



## **Cisco Unified Attendant Console Advanced Manual do Utilizador**

Versão 10.0.1  
November 18, 2013

**Cisco Systems, Inc.**  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

A Cisco tem mais de 200 escritórios em todo o mundo. Pode encontrar moradas, números de telefone e números de fax no Web site da Cisco em [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

AS ESPECIFICAÇÕES E AS INFORMAÇÕES QUE DIZEM RESPEITO AOS PRODUTOS REFERIDOS NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DESTES MANUAIS SÃO CONSIDERADAS COMO EXACTAS, MAS AS MESMAS SÃO APRESENTADAS SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS UTILIZADORES DEVEM ASSUMIR A TOTAL RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO QUE FAZEM DE QUALQUER DOS PRODUTOS.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DESTES PRODUTOS SÃO ESPECIFICADAS NO PACOTE INFORMATIVO QUE ACOMPANHA O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NO PRESENTE DOCUMENTO, ATRAVÉS DESTA REFERÊNCIA. SE NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, CONTACTE O SEU REPRESENTANTE DA CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação da compressão do cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), integrada numa versão de domínio público da UCB do sistema operativo UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NÃO OBSTANTE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI ESPECIFICADA, TODOS OS FICHEIROS DE DOCUMENTOS E TODO O SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS “TAL COMO ESTÃO”. COM TODAS AS RESPECTIVAS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA INDICADOS NÃO FORNECEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, QUALQUER GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRAÇÃO, OU RESULTANTE DE UM MODO DE ACTUAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU PRÁTICA COMERCIAL.

EM CASO ALGUM PODERÃO A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES SER RESPONSABILIZADOS POR QUAISQUER DANOS INDIRECTOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU ACIDENTAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, PERDA DE LUCROS, OU PERDA OU DANOS DE DADOS, RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO DESTES MANUAIS, MESMO QUE A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO ADVERTIDOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, o logótipo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra e Welcome to the Human Network são marcas comerciais; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store e Flip Gift Card são marcas de serviços; e Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, o logótipo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, e o logótipo WebEx são marcas registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e outros países determinados.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no Web site são propriedade dos respectivos proprietários. A utilização da palavra “parceiro” não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0907R)

Qualquer endereço IP (Internet Protocol) e números de telefone utilizados neste documento não pretendem ser endereços e números de telefone reais. Quaisquer exemplos, resultados de apresentações de comandos, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para efeitos ilustrativos. Qualquer utilização de endereços IP ou de números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional, sendo mera coincidência.

*Cisco Unified Attendant Console Advanced*

© 2013 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados



**Prefácio** vii

**CAPÍTULO 1**

**Introdução** 1-1

Acessibilidade para utilizadores com deficiência	1-1
Utilizar o teclado	1-1
Descrições das teclas	1-2
Funções adicionais	1-3
Iniciar sessão	1-4
Tornar indisponível (F10)	1-7
Interface	1-8
Barra de menus	1-9
Filas de espera (F9)	1-9
Chamadas recebidas em fila de espera (F8)	1-10
Directórios (F3)	1-11
Directório completo	1-11
Grupos de Directórios Pessoais (F4)	1-14
Criar Grupos de Directórios Pessoais	1-14
Ver detalhes do Grupo de Directórios Pessoais	1-16
Modificar Grupo de Directórios Pessoais	1-16
Eliminar Grupos de Directórios Pessoais	1-16
Adicionar Contactos a Directórios	1-18
Eliminar contactos de directórios	1-19
Barra de ferramentas de controle de chamadas	1-19
Chamada em curso (F5)	1-20
Chamadas activas (F7)	1-21
Chamadas parqueadas	1-23
Marcação rápida (F6)	1-24
Adicionar uma entrada à área Marcação rápida	1-24
Eliminar uma entrada da área Marcação rápida	1-25
Actualizar uma entrada na área Marcação rápida	1-26
Barra de estado	1-26
Actividades frequentes	1-27
Marcar um número	1-27
Encontrar contactos nos directórios	1-27
Procura lateral (Ctrl-F2)	1-29

**CAPÍTULO 2**

**Personalizar Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Geral 2-1
- Apresentar 2-3
- Presença 2-5
- A marcar 2-6
- Transferências de chamadas 2-6
- Parqueamento de chamadas 2-7
- Silenciar 2-7
- Tons 2-8
- Directório 2-9
- Grupos de Directórios Pessoais 2-10
- Números alternativos 2-12
- Cabeçalhos dos campos 2-13
- Ordenamento secundário 2-14
- Procura filtrada 2-15
- Registo 2-16
- Avançado 2-17

**CAPÍTULO 3**

**Utilizar a Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Atender chamadas 3-2
  - Atender seguinte 3-2
  - Seleção preferencial 3-3
  - Entrega obrigatória 3-4
  - Reencaminhamento de chamadas de directório 3-4
  - Números alternativos e Estado de presença 3-5
    - Controlar chamadas 3-6
- Transferir chamadas 3-7
  - Transferência oculta para um número conhecido 3-7
  - Transferência oculta para um directório de contacto 3-8
  - Iniciar uma transferência com consulta 3-9
    - Consultar transferência para um número conhecido 3-9
    - Consulta de transferência para um directório de contacto 3-10
- Efectuar chamadas 3-11
  - Efectuar chamadas internas 3-12
  - Efectuar chamadas externas 3-12
- Colocar chamadas em espera 3-12
- Obter chamadas mantidas em espera 3-13

