



安装和配置 **Avaya one-X[®] Agent**

2.0 版
2009 年 11 月

保留所有权利。

声明

我们已尽了最大努力来确保本文档中的信息在印制时全面、准确，因此 Avaya Inc. 对任何错误概不负责。对本文档中的信息所做的更改和更正可能包含在将来的版本中。

文档免责声明

如对本文档的原发行版本进行任何修改、增加或删除，Avaya Inc. 概不负责，除非这样的修改、增加或删除是由 Avaya 完成的。对于由于客户或最终用户对本文档进行修改、添加或删除而引起的或与之相关的所有索赔、诉讼、要求和判决，客户和/或最终用户同意赔偿 Avaya、Avaya 的代理、服务商和雇员，并确保他们免受其害。

链接免责声明

Avaya Inc. 对本文档中引用的任何链接网站的内容或可靠性概不负责，Avaya 不负责核准这些网站中描述或提供的产品、服务或信息。我们不保证这些链接一直有效，因为我们无法控制所链接的页面是否可用。

保修

Avaya Inc. 对本产品提供有限保修。请参照销售协议制定有限保修条款。此外，在保修期内，可从 Avaya 支持网站获取 Avaya 的标准保修语言以及产品支持信息：<http://www.avaya.com/support>

许可

使用或安装该产品表明最终用户接受此处提出的条款，以及可从 AVAYA 网站 <http://www.avaya.com/support/LicenseInfo/> 获取的一般许可条款（“一般许可条款”）。如果您不想受这些条款的限制，则必须在发出产品的十 (10) 日内将产品返回购买地，以获取退款。

Avaya 将向“最终用户”授予以下描述的许可类型范围中的某个许可。除非在本“文档”或最终用户可获取的其他材料中指定不同的许可证数量或容量单位，否则授予许可的适用的许可证数量和容量单位将为一 (1)。“指定处理器”表示单个独立的计算设备。“服务器”表示承载可供多用户访问的软件应用程序的“指定处理器”。“软件”表示对象代码中的计算机程序，这些程序不论作为单独产品，还是预安装在硬件上的产品，都是最初由 Avaya 授权，最终由最终用户使用。“硬件”表示标准的硬件“产品”，这些产品最初由 Avaya 销售，最终由最终用户使用。

许可类型

Concurrent User License (CU)（并发用户许可）。只要许可的“单位”数在任何指定时间中都可以访问和使用软件，“最终用户”就可以在多个“指定处理器”、一个或多个“服务器”上安装和使用“软件”。

“单位”指 Avaya 根据自己的判断基于其许可定价制定的单位，可以是（无限制）代理、端口或用户、以个人或公司功能（例如网站管理员或帮助台）命名的电子邮件或语音邮件帐户，或者是由允许一个用户与“软件”交互的“产品”使用的管理数据库中的目录条目。单位可链接到特定标识的“服务器”。

版权所有

除了明确声明以外，“产品”受版权所有和其他所有权法律保护。未经授权复制、传播和/或使用在适用的法律下可视为刑事及民事犯罪。

第三方组件

“产品”中包含的特定软件程序的全部或部分可能包含根据第三方协议（“第三方组件”）发行的软件，其中可能包括一些条款，可以增加或限制使用该“产品”的特定部分的权限（“第三方条款”）。有关标识“第三方组件”和适用于这些组件的“第三方条款”的信息，请从以下 Avaya 支持网站上获取：<http://www.avaya.com/support/ThirdPartyLicense/>

防止收费欺诈

“收费欺诈”是指未获得授权的用户（例如，除公司职员、代理商、分包商或公司代表之外的人）未经您授权就使用您的电信系统。请注意，您的系统可能会面临收费欺诈风险；而且，如果发生了收费欺诈，会导致您的电信服务费用大量增加。

Avaya 欺诈紧急热线

如果您怀疑自己因收费欺诈而遭受损失，需要技术人员的帮助或支持，在美国和加拿大请拨打“技术服务中心”的“收费欺诈介入紧急热线”+1-800-643-2353。其他支持中心电话号码，请查看 Avaya 支持网站：<http://www.avaya.com/support/>

对于 Avaya 产品的可疑安全漏洞，请通过电子邮件发送至：securityalerts@avaya.com，向 Avaya 报告。

商标

Avaya、Avaya 徽标和 one-X 是 Avaya Inc. 在美国和/或其他司法管辖区的注册商标或商标。

所有非 Avaya 商标均为其各自所有者之财产。

下载文档

有关文档的最新版本，请参阅 Avaya 支持网站：<http://www.avaya.com/support>

联系 Avaya 支持中心

Avaya Inc. 将为您提供用于报告问题或询问有关产品问题的电话号码。美国支持中心的电话号码为 1-800-242-2121。其他支持中心电话号码，请查看 Avaya 网站：<http://www.avaya.com/support>。

目录

第 1 章: 简介.....	5
安装概述.....	5
体系结构概述.....	5
第 2 章: 要求.....	7
企业要求.....	7
软件要求.....	7
依赖配置的功能.....	8
计算机和其他硬件要求.....	8
视频要求.....	10
网络连接要求.....	11
许可要求.....	12
第 3 章: Avaya one-X Agent 安装检查表.....	13
第 4 章: 安装 Avaya one-X Agent.....	15
手动安装 Avaya one-X Agent.....	15
将 Avaya one-X Agent 升级到 2.0 版.....	17
静默安装 Avaya one-X Agent.....	17
自定义安装.....	19
安装 Polycom Video 软件.....	19
使用 XML 设置和配置 Avaya one-X Agent.....	20
第 5 章: 入门.....	23
登录 Avaya one-X Agent.....	23
第 6 章: 设置初始配置.....	27
为不同位置配置电话.....	27
设置“我的电脑”配置.....	27
设置“桌面话机”配置.....	28
设置“其他话机”配置.....	29
配置业务代表设置.....	31
配置 IM 设置.....	31
设置拨号规则.....	32
配置工作处理选项.....	33
配置呼入呼叫通道.....	34
配置呼入即时消息外观.....	34
配置呼入 TTY 外观.....	35
设置音频选项.....	36
定义业务代表配置文件.....	37
集成语音邮件系统.....	38
激活录制的问候.....	38
定义原因代码.....	39
定义工作原因代码.....	39
定义注销原因代码.....	40
定义辅助原因代码.....	41
在主窗口上查看电话显示区.....	42
在主窗口上设置工具栏按钮.....	42

第 7 章: 修复 Avaya one-X Agent.....45

第 8 章: 删除 Avaya one-X Agent 应用程序.....47

 在手动模式下删除 Avaya one-X Agent.....47

第 9 章: 删除现有软件.....49

索引.....51

第 1 章：简介

Avaya one-X Agent 2.0 版 是一款集成电话软电话解决方案，可为在家工作的业务代表、远程业务代表、外包业务代表、联络中心业务代表以及与有语言和听力障碍的客户进行交互的业务代表提供无缝连接。这是第二版的 Avaya one-X Agent，除了具有 1.0 版提供的功能之外，还增加了许多增强功能。

业务代表协作、管理支持和集中管理功能等是 Avaya one-X Agent 2.0 版中的主要增强功能。这些增强功能均受 Presence Services、System Manager 和 Communication Manager 支持。Avaya one-X Agent 2.0 版 也依赖 Communication Manager 的 Call Center 功能。

除了 1.0 版中已有的功能之外，Avaya one-X Agent 现在还支持许多新功能，例如：即时消息传递、多点热线、管理员监控、集中管理、TTY 互动、桌面共享以及单点登录。这些新功能的可用性取决于部署时使用的 Avaya one-X Agent 许可的类型。

所有增强功能都是通过维护同一用户界面来实现的，因此可以帮助用户快速适应此版本中提供的新功能。

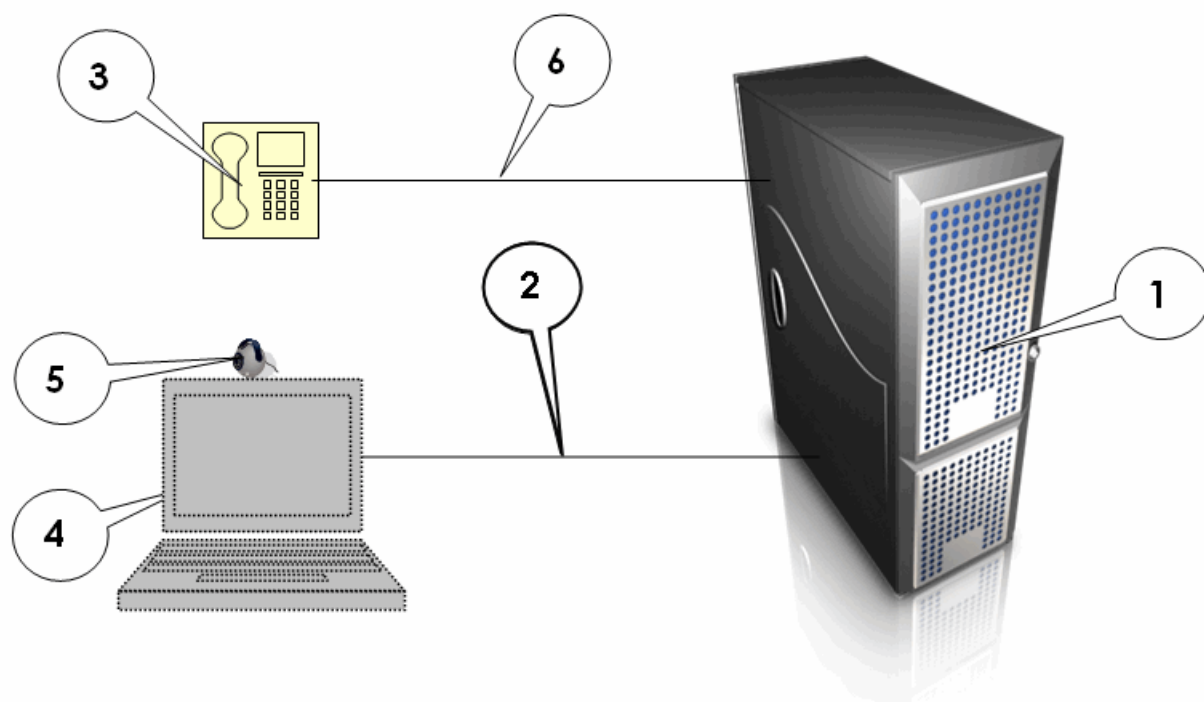
安装概述

Avaya one-X Agent 安装可以在支持 H.323 电话协议的网络环境中进行。您的企业可以使用以下任一安装方式来安装 Avaya one-X Agent:

