连接到企业网络。

建议措施 配置网络音频设置。请参见第 3-46 页上的“设置网络音频设置”一节。

可能的原因 声卡不是全双工的声卡。

建议措施 确定使用的是全双工还是半双工的声卡。请参见第 A-9 页上的“确定声卡的类型：全双工或半双工”一节。

可能的原因 PC 的音频设置需要调整。

建议措施 调整 PC 的音频设置。请参见第 A-13 页上的“如何调整音频设置”一节。

确定声卡的类型：全双工或半双工

Cisco IP SoftPhone 要求使用全双工声卡才能正常运行。全双工声卡能够同时捕获音频和播放音频，因而可以实现对话。多数计算机安装的都是全双工声卡；然而（很少见）也有计算机安装半双工声卡的情况。如果在使用 Cisco IP SoftPhone 时只有单向音频，则可能是由于计算机安装了半双工声卡。

要确定所安装的声卡类型，请检查计算机或声卡附带的文档。也可以执行以下简单的测试，来确定使用的是全双工或半双工声卡。

过程

步骤 1 退出 Cisco IP SoftPhone。

步骤 2 启动 Microsoft NetMeeting。

步骤 3 向某个运行 NetMeeting 的朋友发出 Microsoft NetMeeting 呼叫。

确保朋友位于同一建筑或校园中，从而呼叫不必通过防火墙。

步骤 4 呼叫连接后，与朋友同时开始讲话。

如果您在讲话时能够听到朋友的声音，并且您的朋友也能听到您的声音，则安装的是全双工声卡。

如果此测试失败，则安装的可能是半双工声卡。要使 Cisco IP SoftPhone 正常运行，您必须安装一块全双工声卡。

启动 Cisco IP SoftPhone 时，为什么出现“无法初始化音频”错误？

可能的原因 计算机没有安装声卡。

建议措施 在计算机上安装全双工声卡。

可能的原因 没有安装正确的音频驱动程序。

建议措施 从制造商站点上下载该声卡的最新驱动程序。要确定音频驱动程序、麦克风和扬声器均工作正常，请尝试使用某个应用程序（如 Microsoft 录音机）录制并播放一段音频。

可能的原因 另一个应用程序可能正在使用麦克风。

建议措施 关闭所有可能正在使用麦克风的应用程序。使用 Microsoft 录音机查看是否能够听到自己的录音。如果录音机失败，请重新启动 PC。

如何查找和更改 Cisco CallManager 的 IP 地址

要确定 Cisco IP 电话使用的 Cisco CallManager:

步骤 1 在 Cisco IP 电话上，单击“设置”按钮，然后从 LCD 上的菜单中选择“网络配置”。

步骤 2 向下滚动，直至出现“Cisco CallManager 1”条目。

该 Cisco CallManager 的 IP 地址显示为“活动”。安装 Cisco IP SoftPhone 时将使用此地址。

确定 Cisco IP SoftPhone 使用的 Cisco CallManager

开始之前

请向系统管理员了解使用的 Cisco CallManager 版本，3.2、3.1 或 3.0。

另一种确定 Cisco CallManager 版本的方法是，单击“设置”按钮，然后单击“高级”选项卡。如果显示“CTI 管理器”字段，则使用的是 Cisco CallManager 3.2 或 3.1。如果显示“CM 管理器”字段，则使用的是 Cisco CallManager 3.0。

对于 Windows 95/98/ME/NT

步骤 1 从 Windows 控制面板中，选择“电话”。

步骤 2 单击“电话驱动程序”选项卡。

步骤 3 通过以下方法之一选择 Cisco TSP 服务供应商：

- 如果使用 Cisco CallManager 3.2 或 Cisco CallManager 3.1，请在选择框中选择 Cisco TSP001.tsp。
- 如果使用 Cisco CallManager 3.0，请在选择框中选择“Cisco IP PBX 服务供应商”。

步骤 4 单击“配置...”。

Cisco IP SoftPhone 所使用的 Cisco CallManager 的 IP 地址将显示在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口的“CallManager 位置”中。