Silenciar chamadas	3-14
Parqueamento de chamadas	3-14
Obter chamadas parqueadas	3-15
Chamadas em conferência	3-15
Restabelecer chamadas	3-16
Alternar chamadas	3-16
Controlar chamadas revertidas	3-17
Fornecer FACs e CMCs	3-18
Código de autorização obrigatória (FAC)	3-18
Código de Custo de Cliente (CCC)	3-19
Eliminar chamadas	3-19
Utilizar o modo de emergência	3-19
Enviar e-mails	3-20
Ver o estado da chamada	3-21
Ver e utilizar detalhes de contacto	3-22
Enviar e-mails para contactos	3-23
Marcar números externos	3-23
Definir números alternativos	3-23
Editar detalhes de contacto	3-24
Adicionar mensagens de ausência e informações de contacto	3-24
Ver o estado Cisco Unified Presence	3-26
Ver o estado de presença Microsoft	3-27





## Prefácio

---

Este manual descreve o cliente Cisco Unified Attendant Console: uma aplicação Windows que funciona exclusivamente com o Cisco Unified Communications Manager para facultar funcionalidades de central telefónica no computador.

A Cisco Unified Attendant Console permite-lhe atender chamadas de várias filas de espera e transferi-las para extensões. Permite parquear e obter chamadas, bem como criar chamadas de conferência.

## Objectivo deste manual

Este manual descreve como:

- Configurar a Cisco Unified Attendant Console
- Utilizar a Cisco Unified Attendant Console para fazer, responder, manter em espera, obter, transformar em conferência e transferir chamadas

## Quem deve ler este manual

Este documento destina-se a utilizadores da Cisco Unified Attendant Console, bem como ao pessoal que lhes dá formação.

## Organização

Este manual inclui os seguintes capítulos:

Secção	Título	Descrição
1	<a href="#">Introdução</a>	Esta secção explica a interface da Cisco Unified Attendant Console e como ligar e iniciar sessão na aplicação.
2	<a href="#">Personalizar Cisco Unified Attendant Console</a>	Esta secção explica como configurar e personalizar a aplicação.
3	<a href="#">Utilizar a Cisco Unified Attendant Console</a>	Esta secção explica como fazer, responder e apagar chamadas, tomar notas, manter em espera e transferir chamadas.

# Convenções

Este documento utiliza as seguintes convenções:

Convenção	Indicação
tipo de letra <b>negrito</b>	Os comandos, as palavras-chave e o texto introduzido pelo utilizador são apresentados com o tipo de letra em <b>negrito</b> .
tipo de letra <i>itálico</i>	Os títulos dos documentos, os termos novos ou enfatizados e os argumentos para os quais tem de fornecer valores são apresentados com o tipo de letra em <i>itálico</i> .
[ ]	Os elementos entre parênteses rectos são opcionais.
{ x   y   z }	As palavras-chave alternativas requeridas estão agrupadas entre parênteses rectos e separadas por barras verticais.
[ x   y   z ]	As palavras-chave opcionais estão agrupadas entre parênteses rectos e separadas por barras verticais.
cadeia	Conjunto de caracteres sem aspas. Não utilize aspas no início e no fim da cadeia, porque se o fizer a cadeia incluirá as aspas.
tipo de letra <code>courier</code>	As sessões de terminal e as informações apresentadas pelo sistema são apresentadas no tipo de letra <code>courier</code> .
< >	Os caracteres não imprimíveis como, por exemplo, as palavras-passe, estão entre parênteses angulares.
[ ]	As respostas predefinidas a pedidos do sistema são apresentadas entre parênteses rectos.
!, #	Um ponto de exclamação (!) ou um sinal de cardinal (#) no início de uma linha de código indica uma linha de comentário.



## Nota

Significa que o *leitor deve considerar essas informações*.



## Sugestão

Significa que a *informação seguinte ajuda a resolver um problema*.



## Atenção

Significa que o *leitor deve ter cuidado*. Nesta situação, existe a possibilidade de o utilizador executar uma acção que pode ter como consequência danos no equipamento ou perda de dados.



## Poupança de tempo

Significa que a *acção descrita permite poupar tempo*. Pode poupar tempo executando a acção descrita no parágrafo.



## Aviso

**Significa que o leitor deve estar de sobreaviso. Nesta situação, existe a possibilidade de o utilizador executar uma acção que pode ter como consequência lesões corporais.**

---

## Obter documentação e submeter um pedido de serviço

Para se informar sobre como obter documentação, submeter um pedido de serviço e reunir informações adicionais, consulte a secção mensal *What's New in Cisco Product Documentation*, que também apresenta uma lista de toda a documentação técnica nova e revista da Cisco:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Subscreva *What's New in Cisco Product Documentation* como feed RSS e especifique o fornecimento do conteúdo directamente para o seu ambiente de trabalho utilizando uma aplicação de leitor. Os feeds RSS são um serviço gratuito. A Cisco suporta actualmente RSS Versão 2.0.