- 客户安装：客户安装（Avaya 标准安装）可让您通过向导手动下载并运行安装设置。
- 静默安装：静默安装（命令行安装）可让您通过命令行界面运行标准安装设置，而不需要图形用户界面。您企业的系统管理员负责测试并安装 Avaya one-X Agent 安装程序软件。
- 推送安装：推送安装（可配置的静默安装）可让您自定义满足公司需求的 Avaya one-X Agent 配置文件，并将自定义的配置文件推送至安装文件中。企业的系统管理员负责自定义上述并将其推送至业务代表的台式机。

体系结构概述

Avaya one-X Agent 使用以下系统体系结构、软件集成和软件组件来提供多信道联络中心解决方案。



1	Communication Manager
2	H.323
3	Avaya IP/DCP 电话（远端）
4	运行 Avaya one-X Agent 的桌面
5	视频摄像头（可选）
6	到远端的实时处理 (RTP)

第 2 章： 要求

企业要求

Communication Manager

若要使用 Avaya one-X Agent 以实现 H.323 语音或视频呼叫，您必须具有一部经过适当设置的分机，以便媒体服务器上的 Avaya one-X Agent 可以运行以下任一版本的 Communication Manager：

- Communication Manager R 2.x 及更高版本（仅限语音）
- Communication Manager R 4.x 及更高版本（语音和视频）

Avaya Video Telephony Solution

如果您要使用视频功能，则必须具有以下任一软件包：

- Avaya Video Telephony Solution 3.0
- Avaya Video Telephony Solution 4.0

软件要求

操作系统

台式机或膝上型计算机必须装有以下 32 位或 64 位操作系统之一：

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows XP Professional, Service Pack 2 或 Service Pack 3
- Microsoft Windows Vista-Ready
- Microsoft Windows Vista Service, Service Pack 1, 商业版、企业版或家庭增强版
- Microsoft Windows 2003 Server - Terminal Services
- Microsoft Windows 2008 Server（也称为 Longhorn）- Terminal Services

软件下载包

您必须有以下软件包：

- Avaya one-X Agent 安装程序
- Polycom video 安装程序（仅当使用视频时才需要）

您可从 Avaya 网站下载这些软件，网址为：

<http://www.avaya.com/support>

所需的 Microsoft 产品

Avaya one-X Agent 需要以下 Microsoft 产品：

- Microsoft Internet Explorer 7.0 或更高版本
- Microsoft .NET Framework 3.5 Service Pack 1
- Microsoft Redistributable Primary Interop Assemblies (PIA)，仅当与 Microsoft Office 2003 或 2007 集成时才需要
- Windows Media Player R10 或更高版本，仅当使用 H.323 协议时才需要

您可从 Microsoft 网站下载这些软件，网址为：

<http://www.microsoft.com>

依赖配置的功能

如需了解建议用于 Avaya one-X Agent 的 32 位、64 位及服务器操作系统所支持的 Avaya one-X Agent 功能的可用性，请参见下表。

功能名称	32 位操作系统	64 位操作系统	服务器操作系统
ACD	可用	可用	可用
电话	可用	可用	可用
视频	可用	不可用	不可用
IM/Presence	可用	可用	可用
TTY	可用	可用	不可用
桌面共享	可用	可用	可用
管理员	可用	可用	可用
“我的电脑”模式	可用	可用	不可用

计算机和其他硬件要求



重要提示：

确保在您的个人计算机中，硬件组件已配置正确且能如意正常工作。您的个人计算机中如有任何未正确配置的设备，均可能会为 Avaya one-X Agent 的正常工作带来问题。硬件组件可能包括声卡、光驱、硬盘驱动器、鼠标和显卡。

不使用媒体类型的用户所需的硬件规格

使用大量“桌面话机”或“其他话机”连接模式的用户至少需要以下客户端硬件。采用这些规格的系统不会利用任何其他媒体类型，例如 VoIP、视频、桌面共享或 IM。

处理器	733 MHz 奔腾 3 处理器或等效处理器
RAM	256 MB
硬盘空间	最少 3 GB，如果记录和配置存储在本地，则需要更多空间。
显示器	800 x 600，256 色
Avaya Switcher II	用于“其他话机”（双连接）和“桌面话机”（共享控制）模式下的业务代表问候

使用媒体的用户所需的硬件规格

使用媒体且需要“我的电脑”连接模式 (VoIP) 以及视频、桌面共享和 IM 功能的用户必须具备以下建议的客户端硬件：

处理器	1.5 GHz 奔腾 4 处理器或等效处理器
RAM	1 GB
硬盘空间	最少 3 GB，如果记录和配置存储在本地，则需要更多空间。 磁盘空间越大，媒体性能（尤其是在 VoIP 中）越好。
显示器	800 x 600，256 色
通用串行总线	USB 2.0
视频编解码器	H.261、H.263 或 H.264 甚至 VGA 分辨率（仅在使用视频时才需要）
网络摄像头	有关使用视频功能所需的受支持网络摄像头和产品的列表，请参阅 视频要求 在第10 页上。
Avaya Switcher II	用于“其他话机”（双连接）和“桌面话机”（共享控制）模式下的业务代表问候

头戴送受话器或耳机（用于“我的电脑”模式）

Avaya 建议与 Avaya one-X Agent 配合使用以下 USB 头戴送受话器。列表无特别顺序。

- Avaya AVD100 Mono PC Headset
- Avaya AVD300 Stereo PC Headset
- Avaya AVD400 Folding Stereo PC Headset
- Avaya AVD500 Multimedia Stereo PC Headset
- Clarisys i750 USB Internet Phone

您也可以使用以下模拟头戴送受话器：

- Avaya AVA50 Mono PC Headset
- Avaya AVA60 Stereo PC Headset

- Avaya AVA80 Folding Stereo PC Headset
- Avaya AVA90 Multimedia Stereo PC Headset

IP 电话（用于“桌面话机”模式）

Avaya one-X Agent 支持 Avaya 系列电话。以下电话类型在 Communication Manager 上可用，并且可与 Avaya one-X Agent 配合使用：

- Avaya 24xx 系列
- Avaya 46xx 系列
- Avaya 64xx 系列
- Avaya 96xx 系列（9610 除外）
- Clarisys i750 USB Internet Phone



注意：

只要先在 Communication Manager 上将 16xx 系列电话设置为 46xx 系列电话，就可将 16xx 系列电话与 Avaya one-X Agent 配合使用。

声卡（用于“我的电脑”模式）

计算机必须配备全双工声卡。Avaya 建议与 Avaya one-X Agent 配合使用以下声卡。列表无特别顺序。

- Creative Labs - Live
- Creative Labs - Audigy
- Creative Labs - Audigy 2

您可以从 Creative Labs 客户支持网站下载这些声卡的最新驱动程序。



注意：

在使用上述任何声音设备时，如果使用分离器，可能会导致音质不佳。

视频要求

Avaya Video Telephony Solution 可让联络中心的业务代表实现点对点的通讯。Avaya Video Telephony Solution 为语音和视频应用程序采用了单一 IP 网络，因此可让您在办公室、家中或旅途中使用视频功能。

Avaya Video Telephony Solution 是可选的 Avaya one-X Agent 功能，并且需要 Communication Manager 远程功能激活 (RFA) 许可。有关该许可要求的信息，请参阅[许可要求](#)在第12 页上。



注意：

Avaya one-X Agent 在“我的电脑”和“桌面话机”模式下支持采用 H.323 的视频。

有关视频功能的更多信息，请参阅 Avaya Video Telephony Solution 部署指南，该指南在 Avaya 网站上：

<http://www.avaya.com/support>

Communication Manager

由于视频是 Communication Manager 的一部分，因此 Avaya Video Telephony Solution 功能因 Communication Manager 版本的不同而不同。若要支持视频功能，最低要求是装有 Communication Manager 3.x 或更高版本。

网络摄像头

以下任何一款 USB 摄像头均可与 Avaya one-X Agent 配合使用：

- Camera Logitech QuickCam® Communicate MP(S5500)
- Logitech QuickCam® Ultra Vision
- Logitech QuickCam® Pro 9000
- Microsoft VX-3000
- Microsoft VX-6000
- Creative® WebCam Live!® Motion

您可以通过以下方式获取关于视频产品的其他信息：

- 有关所支持的网络摄像头的最新列表，请访问 Avaya 网站：
<http://www.avaya.com/support>
- 有关所支持的网络摄像头的信息，请访问制造商网站。
- 请确保您的个人计算机能够满足网络摄像头的系统要求。

网络连接要求

您可以使用局域网 (LAN)、数字用户线 (DSL) 或宽带连接来建立网络。下面列出了每种配置类型的网络要求：

“我的电脑”配置	个人计算机和 Communication Manager 之间的单一网络连接。
“桌面话机”配置	一条网络连接和一条电话连接，DCP 或 PSTN 电话。
IP 电话和 Avaya 电话-IP 配置	一条用于个人计算机的网络连接和一条用于 IP 电话的网络连接。
Avaya 电话-DCP 配置	一条网络连接和一条 DCP 电话连接。



提示：

Avaya 提供了详细且丰富的文档，定义并描述了联网的各方面内容以及这些方面如何影响 VoIP 通讯。您可从 Avaya 网站检索这些文档，网址如下：

<http://www.avaya.com/support>

许可要求

Avaya 通过许可来控制 Avaya one-X Agent 及可选的 Avaya Video Telephony Solution 的使用。要使用这些产品，您必须购买相应的产品许可。

Avaya one-X Agent 许可要求

在安装 Avaya one-X Agent 之前，请确保系统管理员已通过 Communication Manager 远程功能激活 (RFA) 许可中的 Avaya one-X Agent 注册限制，注册了 Communication Manager。所有 2008 年 1 月 8 号后生成的 Communication Manager R4.0.4 RFA 许可中，以及所有 Communication Manager R5.1 RFA 许可中，均自动包含 Avaya one-X Agent 注册限制。

Avaya Video Telephony Solution 许可要求

Avaya Video Telephony Solution 是可选的 Avaya one-X Agent 功能，且受控于 Communication Manager RFA 许可。仅当您要使用 Avaya one-X Agent 视频功能时，才需要该许可。Avaya one-X Agent 仅在 H.323 模式下才支持视频。在 Communication Manager 上管理的每个 Avaya one-X Agent 分机均需要一个 RTU 许可，以便实现支持最大视频的 Avaya one-X Agent 端点功能。所有 Communication Manager RFA 许可中均包含这些许可。