如果这与 Cisco IP 电话使用的 IP 地址不同，则必须编辑该地址，使其与 Cisco IP 电话的 IP 地址一致。

对于 Windows 2000/XP

步骤 1 从 Windows 控制面板中，选择“电话和调制解调器选项”。

步骤 2 单击“高级”选项卡。

步骤 3 通过以下方法之一选择 Cisco TSP 服务供应商：

- 如果使用 Cisco CallManager 3.2 或 3.1，请在选择框中选择 Cisco TSP001.tsp。

- 如果使用 Cisco CallManager 3.0，请在选择框中选择“Cisco IP PBX 服务供应商”。

步骤 4 单击“配置...”。

Cisco IP SoftPhone 所使用的 Cisco CallManager 的 IP 地址将显示在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口的“CTI 管理员”选项卡中。

如果这与 Cisco IP 电话使用的 IP 地址不同，则必须编辑该地址，使其与 Cisco IP 电话的 IP 地址一致。

更改为 Cisco IP SoftPhone 配置的 Cisco CallManager IP 地址

对于 Windows 95/98/ME/NT

- 步骤 1** 在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口的“CallManager 位置”部分中，键入要连接的 Cisco CallManager 的 IP 地址。
- 步骤 2** 在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口的“安全”部分中，键入该 Cisco CallManager 分配给您的用户名和密码。
- 步骤 3** 单击“确定”。



注意 要将 Cisco IP SoftPhone 和 Cisco IP 电话配合使用，则为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与在 Cisco CallManager 上分配给此用户的用户名和密码完全一致。

对于 Windows 2000/XP

- 步骤 1** 在“Cisco IP PBX 提供者”窗口中，单击“CTI 管理器”，并选择“IP 地址”单选按钮。
- 步骤 2** 在“IP 地址”字段中，键入要连接的 Cisco CallManager 的 IP 地址。
- 步骤 3** 在“Cisco IP PBX 服务供应商”窗口中，单击“用户”选项卡，并键入该 Cisco CallManager 分配给您的用户名和密码。

步骤 4 单击“确定”。



注意

要将 Cisco IP SoftPhone 和 Cisco IP 电话配合使用，则为 Cisco IP SoftPhone 配置的用户名和密码必须与在 Cisco CallManager 上分配给此用户的用户名和密码完全一致。

如何调整音频设置

经常出现这种情况，即由于客户端 PC 上的音量设置不正确，使得电话呼叫中的双向音频不可用。请使用此过程检查和调整这些设置。

过程

步骤 1 选择“开始” > “程序” > “附件” > “多媒体” > “录音机”。

步骤 2 使用麦克风录制 5-10 秒钟自己的声音。

步骤 3 播放录制的声音。

如果听到自己的声音，则表明音频设置正确。

如果未听到录制的声音，请关闭录音机应用程序，并转到步骤 4。

步骤 4 选择“开始” > “程序” > “附件” > “多媒体” > “音量控制”。

步骤 5 选择“选项” > “属性”。

步骤 6 在“调整音量的对象”下，选择“播放”。

步骤 7 在“如何控制以下音量”下，确保选中列表中的所有项目。

并非所有的项目都可见，因此请确保滚动到列表的末尾。

步骤 8 单击“确定”。

步骤 9 在“调整音量的对象”下，选择“录音”，并重复步骤 7 和 8。

步骤 10 选择“选项” > “高级控制”。



注意

如果您的声卡不支持高级控制，此功能将不可用。

- 步骤 11** 在“主输出”音量控制窗口中，将所有音量控制设置为大约 80%。将所有平衡控制设置为居中。
- 步骤 12** 确保没有选中“主输出”控制或“波形”控制的“静音”框。
- 步骤 13** 尽管有些奇怪，但请确保选中麦克风的“静音”框，以免将麦克风的输入直接发送到计算机的多媒体扬声器或内部扬声器。
- 您可以针对自己的语音应用程序适当地将其他控制设置为静音。
- 步骤 14** 选择“选项” > “属性”，并确保使用适当的音频设备（声卡）来处理录音和播放。
- 步骤 15** 重复步骤 1 到 3。