## Introdução

---

A Cisco Unified Attendant Console tem de ter o software e o hardware de telefone relevantes instalados e configurados. Para mais informações, consulte o *Cisco Unified Attendant Console Administration and Installation Guide*. Contacte o seu administrador de sistema para configurar o sistema.

## Acessibilidade para utilizadores com deficiência

A Cisco Unified Attendant Console dispõe de características de acessibilidade que fazem com seja mais fácil aos utilizadores invisuais ou com deficiências visuais utilizarem a aplicação.

A Cisco Unified Attendant Console permite personalizar o aspecto visual da aplicação de forma a que seja mais fácil aos utilizadores que têm problemas de visão ajustar o aspecto da consola. Isto permite aos utilizadores trabalhar da forma que considerarem mais confortável. Para aceder às definições da consola, escolha **Opções > Preferências** ou **Opções > Tamanho da Letra** na barra de menus. Para mais informações, consulte o [Capítulo 2, “Personalizar Cisco Unified Attendant Console”](#).

O utilizador controla a consola com o rato ou o teclado. Muitos controlos da interface são ícones, que apresentam uma descrição quando o rato é colocado sobre os mesmos.

Também pode utilizar a Cisco Unified Attendant Console com um plug in de leitor de ecrã chamado JAWS. O leitor de ecrã faculta informações sobre o estado da Attendant Console, para além de ler o texto na interface da Attendant Console.

A Cisco Unified Attendant Console também é fornecida com ajuda sensível ao contexto. Para obter ajuda específica de uma janela ou área, basta premir **F1**.

Para mais informações sobre o Programa de Acessibilidade da Cisco, contacte através da seguinte hiperligação <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

## Utilizar o teclado

A maior parte das operações pode ser executada clicando com o rato; no entanto, também é possível utilizar o teclado para efectuar operações de controlo de chamadas. [Tabela 1-1](#) Mostra as teclas de função que podem ser utilizadas para operar a Cisco Unified Attendant Console.

## Descrições das teclas

**Tabela 1-1**      *Descrições das teclas*

Nome da tecla	Descrição
Seta para cima	Mover-se para o início de uma lista.
Seta para baixo	Mover-se para o fim de uma lista.
Seta esquerda	Deslocar uma lista para a esquerda ou seleccionar o item à esquerda.
Seta direita	Deslocar uma lista para a direita ou seleccionar o item à direita.
Tabulação	Mover-se da esquerda para a direita e de cima para baixo pelas partes da consola.
Shift-Tabulação	Mover-se da direita para a esquerda e de baixo para cima pelas partes da consola.
F1	Apresentar ajuda.
F2	Números alternativos, Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) e Estado de presença. O BLF mostra o estado de outras extensões (ocupado, toque, disponível).
F3	Leva o cursor para o primeiro campo de procura na área do Directório.
Shift-F3	Apagar os resultados da procura apresentados no directório activo. <b>Nota:</b> Também pode eliminar os resultados da procura, clicando em  .
F4	Criar um Grupo de directórios pessoais.
Shift-F4	Editar um Grupo de Directórios Pessoais existente.
F5	Área Chamada em curso.
F6	Área Marcação rápida.
F7	Área Chamadas activas.
F8	Área Chamadas em fila de espera (Chamadas recebidas).
F9	Área Filas de espera.
F10	Tornar indisponível.
F12	Detalhes de contacto.
Retrocesso	Elimina dígitos quando está a ser escrito um número de contacto.
Insert	Reter. Utilizada para colocar uma chamada em fila de espera numa extensão ocupada.
Delete	Restabelecer. Repetir uma chamada.
Page Down	Manter em espera/Obter. Qualquer chamada devolvida à área Chamada em curso; por exemplo, uma chamada não atendida ou parqueada é obtida da mesma forma.
Enter	Ligar/Eliminar. Estabelece a ligação da chamada ou elimina a chamada, dependendo da transacção da operação em curso.
Mais (+)	Atender seguinte/Alternar. Atende a chamada seguinte com a prioridade mais alta ou, ao propor uma chamada, permite alternar entre o chamador e o destinatário. Se uma fila de espera tiver a Entrega obrigatória definida, a chamada passará para a área Chamadas activas F7 sem premir Mais.
Menos (-)	Cancelar consulta. Depois de ter oferecido uma chamada, se o destinatário recusar, a tecla permite largar o destinatário e manter o chamador em circuito.