第 3 章: Avaya one-X Agent 安装检查表

由于 Avaya one-X Agent 会与许多不同的产品和服务进行互动，因此您需要做好计划安排，以确保安装成功。请使用该检查表来安排您的活动。该检查表可确保涵盖无差错安装的所有要求。

编号	任务	说明	✓
1	确定您的企业将如何部署 Avaya one-X Agent。	部署选项可能包括电话协议、功能集、使用模式以及 Communication Manager。Avaya one-X Agent 在“我的电脑”和“桌面话机”模式下支持采用 H.323 的视频。有关详细信息，请参阅 企业要求 在第 7 页上。	
2	确保已有所有产品许可。	Avaya 通过许可来控制 Avaya one-X Agent 及可选的 Avaya Video Telephony Solution 的使用。要使用这些产品，您必须购买相应的产品许可。有关许可信息，请参阅 许可要求 在第 12 页上。	
3	从 Avaya 支持网站下载软件包。	要获取 Avaya one-X Agent 软件下载包，请访问 Avaya 支持网站： http://www.avaya.com/support 。有关软件要求，请参阅 软件要求 在第 7 页上。	
4	确保最终用户和企业环境可以支持 Avaya one-X Agent。	对于安装选项，请考虑以下问题： • 是否具备所需的硬件？有关硬件要求，请参阅计算机和其他硬件要求在第 8 页上。 • 是否已正确安装并设置所有相关的 Avaya 软件产品？有关 Avaya 软件要求，请参阅软件要求在第 7 页上。 • 是否已正确安装并设置所有相关的第三方软件产品？有关第三方软件	

编号	任务	说明	✓
		要求, 请参阅软件要求在第 7 页上。 是否已验证基础结构是否为视频电话做好准备? 更多信息, 请参阅 Avaya Video Telephony Solution 部署指南, 该指南在 Avaya 网站上: http://www.avaya.com/support。	
5	在 Communication Manager 上设置 Avaya one-X Agent 功能。	确保系统管理员已将 Communication Manager 配置为支持分机分配、IP 连接、电话类型、视频以及其他设置。有关详细信息, 请参阅 《为 Avaya one-X Agent 设置 Communication Manager 》。	
6	确定如何将 Avaya one-X Agent 软件分发给您的员工。	您可以: - 使用 Microsoft Software Management Server (SMS) 等工具进行静默安装。 - 使用客户安装过程, 该过程需要最终用户手动安装 Avaya one-X Agent 和其他相关软件。	
7	开始安装过程。	Avaya one-X Agent 安装可在个人计算机和 Windows Server 环境中进行。有关安装步骤, 请参阅 安装 Avaya one-X Agent 在第 15 页上。	
8	启动 Avaya one-X Agent 。	您必须在 Communication Manager 系统中注册您的电话分机, 以配置您的系统首选项。	
9	完成初始设置。	在完成安装后, 您必须配置您的系统和业务代表首选项。有关基本设置, 请参阅 设置初始配置 在第 27 页上。	

第 4 章： 安装 Avaya one-X Agent

您或您的系统管理员可以在支持 H.323 协议的网络环境中手动或静默安装 Avaya one-X Agent。

手动安装可让您通过安装向导来运行安装设置。您企业的最终用户将手动下载所需的所有软件，并将其安装在他们的个人计算机上。

静默安装可让您通过管理命令行界面 (CLI) 来运行标准安装设置。您企业的系统管理员负责测试并安装 Avaya one-X Agent 安装程序软件。此外，您还可以自定义满足公司需求的 Avaya one-X Agent 配置文件，并通过 CLI 安装，将自定义的配置文件推送至安装文件中。

手动安装 Avaya one-X Agent

先决条件

- 如果您要安装带有视频的 Avaya one-X Agent，并且您的计算机上已安装带有视频的 Avaya IP Softphone 或带有视频的 one-X Communicator，则必须先卸载与上述任一产品一起安装的 Polycom Video，然后再使用 Avaya one-X Agent 随附的安装程序安装 Polycom Video。更多信息，请参阅[删除现有软件](#)在第49 页上。
- 请确保个人计算机上已安装 Microsoft .Net Framework 3.5 SP1。
- 如果您要通过 Firefox 使用点击呼叫功能，请确保在安装 Avaya one-X Agent 之前已安装 Firefox。

-
- 一。使用 Windows 资源管理器，导航至包含 Avaya one-X Agent 软件的目录。
 - 二。双击 OneXAgentWIXSetup.msi 文件。这将启动安装向导并显示欢迎页面。
 - 三。在欢迎页面中，单击“下一步”。即显示“用户信息”页面。
 - 四。分别在“全名”和“组织”字段中，输入您的姓名和组织名称。Avaya one-X Agent 将使用该信息提供用户反馈。
 - 五。在“用户信息”页面中，单击“下一步”。即显示“目标文件夹”页面。
 - 六。在“目标文件夹”页面中，输入您希望安装 Avaya one-X Agent 的位置。
 - 七。在“目标文件夹”页面中，单击“下一步”。即显示“Central Management 信息”页面。
 - 八。如果为 Avaya one-X Agent 安装了 Central Management:
 1. 选择“启用配置文件信息的中央存储”复选框。
 2. 分别在“Central Management 主机”和“Central Management 端口”字段中，输入 Central Management 服务器 IP 地址和端口号。

此步骤是可选的，您不选“启用配置文件信息的中央存储”复选框，仍可安装 Avaya one-X Agent。

九。在“Central Management 信息”页面中，单击“下一步”。即显示“one-X Agent 选项”页面。

在“one-X Agent 选项”页面中显示的复选框将在下表中加以说明。默认情况下，未选择任何选项。

选项	说明
使用 Windows 凭据登录到 Central Management/Presence 服务器	如果您在使用单点登录，则选择此选项，将需要进行额外的 LDAP 配置，才能使用 Windows 凭据登录到 Central Management 和/或 Presence Services。
启用教程	选择该选项，将安装带有教程的帮助。 清除该复选框，则安装不带教程的帮助。 无论哪种情况，帮助都以 HTML 和 PDF 两种格式提供。
在 Internet Explorer 中启用点击呼叫	选择此选项，将在 Internet Explorer 中启用点击呼叫支持。
在 Mozilla Firefox 中启用点击呼叫	选择此选项，将在 Firefox 中启用点击呼叫支持。仅当您的计算机上已安装 Firefox 时，才会显示该选项。

十。在“one-X Agent 选项”页面中选择相应的选项，然后单击“下一步”。即显示“视频信息”页面。

十一。要在 Avaya one-X Agent 中启用视频，请在“视频信息”页面中选择“启用视频”复选框。只有在您的计算机上安装并检测到 Polycom Video 的正确版本后，“启用视频”才会显示已启用。

十二。要继续 Avaya one-X Agent 安装，请单击“安装”。这样，便将开始 Avaya one-X Agent 安装，向导会显示一个进度条。安装完成后，即显示“已完成 Avaya one-X Agent 安装向导”页面。

十三。若要在退出向导后立即启动 Avaya one-X Agent，请在“已完成 Avaya one-X Agent 安装向导”页面上，选择“退出安装时启动 one-X Agent”。

十四。在“已完成 Avaya one-X Agent 安装向导”页面上单击“完成”。这样，便完成了 Avaya one-X Agent 的手动安装。

将 Avaya one-X Agent 升级到 2.0 版

Avaya one-X Agent 安装程序会将您系统上已安装的以下任何版本自动升级到 2.0 版：

- Avaya one-X Agent 1.0 版
- Avaya one-X Agent 1.0 版 SP1

但是，不要尝试在 2.0 版的内部版本之间进行升级，因为 Avaya one-X Agent 安装程序不支持这样做，并会在登录时显示错误。

升级后迁移配置文件

如果安装程序在安装过程中进行升级，Avaya one-X Agent 2.0 将显示一条消息，询问您 是否要迁移您的配置？（此消息将在您首次登录 Avaya one-X Agent 时显示）。

单击消息窗口上的“是”，以前版本（1.0 版或 1.0 版 SP1）中您的所有配置文件将迁移到新安装的 Avaya one-X Agent 2.0 版。您的所有配置文件将迁移到 2.0 版的相应位置。

但是，在以下例外情况下，不会迁移配置文件：

例外情况

如果已安装的 1.0 版启用了“启用与该计算机上的其他用户共享 one-X Agent 配置”选项，并且您的系统上存储了任何共享的配置文件，则不会进行自动迁移。

要突破这一限制，请将 *Profiles* 目录从以下源位置复制到目标位置：

源：C:\Documents and Settings\<您的用户名>\Application Data\Avaya\one-X Agent\1.0\

目标：C:\Documents and Settings\<您的用户名>\Application Data\Avaya\one-X Agent\2.0\

Central Management 是 Avaya one-X Agent 2.0 的一种新功能。如果您在安装过程中启用了“启用配置文件信息的中央存储”，则需要先在 Central Management 中创建配置文件，然后在您登录 Avaya one-X Agent 后才可使用这些配置文件。因此，您不能使用在 1.0 版或 1.0 版 SP1 中创建的配置文件。

静默安装 Avaya one-X Agent

您可以通过利用 Microsoft Windows Installer 服务的自动程序包分发工具来安装 Avaya one-X Agent。Avaya one-X Agent 安装程序包中包含 MSI 安装程序。要将自定义（用户定义的）属性传递到 MSI 安装程序，您必须从 Avaya 基本程序包安装程序中提取 MSI 安装程序图像。

静默安装程序运行带有以下功能的 Avaya one-X Agent 安装：

- H.323 协议
- Avaya Video Telephony Solution

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Polycom video

在 GUI 安装中可用的所有选项均可在静默安装中进行配置。可以使用 `msiexec` 实用程序（属于 Windows 安装程序）安装带有默认选项或特定选项的 **Avaya one-X Agent**，步骤如下所述。

- 一。打开命令提示符，导航至您已将 **Avaya one-X Agent** 安装程序复制到的文件夹。
- 二。要安装带有默认选项的 **Avaya one-X Agent**，请从命令提示符处运行以下命令：