如果仍然无法使录音机应用程序正常运行，则不是 Cisco IP SoftPhone 的问题。请向系统管理员咨询，以帮助配置您的音频设置。

如何诊断协作问题

故障现象 已经为目录中的用户定义了正确的“关联的 PC”，但仍无法与其协作。

可能的原因 该用户已移到 LAN/WAN 上（例如，该用户具有一台便携式计算机），但 LAN 的目录服务尚未更新以反映当前的 IP 地址。

建议措施 请等待，直到 Cisco IP SoftPhone 检测到关联 PC 的新 IP 地址，然后再次尝试与该用户进行协作。验证已将“网络 IP 音频设置”设置为“自动”，并且正确配置了 Cisco CallManager。

故障现象 符合“协作共享设置”中的所有条件，但仍无法进行协作。

可能的原因 您尚未为 Microsoft NetMeeting 调整音频设置，或者没有为其配置用户设置。如果在安装 Cisco IP SoftPhone 之后安装了一个更新版本的 NetMeeting，则在进行协作之前，需要为 NetMeeting 配置用户和音频设置。只需进行一次配置即可。请执行以下步骤为 NetMeeting 配置用户和音频设置。

过程

-
- 步骤 1** 从“开始” > “程序”菜单中，启动 NetMeeting。
 - 步骤 2** 按照说明调整音频并配置用户设置。
 - 步骤 3** 退出 NetMeeting。
 - 步骤 4** 重新启动 Cisco IP SoftPhone。
-



符号

- .wav 文件
 - 播放 3-26
 - 停止 3-27
 - 问候 3-19
 - 自动问候 3-26

A

- 按钮栏 3-6
- 安装
 - 先决条件 2-2

B

- 白板 1-7
 - 概述 1-7
 - 工具 1-7
 - 结束会话 4-9
 - 启动会话 4-8
 - 删除同步 4-10
 - 添加参与者 3-25
 - 同步 4-10
- 半双工声卡 A-9

- 帮助图标 3-9
- 本地 TSP
 - 启用 A-3
- 编辑目录条目 3-31
- 拨号
 - 从联机目录 3-16
 - 关于 1-5
 - 重拨上一个号码 3-17
 - 字母 1-5
- 拨号按钮 3-9
- 拨号规则
 - 配置 3-37
- 拨号框 3-5
- 拨号目录图标 3-8
- 拨号盘 3-6
 - 按钮 3-6

C

- Cisco CallManager
 - 概述 1-10
 - 确定 IP 地址 A-10
- Cisco CallManager 目录
 - 配置 3-34
- Cisco IP 电话