**Tabela 1-1** *Descrições das teclas*

Nome da tecla	Descrição
Home	Parqueamento de chamadas. Esta tecla é premida para parquear uma chamada num número de extensão de parqueamento.
End	Conferência. Utilizada para iniciar o procedimento de conferência e, em seguida, adicionar participantes.
Tecla de menu	Apresentar o menu de contexto da secção seleccionada da interface da Cisco Unified Attendant Console. Utilize a Seta para cima ou a Seta para baixo para destacar o item e prima <b>Enter</b> para seleccionar.
Barra de espaços	Eliminar o número durante o processo de marcação de uma chamada.
Alt-<número>	Apresentar o directório seleccionado. O <número> é um número inteiro entre 1 e 10, que selecciona o separador correspondente.

## Funções adicionais

Pode executar outras funções, utilizando a tecla **Ctrl** em conjunto com outras teclas. Estas são explicadas na [Tabela 1-2](#).

**Tabela 1-2** *Funções da tecla Ctrl*

Combinação de teclas	Função
Ctrl-F2	Apresentar a Procura lateral (separador Procura cruzada) nos directórios. Isto exige a activação em Preferências
Ctrl-F4	Eliminar um Grupo de Directórios Pessoais.
Ctrl-F5	Apresentar As minhas chamadas retidas
Ctrl-E	Forçar as filas de espera a entrar em Modo de emergência
Ctrl-I	Apresentar a caixa de diálogo Início de sessão.
Ctrl-M	Enviar uma mensagem de e-mail para um utilizador de extensão que não esteja a atender uma chamada
Ctrl-O	Terminar sessão no sistema do operador da Attendant Console.
Ctrl-Q	Silenciar uma chamada quando estão a ser realizadas determinadas acções. Esta configuração é feita nas preferências e as acções incluem <i>A efectuar uma procura, Premir teclas numéricas para marcar números ou Mudar ou seleccionar ecrãs de directório.</i>
Ctrl-R	Recuperar uma chamada.
Ctrl-T	Adicionar um contacto.
Ctrl-Tecla de tabulação e Ctrl-Shift-Tecla de tabulação	Seleccionar o separador de directório seguinte ou separador de directório anterior e apresentar os detalhes de contacto.

# Iniciar sessão

Tem de iniciar sessão na aplicação, utilizando o seu **Nome de início de sessão**, **Palavra-passe** e **Número da extensão**. Cada utilizador tem uma identidade única que lhe permite iniciar sessão na Cisco Unified Attendant Console. Quando se inicia sessão na Cisco Unified Attendant Console, inicia-se também sessão no Cisco Unified Attendant Server. Depois de iniciar sessão com êxito, é possível processar tanto chamadas internas, como externas.

Para iniciar sessão na Cisco Unified Attendant Console, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Prima **Ctrl-I** ou seleccione **Ficheiro > Início de sessão**, para abrir a janela **Início de sessão**.

[Figura 1-1](#) mostra a janela Início de sessão.

**Figura 1-1** Janela Início de sessão



**Passo 2** Escreva o **Nome de início de sessão** e a **Palavra-passe**.

**Passo 3** Seleccione **Utilizar detalhes do dispositivo existentes** para reutilizar a extensão utilizada durante a última sessão ou introduza uma **Extensão**.

Se seleccionar **Utilizar detalhes do dispositivo existentes**, quando iniciar sessão, a aplicação irá ignorar quaisquer duplicados que possam existir no Cisco Unified Communications Manager e não será apresentada a caixa de diálogo em [Figura 1-2 na página 1-6](#). Se pretende utilizar um número diferente, desmarque Utilizar detalhes do dispositivo existentes e introduza uma **Extensão**.

**Passo 4** Clique em **Início de sessão**.

Tabela 1-3 explica os campos apresentados na janela *Início de sessão*.

**Tabela 1-3 Campos da Janela Início de sessão**

Campo	Exemplo	Descrição
Nome de início de sessão	OPERATOR1	Tem de fornecer um nome de início de sessão neste campo, para iniciar sessão na aplicação.
Palavra-passe	***	É necessária a palavra-passe para iniciar sessão com segurança.
Extensão	1000	Introduza o nome da extensão que está a utilizar para processar chamadas.

Quando o utilizador efectua o início de sessão numa instalação Cisco Unified Attendant Console flexível que tenha um servidor do Publicador (primário) e um servidor do Subscritor (secundário), a aplicação estabelece a ligação ao servidor ao qual foi ligada da última vez. Se o servidor do Publicador predefinido falhar, assim que não existirem chamadas activas, a aplicação passa para o servidor do Subscritor. Se a aplicação não conseguir estabelecer ligação com o servidor do Publicador no início da sessão, o utilizador é informado de que vai iniciar sessão no servidor do Subscritor. Se a aplicação não conseguir estabelecer ligação com qualquer um dos servidores, é apresentada uma mensagem de falha.



**Nota**

Quando tiver sessão iniciada no servidor do Subscritor, não poderá fazer o seguinte:

- Mudar as preferências de utilizador.
- Criar, actualizar ou eliminar contactos do directório, incluindo contactos no Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) ou em Grupos de Directórios Pessoais, nem poderá criar, actualizar ou eliminar Grupos de Directórios Pessoais.