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn
```

- 三。要安装带有特定选项的 **Avaya one-X Agent**，您必须通过命令行，为要安装的每个选项提供相应的属性值。各属性在下表中加以说明。

属性	说明
INSTALLLOCATION	需要您提供安装 Avaya one-X Agent 的目录的完整路径。
USERNAME	设置业务代表用户名。
COMPANY NAME	设置您的公司名称。
INSTALLTUTORIALS	安装带有或不带教程的帮助。 将其值设为 1，将安装带有教程的帮助。
ENABLECLICKTODIALIE	在 Internet Explorer 中启用点击呼叫功能。 将其值设为 1，将在 Internet Explorer 中启用该项功能。
ENABLECLICKTODIALFF	在 Firefox 中启用点击呼叫功能。 将其值设为 1，将在 Firefox 中启用该项功能。
ENABLEVIDEO	在 Avaya one-X Agent 中启用视频。 将其值设为 1，将启用视频。
LAUNCHAPPONEXIT	在安装后立即启动 Avaya one-X Agent 。 将其值设为 1，即在安装后立即启动 Avaya one-X Agent 。
USESINGLESIGNON	为 Avaya one-X Agent 启用单点登录 (SSO)。

属性	说明
	将其值设为 1，将允许用户进行单点登录。
ENABLECENTRALSTORAGE	启用业务代表配置文件和配置的中央存储。业务代表可以通过 Avaya one-X Agent UI 更改其配置文件和配置。将其值设为 1，将启用配置的中央存储。
CENTRALMANAGEMENTURI	设置将存储业务代表配置文件和配置的中央位置的存储路径。将其值设为 <code>https://<主机>/oneXAgentCM/client/</code> ，其中 <主机> 为 Central Management 服务器的 IP 地址。

要安装带有特定选项的 **Avaya one-X Agent**，请运行以下命令：

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn <property>=<property value>
```



注意：

如果您要使用推送机制安装 **Avaya one-X Agent**，则会有几个选项，用于将 **Polycom** 和 **Avaya one-X Agent MSI** 文件推送到业务代表的计算机。在将文件复制到业务代表的计算机中之后，您可以使用自定义脚本，在其他业务代表计算机上安装该软件。由于 **Avaya** 不支持此类安装，请就此咨询您的技术专家。

自定义安装

Avaya 提供了安装 **Avaya one-X Agent** 的 MSI 文件，因此您可以轻松进行自定义安装。您可以使用多种免费工具来自定义 MSI。其中一种免费工具是 **Microsoft** 提供的 **Orca**。**Orca** 是随 **Windows SDK** 免费提供的。

安装 Polycom Video 软件

视频是 **Avaya one-X Agent** 的可选功能。如果您想使用 **Avaya one-X Agent** 拨打和接收视频呼叫，则必须在您的个人计算机上安装网络摄像头及其驱动程序，还必须安装 **Polycom Video** 软件。该视频软件可随 **Avaya one-X Agent** 安装包一起获得。有关视频要求的信息，请参阅[视频要求](#)。

-
- 一。安装网络摄像头及其驱动程序。
有关安装 Polycom Video 软件的详细步骤，请参考网络摄像头随附的安装指南。
 - 二。导航到包含 Polycom Video 安装程序的目录。
 - 三。双击 **Polycom Video Setup (Polycom Video 安装)**。
 - 四。依照安装向导上的屏幕指示完成安装。
-

使用 XML 设置和配置 Avaya one-X Agent

管理员可以使用此信息，为大量业务代表以及需要处理各种项目组合的联络中心配置 Avaya one-X Agent。此信息有助于尽可能减少逐个创建配置文件的工作量，并且还能 Avaya one-X Agent 管理员优化安装和配置。

配置文件设置

配置文件是一些预配置的设置和首选项的集合。业务代表会使用配置文件来加载预配置的设置，例如，家庭、办公室、销售和支持等。配置文件包含在主配置子目录中本地存储的配置文件。通常，配置文件位于：\Program Files\Avaya\Avaya one-X Agent\<profile name>。

在该路径中，<profile name> 是指为业务代表配置文件提供的实际名称，同时也显示为目录名称。如果不存在任何配置文件，Avaya one-X Agent 会创建一个默认配置文件。

准备业务代表配置

配置文件是在上述“配置文件设置”中所述位置的配置文件子目录中保存的 XML 文件。Avaya 提供了一些 XSD 文件，以供管理员用来配置 Avaya one-X Agent。下表显示了 UI 屏幕设置及其相关的 XML 配置文件和相应的 XSD。

“系统设置”（UI 设置）	配置 XML	相应 XSD	备注
“系统设置” 控件			
登录	Settings.XML	Settings.XSD	
电话号码	Settings.XML	Settings.XSD	
工作处理	Settings.XML	Settings.XSD	
问候触发器	AudioGreetins.XML	Phone.XSD	
VuStats	内部存储	Phone.XSD	
屏幕弹出	ScreenPops.XML	ScreenPop.XSD	
启动应用程序	Settings.XML	Settings.XSD	

“系统设置” (UI 设置)	配置 XML	相应 XSD	备注
电话簿	Settings.XML	Settings.XSD	
联系人日志	Settings.XML	Settings.XSD	控制“联系人日志”的设置。 ContactLog.XML 包含数据。
语音邮件集成	Settings.XML	Settings.XSD	
原因代码	WorkReasonCodes.XML	ReasonCode.XSD	
	AuxReasonCodes.XML		
	LogoutReasonCodes.XML		
事件日志	Log4net.XML	无 XSD	Apache log4net 配置。
Outlook 联系人	Settings.XML	Settings.XSD	
拨号规则	Settings.XML	Settings.XSD	
按键音快捷方式	TouchToneShortcuts.XML	Phone.XSD	
配置文件	Profiles.XML	Profiles.XSD	Profiles.XML 存储所选的配置文件。
“业务代表首选项” 设置			
音频	内部存储	Phone.XSD	
视频	Settings.XML	Settings.XSD	部分设置是内部存储的
呼叫处理	Settings.XML	Settings.XSD	
业务代表问候	AudioGreetings.XML	Phone.XSD	
即时消息传递	Settings.XML	Settings.XSD	
“拨号盘” 窗口设置			
选定的功能按钮	SelectedPhoneFeatures.xml	Phone.XSD	

“系统设置”（UI 设置）	配置 XML	相应 XSD	备注
用户界面	Preferences.XML	Preferences.XSD	

上述 XSD 文件可从 <http://support.avaya.com> 下载。

控制业务代表权限

管理员可以设置某些属性，以控制业务代表权限。多数 UI 设置都有一个 **ReadOnly** 属性。如果 **ReadOnly** 设置为 **true**，则业务代表不能更改 UI 相应字段的设置。**ReadOnly** 属性是按层级向下传递的，即，为父元素设置的属性值会应用到其所有子元素。这样，便可根据需要来精确控制业务代表的权限。

例如，作为管理员，如果您希望保护个别应用程序，不受“启动应用程序”的影响，您可以将 **ReadOnly** 属性设置为 **true**。在此情况下，仍允许业务代表添加新的启动应用程序。相反，若要防止业务代表添加任何应用程序，可以将所有“启动应用程序”的父元素的 **ReadOnly** 属性设置为 **true**。这样便可防止业务代表添加“启动应用程序”配置。

将配置发布到业务代表的计算机

已创建默认的 XML 文件之后，管理员可修改 MSI 包，以包含配置文件。应将文件添加到 MSI 的 **Application** 文件夹中。此 **Application** 文件夹会进入安装 Avaya one-X Agent 时的安装文件夹（例如，C:\Program Files\Avaya\OneXAgent）。此时，MSI 即包含默认的 **Settings.XML**。

当业务代表登录到配置文件时，如果该配置文件中缺少任何配置文件，系统会将所需文件从安装目录中复制到该配置文件。如果在安装目录中找不到所需文件，系统会根据需要创建一个空的默认配置文件。

对于每个业务代表，**Settings.XML** 中的分机登录/业务代表登录和密码是唯一的，因此必须清除这些值。如果安装 Avaya one-X Agent 的系统已安装 IP Agent，则 Avaya one-X Agent 可以导入登录联系人/联系人日志设置，但不能导入拨号规则。此导入发生在从安装目录复制了设置文件之后。导入的文件会替换现有的配置文件。或者，使用 Windows 漫游配置文件，将这些配置文件送入业务代表的计算机中。Avaya 建议使用 Windows 漫游配置文件来发送配置。如果您计划发布 **Settings.XML** 中的用户名/密码，这种方法更好。有关密码的加密，请联系 Avaya 支持中心。

第 5 章：入门

本章介绍了如何登录到 Avaya one-X Agent 2.0 版。登录程序取决于您网络中部署的 Avaya one-X Agent 的配置以及所支持的验证类型。下面介绍两种验证类型。

基本验证

在基本验证中，您网络中部署的服务器（即 Communication Manager、Central Management 和 Presence Services）将验证您的用户凭据。如果 Central Management 或 Presence Services 验证失败，则 Avaya one-X Agent 会让您登录，但您只能使用基本电话功能。

单点登录

在此类验证中，您可以使用相同的用户凭据登录到您的企业网络和 Avaya one-X Agent，而无需使用其他用户凭据登录到 Avaya one-X Agent。

在本章中，您将了解如何在您的个人计算机上启动 Avaya one-X Agent 应用程序、如何登录为分机以及如何注册为业务代表。



重要提示：

要启用单点登录，必须为 Avaya one-X Agent 配置 Central Management 和 Presence Services。

登录 Avaya one-X Agent

您必须向 Communication Manager 注册您的分机，以配置系统首选项，拨打及接收直接呼叫，或以业务代表的身份登录。如果您已在“系统设置”面板中启用了自动注册，系统会自动让您登录。

如果您已经安装 Avaya IP Agent 或 Avaya IP Softphone，则在您第一次登录到 Avaya one-X Agent 时，可导入您的登录凭据、联系人列表及联系人日志。Avaya one-X Agent 会在您第一次登录时显示“从 IP Agent/IP Softphone 导入设置”对话框。您可以在对话框中选择“导入登录设置”、“导入呼叫历史记录”和“导入联系人”。Avaya one-X Agent 会检测数据库文件，并在“数据库文件”字段中显示路径。您选择导入的内容会显示在 Avaya one-X Agent 上的相关窗口中。但是，请确保您在导入相关详细信息时，已注销 Avaya IP Agent 或 Avaya IP Softphone。

通过下列步骤，登录 Avaya one-X Agent。登录到此应用程序之前，请从系统管理员处获得下列用户凭据。

- 用户验证 ID 和密码
- 分机和密码
- 业务代表登录 ID 和密码
- IM 用户名和密码



注意:

- 如果未安装 **Presence Services**，则不需要 IM 用户名和密码。
- 对于没有 **Central Management** 的安装，需要上述除用户验证 ID 和密码之外的所有凭据。