独立 3-3

控制 3-3

Cisco IP SoftPhone

启动 2-9

退出 2-10

用于控制 Cisco IP 电话 1-4

用作 IP 电话 1-3

用作独立电话 1-3

Cisco 紧急响应器服务支持 1-10

操作系统

系统要求 1-11

常见问题 A-1

处理器

系统要求 1-11

磁盘可用空间

系统要求 1-11

错误

无法初始化音频 A-10

无法打开地址 A-6

D

等待 3-20

等待按钮 3-10

低带宽编码解码器

使用 3-42

电话服务

重新启动 A-5

独立模式 1-3

G

高级选项卡 3-49

更改显示 3-11

关联的 PC

指定 3-28

H

呼叫

发出 3-14

发送到语音信箱 3-18

忽略 3-19

结束 3-17

设置为呼叫保持状态 3-20

音频会议 3-24

应答 3-17

重定向 3-18

转发到语音信箱 3-23

转接 3-20

自动应答 3-19

呼叫处理选项

设置 3-33

呼叫跟踪

关于 1-6

呼叫块 3-6

呼叫历史记录

查看 3-32

文件 1-6

呼叫日志

拨号 3-32

发出呼叫 3-32

删除所有条目 3-32

使用 3-32

数据 3-32

呼叫日志图标 3-8

忽略按钮 3-10

会议按钮 3-10

会议呼叫

概述 1-6

启动 3-24

J

Internet 浏览器

系统要求 1-11

IP 地址

查找 Cisco CallManager 的 IP 地址 A-10

加入按钮 3-10

键盘

拨号 3-16

隐藏 3-11

键盘图标 3-8

结束呼叫 3-17

结束呼叫按钮 3-9

L

联机会议 1-7

聊天

发送信息 4-10

聊天按钮 4-10

临时磁盘空间

系统要求 1-11

M

Microsoft NetMeeting 1-9, 4-11

聊天应用程序 4-10

系统要求 1-12

麦克风

调节音量 3-12, 3-40

名单

使用 4-3

目录

编辑条目 3-31

拨号 3-16

关于 1-5

过滤 3-16

配置 3-34

删除条目 3-30

使用 3-28

搜索 3-16

添加条目 3-28

N

- 内存
 - 系统要求 1-11

Q

- 启用自动问候 3-19
- 清除按钮 3-9
- 取消按钮 3-10
- 全双工声卡 A-9

S

- 删除目录条目 3-30
- 声卡
 - 全双工或半双工 A-9
 - 系统要求 1-11
- 使麦克风静音 3-13
- 视频会议 1-9
- 视频协作 1-9, 4-11
 - 概述 1-9
 - 启动会话 4-11
- 手持式话机 3-5
 - 按钮 3-7
 - 系统要求 1-12
 - 隐藏 3-11
- 搜索
 - 目录 3-16

T

- 通过联机键盘拨号 3-16
- 头戴式话机
 - 系统要求 1-12
 - 要求 1-12
- 图标栏 3-5
- 退出 Cisco IP SoftPhone 2-10
- 退出按钮 3-6

W

- v-card 文件
 - 发出呼叫 3-14
- VPN
 - 疑难解答 A-6
 - 重新启动 A-7
- 网络
 - 要求 1-11
 - 组件 1-10
- 网络连接
 - 验证 A-6
- 文档共享 1-8
 - 概述 1-7
 - 结束会话 4-8
 - 启动 4-5
 - 启动会话 4-5
 - 请求控制权 4-7
 - 传递控制权 4-7

X

系统要求 1-11

线路

控制 Cisco IP 电话 3-3

为什么看不到任何线路？ A-2

选择 3-2

线路按钮 3-6

线路选项卡

使用 3-11

相关功能软键栏 3-6

协作 1-7

概述 4-1

更改设置 3-49

清单 4-1

视频 4-11

使用名单 4-3

添加参与者 3-25

文档共享 1-8

应用程序共享 1-8

诊断问题 A-14

协作图标 3-8

虚拟会议室

概述 1-7

禁用 1-9

调节音量 3-12

设置为嘟嘟声 3-46

疑难解答 A-1

音量

调节 3-12

音量设置图标 3-9

音频

播放 .wav 文件 3-26

单向 A-9

调节 3-42

调整设置 A-13

全双工 1-6

无法初始化音频错误 A-10

音频会议 1-6

启动 3-24

添加参与者 3-25

音频设备

为振铃器选择 3-46

选择麦克风 3-42

选择扬声器 3-42

应用程序按钮 4-4

应用程序共享 4-6

概述 1-7

应用程序共享控件 4-4

语音设置

配置 3-41

语音信息图标 3-8

语音信箱

集成 1-9

Y

扬声器

检查 3-22
配置 3-21
使用 3-21
转发呼叫 3-23
语音信箱按钮 3-10

Z

摘机按钮 3-9
振铃蜂鸣器
 启用 3-46
重拨 3-17
重拨按钮 3-9
重定向按钮 3-10
主拨号窗口 2-9
 更改 3-11
 使用 3-4
转接按钮 3-10
转接呼叫
 不参与 3-21
 参与 3-20
桌面协作
 概述 1-7
自动问候
 启用 3-19
字母数字转换 1-5
最高提供者 4-7