Se o Publicador ficar disponível quando o utilizador tiver a sessão iniciada no Subscritor, é-lhe perguntado se quer iniciar sessão no Publicador ou se quer manter a sessão iniciada no Subscritor. Se o Subscritor falhar quando o utilizador tiver uma sessão iniciada neste e se o Publicador estiver disponível, o utilizador é informado de que está a ser iniciada uma sessão no Publicador.

O número de extensão introduzido durante o início de sessão tem de ser o **Número principal** de um dispositivo. É possível que o mesmo número de extensão possa ter sido configurado como número principal de outro dispositivo numa partição diferente. A fim de diferenciar os dois dispositivos configurados com o mesmo número de extensão, pode ser utilizado o endereço MAC para identificar cada um dos dispositivos. O endereço MAC é um identificador exclusivo de cada dispositivo.

Durante o início de sessão, se a extensão de operador introduzida existir em várias partições ou estiver partilhada na mesma partição do Cisco Unified Communications Manager e *não* tiver seleccionado **Utilizar detalhes do dispositivo existentes**, será apresentada a janela **Dispositivo duplicado**. Pode seleccionar um endereço MAC e ver os detalhes relevantes correspondentes ao número de directório e seleccionar o dispositivo correcto, conforme mostrado na [Figura 1-2](#).

**Figura 1-2** Janela *Dispositivo duplicado* com informações sobre o dispositivo seleccionado

Quando se selecciona um endereço MAC, as informações que se seguem do endereço MAC seleccionado são apresentadas como tendo sido configuradas no Cisco Unified Communications Manager. Estas informações são descritas na [Tabela 1-4](#).

**Tabela 1-4** Campos da *Janela Dispositivo duplicado*

Campo	Exemplo	Descrição
Endereço MAC	SEP00141C48DDD9	Este campo especifica o Endereço MAC. É o identificador exclusivo de um dispositivo. Se o número de directório de um dispositivo tiver instâncias múltiplas no Cisco Unified Communications Manager, o Endereço MAC é utilizado para identificar o dispositivo relevante.
Número de directório	5351	Número utilizado pelo operador para iniciar sessão.
Descrição	Auto5351	Este campo apresenta a descrição do dispositivo.
Partição de encaminhamento	FACAccess	Partição de encaminhamento onde a extensão está configurada.
Espaço de procura de chamadas	FACAccess	Espaço de procura de chamadas onde a extensão é configurada.

Depois de seleccionada a extensão, a aplicação é inicializada utilizando o número seleccionado. A extensão seleccionada será utilizada nas sessões subsequentes iniciadas a partir do mesmo PC.



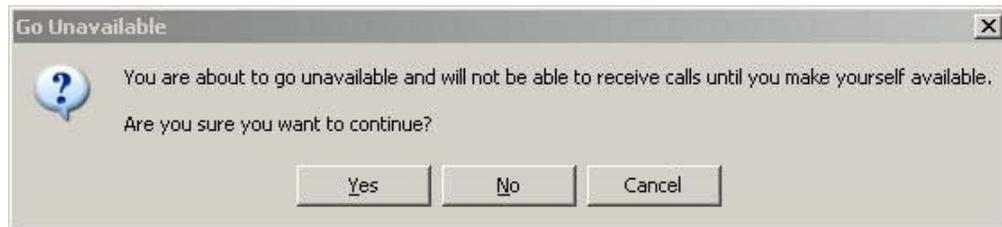
**Nota**

As *Linhas partilhadas* NÃO são suportadas como telefones de operador.

## Tornar indisponível (F10)

Pode fazer um intervalo, colocando-se indisponível durante um período de tempo específico. As chamadas continuarão a aparecer na consola, mas não as poderá atender. A tecla de atalho para se tornar indisponível é **F10**. [Figura 1-3](#) mostra a janela **Tornar indisponível** que aparece quando **F10** é premido.