一。在您的个人计算机上启动 **Avaya one-X Agent**。如果您没有使用单点登录，则将显示“用户验证”窗口。

二。在“用户验证”窗口中，输入您的 ID 和密码。如果您正在使用单点登录，或者在服务器安装过程中未安装 **Central Management**，则不需要这一步，您将在启动 **Avaya one-X Agent** 后直接看到“欢迎”窗口。

如果 **Central Management** 作为服务器组件已安装，则“欢迎”窗口可能会显示一条欢迎消息或通过 **Central Management** 配置的重要指示。

当您在个人计算机上首次启动 **Avaya one-X Agent** 时，您可以使用“欢迎”窗口菜单完成初始配置。初始任务可能包括配置业务代表设置、定义用户配置文件或设置拨号规则。要配置基本设置，请参阅[设置初始配置](#)在第27 页上。

三。在“欢迎”窗口中，单击“确定”。这将显示“登录”窗口。

- 如果您在“系统设置”登录面板上已启用自动注册设置，系统会自动让您登录 **Avaya one-X Agent**。
- 如果您在“系统设置”登录面板上未启用自动注册设置，则需要在随后的每个登录窗口中都输入用户凭据。
- 如果您有多个用户配置文件，系统会提示您从“配置文件”窗口中选择相应的配置文件。您必须选择一个配置文件，才能继续。

四。在“登录”窗口中：

1. 在“分机”字段中，输入电话分机号码。
2. 在“密码”字段中，输入密码。
3. 单击“登录”。这将显示“业务代表登录到 ACD”窗口。

五。要拨打和接听 ACD 呼叫，您必须通过业务代表分机登录到 ACD 服务器。在“业务代表登录到 ACD”窗口中：

1. 在“业务代表”字段中，输入业务代表登录 ID。
2. 在“密码”字段中，输入密码。
3. 单击“登录”。这将显示“连接 IM 服务器”窗口。如果您的部署中没有 **Presence**，则不显示“连接 IM 服务器”窗口。在这种情况下，您将在此步骤之后直接登录到 **Avaya one-X Agent**。

六。在“连接 IM 服务器”窗口中：

1. 在“用户名”字段中，输入您的 IM 用户名。
2. 在“密码”字段中，输入密码。

3. 在“域”字段中，输入 IM 服务器域名。
4. 单击“登录”。这将启动应用程序并让您登录到 Avaya one-X Agent。



注意：

在您登录到 Avaya one-X Agent 时，会显示相应的详细信息。

如果您已登录到 Avaya IP Softphone，则会显示一条警告消息。您需要注销，才能将联系人日志导入到 Avaya one-X Agent 中。

第 6 章： 设置初始配置

如果您是在多个位置（联络中心、家中或其他位置）工作的业务代表，但不是 **Avaya Central Management** 的设置用户，则必须在每次改换位置时更改您的设置。本章介绍了在登录到 **Avaya one-X Agent** 后如何配置各种设置。

重要提示：

您可能无权更改、添加、删除或配置应用程序中的某些功能，因为这些功能可能限制在企业级别使用。这些受限的功能是可见的，但以灰色显示。

为不同位置配置电话

通过向 **Communication Manager** 注册 **Avaya one-X Agent**，您可以在联络中心、家中或旅途中执行日常任务。

您可以选择适当的配置，以优化您当前位置的语音端点和网络连接要求。只要您不从任何其他位置访问联络中心，就不需要更改配置。然而，如果您要在多个位置（联络中心、家中或其他位置）工作，您就必须在每次改换位置时，在 **Avaya one-X Agent** 上配置 **Communication Manager IP**，以便连接到正确的 **Communication Manager**。

Avaya one-X Agent 提供了向 **Communication Manager** 注册的多种选项。根据您的位置、电话机和网络，您可以使用以下方式拨打和接收呼叫：

- 我的电脑
- 桌面话机
- 其他话机

本节列出了设置每种配置的最低要求，并提供设置步骤。如果您不确定配置类型，请联系您的系统管理员。

设置“我的电脑”配置

“我的电脑”配置使用 IP 连接与 **Communication Manager** 建立数据通路，使用 **VoIP** 来建立语音通路。此配置不使用模拟或 IP 电话，显然这对于没有物理电话的场合颇有价值。您可以使用连接到个人计算机的头戴送受话器，通过 **Avaya one-X Agent** 拨打或接听语音呼叫。

“我的电脑”设置可在现有的连接速度、个人计算机性能以及网络设置条件下，提供可能达到的最佳 IP 音频质量。

先决条件

- 运行 Avaya one-X Agent 应用程序的个人计算机与 Communication Manager 之间有网络连接。
- 用于与 Communication Manager 进行连接的网络接口卡和声卡（建议采用全双工）。
- 连接至个人计算机的 USB 兼容式头戴送受话器（推荐使用），或个人计算机麦克风和扬声器，或连接至小型连接器并带有麦克风的头戴送受话器。
- 电话分机号码、密码以及 Communication Manager 地址。

当您在旅行途中需要通过网络访问 Communication Manager 时，请使用“我的电脑”配置。您可以通过“登录”窗口或通过“系统设置”对话框，为 VoIP 配置“我的电脑”设置。

- 一。在顶部栏上，单击“系统选项” > “系统设置”。
- 二。在“系统设置”对话框中，默认显示“登录”面板，上面显示“电话”选项卡。
- 三。在“电话”选项卡中：
 1. 如果您希望系统使用上次成功的注册自动连接到 Communication Manager，请选择“启用自动连接至 CM”选项。
 2. 如果您希望 Communication Manager 在您每次登录到系统时识别电话分机号码，请在“分机”字段中指定电话分机号码。
 3. 在“密码”字段中，为相关电话分机号码指定密码。
 4. 如果您希望系统保存您使用相关分机号码登录时所用的密码，请选择“保存登录时的密码”。
 5. 如果已在 Communication Manager 上设置了该分机，以支持“自动应答”，请选择“要求 CM 自动应答支持”选项。
 6. 在“服务器地址”字段中，输入 Communication Manager 的 IP 地址。
 7. 选择相应的“许可类型”。

“基本”许可仅支持将“桌面话机”用作拨打和接收呼叫的设备。因此，要将“使用以下方式拨打和接收呼叫”字段设置为“我的电脑”，请确保不要将您的“许可类型”选项设置为“基本”。
 8. 在“使用以下方式拨打和接收呼叫”下拉字段中，选择“我的电脑”。
- 四。单击“确定”。

系统将在下次登录时应用新的更改。

设置“桌面话机”配置

“桌面话机”配置使用 Avaya IP/DCP 电话作为语音路径，并使用 Avaya one-X Agent 对使用相同按钮布局和功能的相同受管分机进行共享控制。您可以从办公室电话访问音频组件，并从个人计算机访问可视组件。

先决条件

- 运行 Avaya one-X Agent 应用程序的个人计算机与 Communication Manager 之间的网络连接。
- 能够从 Communication Manager 接收呼叫的 Avaya DCP 或 IP 电话。
- 用于连接 Communication Manager 的网络接口卡。
- 桌面话机分机号码、密码以及 Communication Manager 服务器地址。

如果您在联络中心并且希望在办公室电话和个人计算机之间实现共享控制，请使用“桌面话机”。在 Communication Manager 上注册为桌面话机时，您必须将桌面话机号码注册为分机号码。您可以通过“登录”窗口或“系统设置”对话框来配置“桌面话机”设置。

一。在顶部栏上，单击“系统选项” > “系统设置”。

二。在“系统设置”对话框中，单击“登录”。

三。在“电话”选项卡中：

1. 如果您希望系统使用上次成功的注册自动连接到 Communication Manager，请选择“启用自动连接至 CM”选项。
2. 如果您希望 Communication Manager 在您每次登录系统时都识别您的电话分机号码，请在“分机”字段中指定桌面分机号码。
3. 在“密码”字段中，为相关的桌面分机号码指定密码。
4. 如果您希望系统保存您登录时所用的相关分机号码的密码，请选择“保存登录时的密码”。
5. 如果在 Communication Manager 上已设置分机，请选择“要求 CM 自动应答支持”选项。
6. 选择相应的“许可类型”。如果您选择“基本”，则“使用以下方式拨打和接收呼叫”字段将设置为“桌面话机”且已禁用。
“基本”许可仅支持将“桌面话机”用作拨打和接收呼叫的设备。如果您选择“基本”作为“许可类型”，默认情况下，“使用以下方式拨打和接收呼叫”字段将设置为“桌面话机”且已禁用。
7. 在“使用以下方式拨打和接收呼叫”下拉字段中，选择“桌面话机”。

四。单击“确定”。

系统将在下次登录时应用这些新的更改。

设置“其他话机”配置

“其他话机”配置通过电话和 IP 连接，作为远程业务代表向 Communication Manager 注册。电话可以是 PSTN 电话、移动电话，或是本地或远程交换机上的分机。“其他话机”配置使用 IP 连接来连接 Communication Manager，并使用 PSTN 连接来拨打或接收呼叫。

先决条件

- 运行 Avaya one-X Agent 的台式机与 Communication Manager 之间的网络连接。
- 任何能从 Communication Manager 接收呼叫的电话。
- Communication Manager 连接，一条用户连接用于信令连接，另一条若用于远程使用，则为一条中继线连接；若用于现场使用，则为另一条用户连接。
- 电话分机号码、密码和 Communication Manager 服务器地址。
- 配置为“其他话机”的电话号码必须在“电话号码”面板上进行添加。请参阅[添加新的电话号码](#)，了解添加电话号码的相关信息。

如果您在家上班，并且希望通过与 Communication Manager 直接连接的 PSTN 电话从远程位置使用 Avaya one-X Agent，请使用“其他话机”配置。您可以通过“登录”窗口或“系统设置”对话框来配置“其他话机”设置。

一。在顶部栏上，单击“系统选项”>“系统设置”。

二。在“系统设置”对话框中，单击“登录”。

三。在“电话”选项卡中：

1. 如果您希望系统使用上次成功的注册自动连接到 Communication Manager，请选择“启用自动连接至 CM”选项。
2. 如果您希望 Communication Manager 在您每次登录系统时都识别您的电话分机号码，请在“分机”字段中指定电话分机号码。
3. 在“密码”字段中，为相关的电话分机号码指定密码。
4. 如果您希望系统保存您登录时所用的相关分机号码的密码，请选择“保存登录时的密码”。
5. 如果在 Communication Manager 上已设置分机，请选择“要求 CM 自动应答支持”选项。
6. 在“服务器地址”字段中，输入 Communication Manager 的 IP 地址。
7. 选择相应的“许可类型”。
“基本”许可仅支持将“桌面话机”用作拨打和接收呼叫的设备。因此，要将“使用以下方式拨打和接收呼叫”字段设置为“其他话机”，请确保不要将您的“许可类型”选项设置为“基本”。
8. 在“使用以下方式拨打和接收呼叫”下拉字段中，选择“其他话机”。
9. 在“电话号码”字段中，输入您希望用于语音呼叫的电话号码。

如果您反复使用一个电话号码（例如住宅电话号码），则必须添加其他号码。

四。单击“确定”，保存设置。

系统将在下次登录时应用这些新的更改。

配置业务代表设置

先决条件

从系统管理员处获取业务代表分机号码和密码。

-
- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “系统设置”**。
 - 二。在 **“登录设置”** 对话框中，单击 **“业务代表”** 选项卡。
 - 三。在 **“业务代表”** 选项卡中：
 1. 选择 **“自动登录到 ACD 服务器”**，使用通过 Communication Manager 上次成功的注册，自动向 ACD 服务器注册业务代表分机。
 2. 如果您希望 ACD 服务在您每次登录系统时都识别您的业务代表分机号码，请在 **“业务代表”** 字段中指定业务代表分机号码。
 3. 在 **“密码”** 字段中，为业务代表分机号码指定密码。
 4. 如果您希望系统保存您以业务代表的身份登录时所用的相关业务代表分机号码的密码，请选择 **“保存登录时的密码”**。
 5. 在 **“ACD 连接时默认的业务代表状态”** 下拉字段中，选择相应选项。
 - 四。单击 **“确定”**。
-

配置 IM 设置

先决条件

在您配置 IM 设置之前，请先从您的管理员或系统管理员处获取您的 IM 用户名和密码、域名和 IM 服务器 IP 地址。

-
- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “系统设置”**。
 - 二。在 **“系统设置”** 对话框中，单击 **“登录” > “IM”** 选项卡。
 - 三。在 **“IM”** 选项卡中，选择 **“启用 IM 登录”** 复选框，启用即时消息传递。选中此复选框之后，您需要提供登录 Avaya Presence Services 所需的用户凭据。
 - 四。如果您希望系统使用上次成功的注册自动连接至 IM 服务器，请选择 **“启用自动连接至 IM 服务器”** 复选框。此步骤是可选的。
 - 五。分别在 **“用户名”**、**“密码”** 和 **“域”** 字段中，输入 IM 用户 ID、密码和域名。
 - 六。如果您希望系统保存凭据以供日后登录使用，请选择 **“保存登录时的密码”** 复选框。

七。在“服务器地址”字段中，输入 IM 服务器 IP 地址。

八。单击“确定”。

设置拨号规则

拨号规则取决于 Communication Manager 的位置和所在国家/地区。拨号规则有助于系统根据拨号字符串的长度，区分中继呼叫和分机呼叫。这些规则可以确保系统使用正确的自动路由选择 (ARS) 代码，如果需要，还会修改数字，以便符合 Communication Manager 和 PSTN 要求。

如果您希望系统拨出正确的数字序列，以便在 Communication Manager 中注册设置，请使用拨号规则。

提示：

对于在其他地方出差、需要在其他 Communication Manager 上注册的业务代表来说，Avaya 建议定义一个包含此地点相应拨号规则的用户配置文件，并使用包含相应配置文件的登录信息，从而不必更改系统的拨号规则。

注意：

每次您在其他 Communication Manager 上注册电话设置时，都必须更改拨号规则。

如果您是在其他地方使用 Avaya one-X Agent 的在出差的业务代表，并且希望在其他 Communication Manager 上注册设置，请使用以下步骤。

一。在顶部栏上，单击“系统选项” > “系统设置”。

二。在“系统设置”对话框中，单击“拨号规则”。

三。在“拨号规则”面板中：

1. 在“使用外线需拨打的号码”字段中，指定接入外线时所需拨打的号码。
要使用外线，您可能必须拨“0”或“9”（或其他号码）。
2. 在“您的国家/地区代码”字段中，指定 Communication Manager 的国家/地区代码。例如，如果您接入的是位于美国的 Communication Manager，请输入 1。

注意：

在 Communication Manager 的上下文中，国家/地区代码称为 ARS 接入码。

3. 在“您的地区/城市代码”字段中，输入 Communication Manager 的地区/城市代码。例如，如果您接入的是位于旧金山的 Communication Manager，请输入 415。
4. 在“长途呼叫需拨打的号码”字段中，输入 Communication Manager 的长途前缀号码。
5. 在“国际呼叫需拨打的号码”字段中，输入国际电话前缀。

6. 在“内部分机呼叫的分机号长度”字段中，输入内部分机呼叫的分机号长度。例如，如果您的内部分机号包括五位数，则输入 5。如果您指定了多个分机号长度，Avaya one-X Agent 会执行完全匹配。
当您指定内部分机号码的长度时，Avaya one-X Agent 会将包含选定位置的拨叫号码视为内部分机。
您的 Communication Manager 可以有多种长度的分机号码，例如，如果您的公司支持三位、五位和七位的内部分机，则输入 3, 5, 7。必须使用逗号来分隔各个值。
7. 在“国内电话号码长度 (包括地区/城市代码)”字段中，输入国内分机呼叫的号码长度。此号码应也包括用于表示城市或地区的代码。
8. 如果进行本地呼叫时，号码应带有地区代码前缀，请选择“进行本地呼叫时，包括地区/城市代码”。例如，如果您拨打一个电话号码，系统会将“您的地区/城市代码”字段中定义的地区代码号码添加为前缀，并拨打该电话号码。
9. 选择“拨号前显示确认窗口”，以在拨号前进行确认。

四。单击“确定”，保存设置。

配置工作处理选项

先决条件

为了能在“过渡至就绪状态”期间指定“辅助代码”，必须在执行以下步骤前先定义辅助代码。

使用“工作处理”选项，可配置进来的工作项目、使用 Communication Manager 设置来更改业务代表状态（若已设置）、定义释放呼叫后业务代表的过渡状态，以及设置工作完成选项。

- 一。在顶部栏上，单击“系统选项”>“系统设置”。
- 二。在“系统设置”对话框中，单击“工作处理”。将显示“工作处理”面板，其中包含“基本”和“高级”选项卡。
- 三。在“基本”选项卡中：
 1. 在“ACD 呼叫的工作完成”部分，根据需要定义工作完成模式。
 2. 在“过渡至就绪状态”部分，定义释放呼叫后业务代表的过渡状态。
如果您选择“手动就绪”选项，则会启用“使用辅助代码”选项。
- 四。在“高级”选项卡中：
 1. 在“工作项目”部分，选择相应选项，以接受进来的工作项目。
“自动接听”会自动接听呼叫；但是这与“登录”窗口中的“要求 CM 自动应答支持”选项并不相关，而只是在客户端提供相同的功能。
 2. 如果您希望 Communication Manager 进行工作处理，请在“Communication Manager 就绪模式”部分选择“自动进入”，以便所有工作项目可以自动完

成。选择“自动进入”会禁用大多数“工作处理”面板设置。如果选择“手动进入”，则由业务代表控制工作处理。

五。单击“确定”，保存设置。

配置呼入呼叫通道

使用以下步骤，设置呼入呼叫通知，以便当系统识别呼入呼叫时显示主窗口或在任务栏上闪烁图标。

一。在顶部栏上，单击“系统设置” > “业务代表首选项”。

二。在“业务代表首选项”对话框中，单击“呼叫处理”。

三。在“呼叫处理”面板中，使用以下任一选项：

- 选择“咨询转接”，可在转接呼叫之前咨询呼叫方。
- 选择“咨询会议”，可在将第一位呼叫方添加到会议之前咨询第二位呼叫方。
- 选择“自动保持”，可在转接呼叫或安排会议呼叫之前自动保持呼叫。
- 如果您希望系统将主窗口移至前景并为振铃呼叫激活该窗口，请选择“将主窗口置于前面”。
- 如果您希望在系统识别振铃呼叫时，在任务栏中看到呼叫闪烁，请选择“闪烁图标”。

四。单击“确定”，保存设置。

配置呼入即时消息外观

使用这些设置，定义您所需的有关呼入即时消息的通知方式。您也可以指定一些消息，以便在开始 IM 互动时作为问候自动发出，或在收到即时消息时作为应答自动发出。您可以通过“IM”窗口中的“添加应答”按钮，使用以下步骤来设置这些消息。

一。在顶部栏上，单击“系统选项” > “业务代表首选项”。这将打开“业务代表首选项”对话框。

二。在“业务代表首选项”对话框中，选择“即时消息传递”。这将显示“即时消息传递”面板，其中包含“常规”、“警报”和“应答”选项卡。

三。在“常规”选项卡的“问候”字段中，输入您的自动 IM 问候。

四。在“警报”选项卡中，选择以下选项：

1. 如果您希望系统为呼入消息在前景显示 Avaya one-X Agent 主窗口, 请选择 **“显示主窗口”** 复选框。
 2. 如果您希望系统将呼入消息直接显示在 IM 窗口中, 请选择 **“显示 IM 窗口”** 复选框。
 3. 如果您希望系统为呼入消息在任务栏中闪烁 one-X Agent 图标, 请选择 **“闪烁图标”** 复选框。
- 五. 在 **“应答”** 选项卡中, 执行以下步骤, 设置您的自动 IM 应答。您可以录制多个应答, 并在 IM 互动期间随意使用这些应答。
1. 单击 **+** (加号) 按钮, 添加应答。
 2. 选择此应答, 添加自动 IM 应答的文本。
 3. 重复步骤 a 和 b 添加更多 IM 应答。
 4. 要使用 IM 应答, 请单击 **“IM”** 窗口中的 **“添加应答”** 按钮, 选择 IM 应答, 然后按 Enter。
- 六. 单击 **“即时消息传递”** 面板中的 **“确定”**, 保存设置。