**Figura 1-3** Janela *Tornar indisponível*

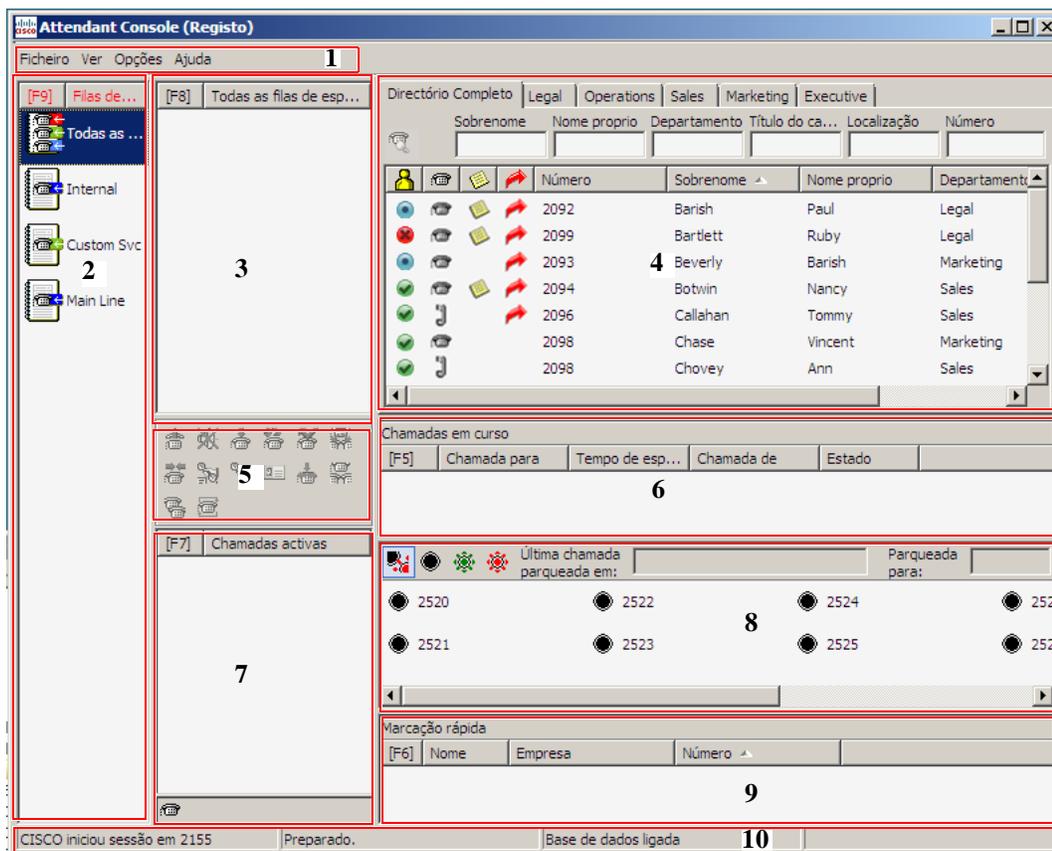


Para ficar disponível, clique em **Tornar disponível (F10)**.

# Interface

A Figura 1-4 apresenta a interface da Cisco Unified Attendant Console.

**Figura 1-4 Cisco Unified Attendant Console Disposição**



### Interpretação da figura:

1. Barra de menus
2. Filas de espera (F9)
3. Chamadas recebidas em fila de espera (F8)
4. Directórios (F3)
5. Barra de ferramentas de controle de chamadas
6. Chamada em curso (F5)
7. Chamadas activas (F7)
8. Chamadas parqueadas
9. Marcação rápida (F6)
10. Barra de estado.

## Barra de menus

Tabela 1-5 descreve a Barra de menus.

**Tabela 1-5** Opções de Menu

Nome do controlo	Descrição
<b>Ficheiro</b>	
Início de sessão	Utilizado para iniciar sessão.
Terminar sessão	Terminar sessão da Cisco Unified Attendant Console.
Sair	Fechar a aplicação.
<b>Ver</b>	
Barras de ferramentas	Activar/desactivar a barra de ferramentas <i>Controlo de chamadas</i> .
Filas de espera	<i>Ver todas as filas de espera</i> ou <i>Ver filas de espera individuais</i> .
Marcação rápida	Activar/desactivar a área <i>Marcação rápida</i> .
Parqueamento de chamadas	Activar/desactivar a área <i>Chamadas parqueadas</i> .
Apresentar saudação	Activar/desactivar a janela de saudação.
Apresentar As minhas chamadas retidas	Activar/desactivar a apresentação das chamadas retidas. O atalho para esta função é (Ctrl-F5).
<b>Opções</b>	
Preferências	Abrir a janela de preferências para personalizar a Cisco Unified Attendant Console.
Emergência	Colocar todas as filas de espera em Modo de Emergência. Todas as chamadas serão reencaminhadas para um destino pré-configurado.
Filtrar procura	Activar procura E.
Tamanho da Letra	Alterar o tamanho da letra apresentado na interface.
<b>Ajuda</b>	
Índice	Apresentar ajuda.
Procura por palavra-chave	Utilizar palavras-chave para a procura no ficheiro de ajuda.
Gráficos	Apresentar os ícones utilizados na interface.
Acerca da Attendant Console	Apresentar a versão e dos direitos de autor da Cisco Unified Attendant Console.

## Filas de espera (F9)

A área Filas de espera apresenta as filas de espera disponíveis para operadores com sessão iniciada. É apresentado um ícone para cada fila de espera. Quando uma chamada recebida é entregue à fila de espera, é apresentado o número de chamadas à espera de serem atendidas; o chamador ouve um tom de toque até que a chamada seja atendida.

Na configuração predefinida, a Attendant Console apresenta todas as chamadas recebidas a todos os operadores com sessão iniciada. No entanto, pode configurar a Cisco Unified Attendant Console Administration de forma a forçar as chamadas para os operadores com sessão iniciada alternadamente. Os operadores não têm de premir a tecla Atender seguinte para que a chamada apareça na área Chamadas activas F7.

A [Tabela 1-6](#) descreve os ícones que são apresentados na área das Filas de espera (F9) do ecrã.

**Tabela 1-6 Ícones da Área das Filas de espera**

Ícones	Tipos de fila de espera
	Fila de espera com a opção Entrega obrigatória configurada.
	Fila de espera activa e pronta a receber chamadas.
	Fila de espera em serviço nocturno.
	Fila de espera em Modo de emergência.
	Todas as filas de espera em Modo de emergência.