配置呼入 TTY 外观

使用此步骤, 定义呼入 TTY 呼叫必须如何显示。您也可将呼入 TTY 消息设置自动应答, 并指定应显示 TTY 消息窗口的号码。

- 一. 在顶部栏上, 单击 **“系统选项” > “业务代表首选项”**。这将打开 **“业务代表首选项”** 对话框。
- 二. 在 **“业务代表首选项”** 对话框中, 选择 **“TTY”**。这会显示 **“TTY”** 面板, 其中包含 **“常规”** 和 **“缩写”** 选项卡。
- 三. 在 **“常规”** 选项卡面板上, 执行以下步骤:
 1. 在 **“问候”** 文本框中, 输入您的业务代表问候。
 2. 要为每个呼入语音呼叫显示 TTY 窗口, 请选择 **“对所有语音呼叫显示 TTY 窗口”** 复选框。
 3. 要为特定呼入语音呼叫显示 TTY 窗口, 请选择 **“显示 TTY 窗口的条件是呼叫来自”** 复选框, 然后指定 TTY 号码。
 4. 如果选择了 **“显示 TTY 窗口的条件是呼叫来自”** 复选框, 请执行此步骤。单击 **+** (加号) 按钮。这将添加一个空白文本项目。
 5. 选择此空白文本项目, 输入您希望显示 TTY 窗口的号码。
 6. 要为 **“工作列表”** 窗口中的每个语音工作项目显示 TTY 窗口, 请选择 **“语音交流过程中总是显示 TTY 窗口”**。
- 四. 在 **“缩写”** 选项卡面板上, 执行以下步骤:

1. 要查看预设的 TTY 缩写，请选择列表中的任一缩写。缩写详细信息会显示在“含意”、“字面含意”和“说明”字段中。
2. 要添加新的缩写，请单击 **+** 按钮。这会向列表中添加一个未命名的缩写。
3. 选择该未命名的缩写并输入相应的缩写。
4. 在“含意”字段中输入简短说明。
5. 在“字面含意”字段中输入全称。
6. 使用“说明”字段，添加有关缩写的其他说明或信息。

缩写会显示在 TTY 窗口的方框中。要查看缩写的详细信息，您必须单击 TTY 窗口上的缩写框。详细信息会显示在 TTY 窗口上的弹出框中。如果接收者通过 Avaya one-X Agent 配置了相同的缩写和详细信息，则接收者也能查看相同的详细信息。

五。单击 **“确定”**，保存设置。

设置音频选项

使用以下步骤设置音频选项，以调节回放、录制及呼入呼叫的音频音量。您也可以将系统设置为通过个人计算机扬声器播放铃声，并为呼入呼叫选择铃声。

- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “业务代表首选项”**。
- 二。在“业务代表首选项”对话框中，单击 **“音频”**。
即会显示带有 **“基本”** 和 **“高级”** 选项卡的 **“音频”** 面板。默认情况下，“基本”选项卡处于活动状态。
- 三。在 **“基本”** 选项卡的 **“音量”** 部分，执行以下步骤，设置基本音频设置。这些步骤是可选的，您可以跳至所需的步骤。
 1. 调节 **“回放”** 滑块，可设置计算机扬声器或耳机的所有音频输出的音量。
 2. 调节 **“录制”** 滑块，可设置通过麦克风传送到个人计算机的所有声音的录制音量。
 3. 选择 **“录制”** 滑块旁边的 **“静音”** 复选框，可消除通过麦克风发送至个人计算机的任何声音。
如果头戴送受话器与电话连接而不是与个人计算机连接，这些设置将不会影响其音量。
 4. 调节 **“振铃”** 滑块，可设置当您接收呼入呼叫时，通过您的扬声器或头戴送受话器播放的声音的音量。
 5. 选择 **“振铃”** 滑块旁边的 **“静音”** 复选框，可消除用于指示呼入呼叫的任何声音。
 6. 选择 **“通过 PC 内部扬声器播放振铃”**，可通过个人计算机的扬声器和头戴送受话器同时播放与呼入呼叫相关的声音。

如果您的个人计算机没有内部扬声器，则此选项无效。

7. 选择“使用自定义铃声”，可将系统设置为在您接收呼入呼叫时，通过扬声器或头戴送受话器播放自定义铃声（Wave 文件）。该 wave 文件从指定地点播放。当您选择“使用自定义铃声”时，下面会显示一个“浏览”字段和“测试铃声”按钮。使用此浏览字段来查找 wave 文件，并单击“测试铃声”来测试该 wave 文件。

请参阅 [音频基本选项卡字段说明](#)，了解更多信息。

四。在“高级”选项卡的“音频设备”部分，执行以下步骤，设置高级音频设置：

1. 从“回放设备”列表中，选择您本地系统上的音频回放硬件。
2. 从“录音设备”列表中，选择您本地系统上的音频录制硬件。
3. 要能够测试背景噪音，请单击“背景噪音测试”。

这将打开一个“背景噪音测试”窗口。单击窗口中的“测试”按钮，测试背景噪音。

请参阅 [音频高级选项卡字段说明](#) 了解更多信息。

五。单击“确定”，保存音频设置。

定义业务代表配置文件

只有在未使用 Central Management 的部署中，才能通过 Avaya one-X Agent 客户端界面定义业务代表配置文件。使用给定的步骤，您可以创建本地业务代表配置文件。

配置文件是一些预配置的设置和首选项的集合。使用配置文件，业务代表可以重复使用相同的 Avaya one-X Agent 安装来切换配置（例如，业务代表可为家庭、办公室、销售和支持等不同设置创建配置文件，并根据需要使用这些配置文件）。例如，您可为“我的电脑”配置创建一个业务代表配置文件，并将此配置文件与相应的 VoIP 网络配合使用。您也可以从“桌面话机”配置创建另一个业务代表配置文件，并根据需要使用此配置文件。

一。使用“系统设置”和“业务代表首选项”选项，进行必要的更改。

二。在顶部栏上，单击“系统选项”>“系统设置”。

三。在“系统设置”对话框中，单击“配置文件”。

四。在“配置文件”面板中：

1. 单击“添加”。
系统会显示“创建配置文件”对话框。
2. 在“配置文件名称”字段中，输入配置文件的名称，然后单击“确定”。
新的配置文件即出现在“配置文件”列表中。

五。单击“确定”。

系统会创建新的配置文件，并将其存储在您本地的个人计算机中。当您重新启动此应用程序时，此应用程序会将上次使用的配置文件重置为默认的配置文件，不过，

您依然可以从列表中选择所需的配置文件，这适用于您已创建多个配置文件的情况。如果您只有一个配置文件，则在启动此应用程序时无需选择配置文件。您必须在个人计算机上启动 **Avaya one-X Agent** 时选择相应的配置文件。

您可以更改配置参数中的设置，以便在下次登录时使用新的配置文件。

集成语音邮件系统

Avaya one-X Agent 为语音邮件系统中已注册的分机提供了语音邮件支持。您可以将语音邮件系统与电话系统、第三方语音邮件应用程序或基于 **Web** 的语音邮件服务器进行集成，并通过语音邮件服务检索您的语音邮件。

重要提示:

语音邮件服务仅可用于已在语音邮件系统中注册的分机。如果语音邮件设置在您的分机上不可用，请联络系统管理员。

-
- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “系统设置”**。
 - 二。在 **“系统设置”** 对话框的左侧窗格中，单击 **“语音邮件集成”**。
 - 三。在 **“语音邮件集成”** 面板中，单击 **“启用留言访问”**。
 - 四。若要集成语音邮件服务，请根据需要执行以下操作之一：
 - 要将语音邮件服务与电话进行集成，请选择 **“拨打此号码”**，并在字段中指定语音信箱号码。
 - 要通过第三方语音邮件应用程序集成语音邮件服务，请选择 **“启动此应用程序”**，并单击 **“浏览”**，导航至 Windows 可执行文件。
 - 要将语音邮件与第三方 **Web** 服务器进行集成，请选择 **“打开网页”**，并在字段中输入有效的 **Web** 地址。
 - 五。单击 **“确定”**。
-

激活录制的问候

您必须激活 **“录制问候”** 选项，系统才能播放问候。可以有多条问候同时处于激活状态。

例如，如果每条问候都有作为激活条件的唯一引导电话簿号码 (VDN)，则可以将多条问候设为激活状态。这对于为特定自动号码标识 (ANI) 电话号码或提示数字播放的业务代表问候，同样适用。

如果有两条录制的问候都符合某一呼叫的相同激活条件，则 Avaya one-X Agent 将选择搜索列表中的第一条。

先决条件

您必须先至少录制一条问候，然后才能激活录制的问候。

-
- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “系统设置”**。
 - 二。在“系统设置”对话框中，选择 **“问候触发器”**。
系统将显示 **“问候触发器”** 面板。
 - 三。在 **“问候触发器”** 列表中，选择一条问候。
 - 四。单击 **“确定”**。
您可以手动为呼入呼叫播放选定的问候。
-

定义原因代码

原因代码用于将特定编码与某个标签相关联，用以表示业务代表不在工作站或不接听 ACD 呼叫的原因。如果在 **Communication Manager** 中已定义这些原因代码，则当业务代表将工作状态更改为“辅助”或“从 ACD 服务注销”时，这些原因代码会出现在消息窗口中。默认情况下，系统会为辅助、注销及工作这三种类型的原因代码各创建一个默认的原因代码。您可以更改默认的原因代码，但是不能将其删除。

重要提示:

系统管理员必须定义一组通用原因代码，并对其进行集中管理。通过将配置推送到业务代表的系统，管理员可以将这些原因代码文件分发给所有业务代表。此外，如果您的部署使用的是 **Central Management**，管理员必须上传一个 CSV 文件，并将通用原因代码统一分配到整个帐户或技能中。

定义工作原因代码

工作代码是您在“工作列表”窗口中为工作项目指定的代码。您必须先定义工作代码，然后才能在“工作列表”窗口中使用这些代码。

-
- 一。在顶部栏上，单击 **“系统选项” > “系统设置”**。
 - 二。在“系统设置”对话框的左侧窗格中，单击 **“原因代码”**。这将打开右侧的“原因代码”面板。
 - 三。从 **“选择菜单进行编辑”** 列表中，选择 **“工作原因代码”**。**“选择菜单进行编辑”** 列表下方容器中的 **“根目录”** 节点下将显示默认的未命名原因代码项目。

您可以添加一项单独的工作原因代码，也可以创建一个组，在该组中添加一组工作原因代码。具有类似或相关特征的原因代码应分到一个组中。请确保为每个组提供易于了解该组活动的标签。

四。要添加一个组，请执行以下步骤：

1. 单击“原因代码”面板底部的“**添加原因组**”按钮。“**选择菜单进行编辑**”列表下方的容器中将添加一个未命名的组节点。
2. 选择这个未命名的节点，输入组名称。此组节点将获得一个标签，其中显示您输入的名称。
3. 按步骤 5 操作，向组中添加原因代码。

五。要添加单独的原因代码，请执行以下步骤：

1. 选择您希望在其下添加原因代码的节点。此节点可以是“**根目录**”节点或组节点。
2. 单击“**添加原因代码**”按钮。这将在选中的节点下添加一个未命名的原因代码项目。
3. 选择这个未命名的原因代码项目，为其重命名。这个原因代码名称将替代此原因代码项目的默认名称。
4. 重复步骤 5，添加所需数量的单独原因代码。

六。单击“**确定**”，保存设置。

当您在“工作列表”窗口中单击进行中的通话的“**工作代码**”图标时，即会显示使用以上步骤创建的工作代码。您可以选择通话进行期间要分配的适当代码。如果您尚未创建任何工作代码，则通话进行期间“**工作代码**”图标将保持禁用状态。



注意：

如果使用 **Central Management**，则只能通过 **Central Management** 定义原因代码。您将无法通过 **Avaya one-X Agent** 应用程序进行编辑。

定义注销原因代码

注销原因代码描述了从 ACD 服务注销的原因。只有在“系统设置”对话框中已定义原因代码后，才可以使用注销原因代码。

-
- 一。在顶部栏上，单击“**系统选项**” > “**系统设置**”。
 - 二。在“系统设置”对话框的左侧窗格中，单击“**原因代码**”。这将打开右侧的“原因代码”面板。
 - 三。从“**选择菜单进行编辑**”列表中，选择“**注销原因代码**”。“**选择菜单进行编辑**”列表下方容器中的“**根目录**”节点下将显示默认的未命名原因代码项目。

您可以添加一项单独的注销原因代码，也可以创建一个组，在该组中添加一组注销原因代码。具有类似或相关特征的原因代码应分到一个组中。请确保为每个组提供易于了解该组活动的标签。

四。要添加一个组，请执行以下步骤：

1. 单击“**原因代码**”面板底部的“**添加原因组**”按钮。“**选择菜单进行编辑**”列表下方的容器中将添加一个未命名的组节点。
2. 选择这个未命名的节点，输入组名称。此组节点将获得一个标签，其中显示您输入的名称。
3. 按步骤 5 操作，向组中添加原因代码。

五。要添加单独的原因代码，请执行以下步骤：

1. 选择您希望在其下添加原因代码的节点。此节点可以是“**根目录**”节点或组节点。
2. 单击“**添加原因代码**”按钮。这将在选中的节点下添加一个未命名的原因代码项目。
3. 选择这个未命名的原因代码项目，为其重命名。这个原因代码名称将替代此原因代码项目的默认名称。
4. 重复步骤 5，添加所需数量的单独原因代码。

六。单击“**确定**”，保存设置。

系统会在“**更改业务代表状态**”下拉列表的“**注销**”列表中，显示新创建的注销原因代码。

定义辅助原因代码

辅助原因代码描述了您的状态更改为 **AUX** 模式的原因。只有在“系统设置”窗口中已定义原因代码后，才可以使用辅助原因代码。

请使用以下步骤，定义辅助原因代码，并将其与 **Communication Manager** 中支持的数字原因代码相关联。

一。在顶部栏上，单击“**系统选项**” > “**系统设置**”。

二。在“系统设置”对话框的左侧窗格中，单击“**原因代码**”。这将打开右侧的“原因代码”面板。

三。从“**选择菜单进行编辑**”列表中，选择“**辅助原因代码**”。“**选择菜单进行编辑**”列表下方容器中的“**根目录**”节点下将显示默认的未命名原因代码项目。

您可以添加一项单独的辅助原因代码，也可以创建一个组，在该组中添加一组辅助原因代码。具有类似或相关特征的原因代码应分到一个组中。请确保为每个组提供易于了解该组活动的标签。

四。要添加一个组，请执行以下步骤：

1. 单击“原因代码”面板底部的“添加原因组”按钮。“选择菜单进行编辑”列表下方的容器中将添加一个未命名的组节点。
2. 选择这个未命名的节点，输入组名称。此组节点将获得一个标签，其中显示您输入的名称。
3. 按步骤 5 操作，向组中添加原因代码。

五。要添加单独的原因代码，请执行以下步骤：

1. 选择您希望在其下添加原因代码的节点。此节点可以是“根目录”节点或组节点。
2. 单击“添加原因代码”按钮。这将在选中的节点下添加一个未命名的原因代码项目。
3. 选择这个未命名的原因代码项目，为其重命名。这个原因代码名称将替代此原因代码项目的默认名称。
4. 重复步骤 5，添加所需数量的单独原因代码。

六。单击“确定”，保存设置。

系统会在“更改业务代表状态”下拉列表的“辅助”列表中，显示新创建的辅助原因代码。

在主窗口上查看电话显示区

Avaya one-X Agent 可让您通过 Communication Manager，在“工作列表”窗口底部查看 40 个字符的显示区。您可以查看与呼叫相关以及与呼叫无关的信息，包括呼叫提示数字、VuStats 数据以及来自 ACD 服务器的当地日期和时间显示。



注意：

只有可显示 80 个字符的电话类型才能使用此功能。

-
- 一。在顶部栏上，单击“系统选项”>“业务代表首选项”>“用户界面”。
 - 二。在“用户界面”面板中，启用“显示电话显示区”选项。
 - 三。单击“确定”。
-

在主窗口上设置工具栏按钮

Avaya one-X Agent 可让您在主窗口上设置工具栏按钮。通过这些按钮，可以快速访问各种选项，包括释放呼叫、将应答设置更改为手动或自动、将业务代表状态更改为就绪或辅助、直接呼叫管理员、为工作项目指定工作代码，以及拨打上次呼叫的号码。

一。在顶部栏上，单击 **“系统选项”** > **“业务代表首选项”** > **“用户界面”**。

二。在“用户界面”面板中：

1. 启用 **“显示按钮工具栏”** 选项。
2. 单击 **“选择收藏夹按钮”**。
3. 请在“收藏夹按钮”对话框中，选择相应的按钮。
您最多可从列表中选择八个按钮。

三。单击 **“确定”**。

第 7 章：修复 Avaya one-X Agent

如果 Avaya one-X Agent 工作异常，您可以使用修复功能重新安装该软件。如果您要修复 Avaya one-X Agent 应用程序，则必须同时修复已安装的所有服务版本。



注意：

如果您在安装 Avaya one-X Agent 时遇到困难，请获取事件和错误日志，并将其发送给您的系统管理员。有关日志和调试的详细信息，请参阅《*Maintaining and Troubleshooting Avaya one-X Agent*》。

-
- 一。在 **Windows 控制面板** 中，选择 **“添加或删除程序”**。
 - 二。在当前安装的程序列表中，找到您要修复的 Avaya one-X Agent 应用程序。
 - 三。单击 **“单击此处获得支持信息”** 链接，显示 **“支持信息”** 对话框。
 - 四。单击 **“修复”**。
系统即会重新安装程序。



提示：

或者，您可以重新运行安装程序。安装程序将提示您选择 **“修复”** 或 **“删除”** 选项。您可以选择 **“修复”**，修复安装。

第 8 章： 删除 Avaya one-X Agent 应用程序

您可以使用手动和静默模式删除 Avaya one-X Agent。



注意：

您无法删除与其他应用程序共享的只读文件夹，也无法删除任何已添加到 Avaya one-X Agent 安装目录中的文件或目录。

在手动模式下删除 Avaya one-X Agent

- 一。如果 Avaya one-X Agent 当前正在运行，请将其关闭。
- 二。在 **Windows 控制面板** 中，选择“**添加或删除程序**”。
- 三。选择“**Avaya One-X Agent**”，并选择“**更改、删除或卸载**”(Windows Vista)。
在删除过程中，Microsoft 安装程序可能会显示一条消息，提示关闭正在运行的应用程序。您可以关闭指定的应用程序，或忽略此消息，继续删除操作。



提示：

或者，您可以重新运行安装程序。安装程序将提示您选择“**修复**”或“**删除**”选项。您可以选择“**删除**”，卸载应用程序。

第 9 章：删除现有软件

如果您使用的是带视频的 Avaya 软电话，并且打算使用带视频的 Avaya one-X Agent，则在安装 Avaya one-X Agent 之前，必须从您的个人计算机中删除以下 Avaya 软件：

- Avaya IP Softphone
- Polycom Via Video



注意：

如果您不在个人计算机上使用带视频的 Avaya 软电话，则可以跳过本章。

先决条件

在删除 Avaya IP Softphone 软件之前，请记录以下信息。在您安装 Avaya one-X Agent 时需要这些信息。

- 您的 IP Softphone 呼叫服务器地址
- 您的 IP Softphone 登录
- 您的分机的密码

一。在 Windows 控制面板中，选择“**添加或删除程序**”。

二。依照从 Windows 中删除程序的标准过程进行操作。

删除现有软件

索引

A

安装	
polycom video	20
安装 Avaya one-X Agent	
静默模式	17
安装概述	5

B

标准安装	15
拨号规则	32

C

初始配置	27
从个人计算机登录	28
从桌面话机登录	29

D

电话设置	27
电话显示区	42
定义 TTY 显示	35
定义工作处理选项	33
定义工作代码	
工作代码	39
定义呼入呼叫通道	34 , 36
定义业务代表配置文件	37
定义原因代码	
辅助原因代码	41
注销原因代码	40

F

法律声明	2
------------	-------------------

G

概述	5
工具栏	
配置	43
设置	43
工具栏按钮	43
工作处理	33

H

呼叫处理	34 , 36
------------	---

I

IM 设置	31
-------------	--------------------

J

基于配置的功能	8
基于向导的安装	15
检查表	13
简介	5

O

one-X Agent 注册	29 , 30
----------------------	---

P

配置	
呼入 TTY 外观	35
配置 IM 设置	31
配置呼入消息外观	34
配置业务代表设置	31

Q

其他话机设置	30
启动 one-X Agent	23
启动 one-X Agent 应用程序	23
迁移配置文件	17
迁移失败	17

R

入门	23
----------	--------------------

S

删除	47
在互动模式下	47
删除现有软件	49
设置拨号规则	32
升级 Avaya one-X Agent	17
升级版本	17
声明, 法律	2
使用 XML 配置	20
使用 XML 设置	20

手动安装	15	communication manager	7
		企业	7
T		软件	7
体系结构概述	6	视频	10
		许可	12
W		硬件	8
网络连接	11	业务代表配置文件	37
我的电脑设置	28	业务代表设置	31
		业务代表问候	
X		步骤	39
XML 配置	20	激活	39
XML 设置	20	启用	39
显示按钮工具栏	43	语音邮件	
向 Communication Manager 注册	29	集成	38
消息外观设置	34	原因代码	39
修复	45		
		Z	
Y		注册	27
要求		注册 Communication Manager	28
AVTS	7	桌面话机登录	29
		自定义安装	19