Clicar com o botão direito do rato na área *Filas de espera* também permite aceder a estas funções.

Prima Ctrl-E para forçar as filas de espera a entrar em Modo de emergência.

## Chamadas recebidas em fila de espera (F8)

Esta área apresenta as chamadas em filas de espera mais as seguintes informações:

- Nome do chamador
- Número do chamador
- Tempo que a chamada está à espera na fila
- Nome da fila de espera (opcional)

A [Tabela 1-7](#) descreve as funções que podem ser executadas nas chamadas desta área, utilizando o teclado.

**Tabela 1-7 Teclas de função para a área Chamadas recebidas em fila de espera**

Tecla	Função
Mais (+)	Atende a chamada recebida seguinte. 
	<b>Nota</b> Se uma fila tiver a Entrega obrigatória definida, não será necessário utilizar este botão para mover a chamada para a área Chamadas activas F7.
Enter	Prima para atender a chamada recebida.

Também pode aceder a estas funções através do menu aberto com o botão direito do rato.

## Directórios (F3)

Existem dois tipos de directórios na Cisco Unified Attendant Console:

- **Directório completo** - Mostra todos os contactos disponíveis no ambiente da Cisco Unified Attendant Console.
- **Grupos de directórios pessoais** - Estes directórios podem ser modificados para apresentar uma parte do Directório completo. Os Grupos de Directórios Pessoais podem ser editados, partilhados, não partilhados e eliminados apenas pelo utilizador que os criou.

### Directório completo

A Cisco Unified Attendant Console tem uma área de directórios, na qual é possível obter facilmente informações de contacto. O directório inicial apresentado intitula-se Directório completo e irá apresentar todos os contactos registados no ambiente da Cisco Unified Attendant Console. Poderão incluir-se contactos internos e externos.

Existem aspectos do directório configurados através da Cisco Unified Attendant Console Administration, mas as informações básicas normalmente apresentadas nas colunas da tabela incluirão detalhes de contacto, como, por exemplo:

- Nome próprio
- Sobrenome
- Localização
- Department
- Número

São estas as predefinições, mas podem ser alteradas. A [Figura 1-5](#) é um exemplo de uma apresentação do Directório completo.

**Figura 1-5** Directório completo

Número	Sobrenome	Nome proprio	Departamento
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

Pode redimensionar as colunas do directório, arrastando os respectivos limites, ou mover as colunas na horizontal, arrastando-as pelo título e largando-as. Isso também se aplica a Grupos de Directórios Pessoais, descritos em [Grupos de Directórios Pessoais \(F4\)](#), página 1-14.

As operações de controlo de chamadas podem ser executadas nos contactos em qualquer dos directórios, das seguintes formas:

- Utilize o rato para seleccionar um contacto no directório e, em seguida, clique num dos controlos descritos em [Barra de ferramentas de controlo de chamadas, página 1-19](#).
- Faça clique com o botão direito do rato e escolha no menu.
- Utilize os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado, página 1-1](#).

[Tabela 1-8](#) descreve as colunas de informações apresentadas para cada contacto na área Directório.

[Tabela 1-9](#) descreve as funções das teclas utilizadas na área Directório.

**Tabela 1-8 Ícones dos contactos da área do directório**

Título da coluna	Descrição
	O estado de presença do contacto. Para obter detalhes relativamente aos ícones desta coluna, consulte <a href="#">Ver o estado de presença Microsoft, página 3-27</a> ou <a href="#">Ver o estado Cisco Unified Presence, página 3-26</a> , conforme adequado.
	O estado do telefone do contacto; um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>•  = No descanso</li> <li>•  = Activo</li> <li>•  = Indisponível</li> <li>•  = A tocar</li> </ul> Esta coluna também indica o tipo de número de contacto a ser utilizado:  (telemóvel),  (empresa),  (casa),  (fax) ou  (pager).
	 = O contacto tem notas anexadas.
	Assistente, Contactos alternativos ou Números de contacto adicionais. <ul style="list-style-type: none"> <li>•  = O contacto tem um Assistente adicionado aos Números alternativos. Este ícone tem prioridade sobre os ícones Contactos alternativos  e Números de contacto adicionais . Para mais informações, consulte o <a href="#">Definir números alternativos, página 3-23</a>.</li> <li>•  = O contacto tem um ou mais Contactos alternativos (mas não um Assistente) adicionados aos Números alternativos. Este ícone tem prioridade sobre o ícone Números de contacto adicionais .</li> <li>•  = O contacto tem dois ou mais dos seguintes Números de contacto adicionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Telemóvel</li> <li>– Empresa 1</li> <li>– Empresa 2</li> <li>– Home</li> <li>– Pager</li> <li>– Fax</li> </ul> </li> </ul> O ícone não é apresentado se o contacto tiver um Assistente ou quaisquer Contactos alternativos.

**Tabela 1-9** Teclas utilizadas para as funções de um Directório

Tecla	Função
Seta para cima	Mover-se para o início de uma lista.
Seta para baixo	Mover-se para o fim de uma lista.
Seta esquerda	Deslocar uma lista para a esquerda ou seleccionar o item à esquerda.
Seta direita	Deslocar uma lista para a direita ou seleccionar o item à direita.
Page Down	Manter em espera/obter a chamada seleccionada.
Enter	Chamar o número seleccionado/Terminar a chamada activa/Obter a chamada em espera seleccionada.
Tabulação	Mover-se da esquerda para a direita e de cima para baixo pelas partes da consola.
Shift-Tabulação	Mover-se da direita para a esquerda e de baixo para cima pelas partes da consola.
F2	Abre Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF), Estado de presença e Números alternativos.
F4	Criar um Grupo de directórios pessoais.
F12	Abrir Detalhes de contacto.
Shift-F3	Apagar os resultados da procura apresentados no directório activo. <b>Nota:</b> Também pode eliminar os resultados da procura, clicando em  .
Shift-F4	Editar um Grupo de Directórios Pessoais existente.
Ctrl-F2 (específico de preferência; consulte <a href="#">Procura filtrada, página 2-15</a> )	Abre uma Procura lateral de colegas alternativos do contacto seleccionado. Esta procura estará na categoria que foi definida nas preferências.  Quando a janela Procura lateral é aberta, a respectiva barra de título contém detalhes da coluna do directório procurada e os dados para o contacto seleccionado dessa coluna.  A janela Procura lateral pode ser movida ou modificada conforme requerido.
Ctrl-F4	Eliminar um Grupo de Directórios Pessoais.
Ctrl-Tecla de tabulação e Ctrl-Shift-Tecla de tabulação	Seleccionar o separador de directório seguinte ou anterior e apresentar os detalhes de contacto.
Alt-<número>, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10	Apresentar um directório específico. Pode utilizar este método para ver apenas os 10 primeiros separadores do directório.  Exemplo: Se tiver cinco directórios e premir <b>Alt-2</b> , será apresentado o segundo separador de directório; se premir <b>Alt-4</b> , será apresentado o quarto separador de directório.

## Grupos de Directórios Pessoais (F4)

Os Grupos de Directórios Pessoais permitem ao operador da Cisco Unified Attendant Console criar directórios personalizados de contactos específicos, mais fáceis de utilizar do que o directório completo. Pode criar até 100 Grupos de Directórios Pessoais, podendo partilhar cada um deles com outros operadores. Para obter detalhes sobre como partilhar Grupos de Directórios Pessoais, consulte [Grupos de Directórios Pessoais, página 2-10](#).

**Nota**

Os seguintes pontos:

- Se tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console flexível, deverá ter sessão iniciada no servidor do Publicador para poder criar, eliminar, editar, partilhar e deixar de partilhar Grupos de Directórios Pessoais.
- Cada contacto do directório pessoal ou completo utiliza uma unidade da sua licença de contacto. A Cisco Unified Attendant Console suporta até 100.000 contactos.

O utilizador que cria um Grupo de Directórios Pessoais é conhecido como *proprietário* desse grupo. Apenas o proprietário de um Grupo de Directórios Pessoais pode alterar, eliminar, partilhar ou deixar de partilhar o grupo. A propriedade de Grupos de Directórios Pessoais não pode ser transferida para outros utilizadores. O proprietário do Grupo de Directórios Pessoais e quaisquer utilizadores que o partilhem podem adicionar, eliminar e editar contactos adicionados manualmente ao grupo.

Para navegar entre Directórios pessoais, pode seleccionar o cabeçalho do separador. Também pode utilizar **Ctrl-Tecla de tabulação** e **Ctrl-SHIFT-Tecla de tabulação** para seleccionar o directório seguinte ou anterior. Em alternativa, pode navegar directamente para qualquer um dos primeiros dez separadores premindo **Alt-<número>**, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10.

## Criar Grupos de Directórios Pessoais

**Nota**

Pode criar até 100 Grupos de directórios pessoais.

Para criar um Grupo de Directórios Pessoais:

**Passo 1** Selecciona a área de directórios e:

- Prima **F4**
- Clique com o botão direito do rato e escolha **Grupo de Directórios Pessoais > Novo**.

É apresentada a caixa de diálogo **Novo Grupo de Directórios Pessoais** ([Figura 1-6](#)).

**Figura 1-6** Caixa de diálogo Novo Grupo de Directórios Pessoais

**Passo 2** Introduza um **Nome** e uma **Descrição** com significado para o grupo.

**Passo 3** Selecciona um **Campo** pelo qual filtrar os contactos.

**Passo 4** Selecciona a comparação a fazer:

- **começa com**
- **contém**
- **termina com**
- **é igual a**
- **é maior ou igual a** (apenas dados do campo numérico)
- **é menor ou igual a** (apenas dados do campo numérico)

**Passo 5** Escreva um **Valor** com o qual comparar os dados do campo.

Por exemplo: Campo: **Sobrenome**, comparação: **começa com** e Valor: **K**, cria um directório de contactos com sobrenome começado por K.

**Passo 6** Pode clicar em **Novo** para adicionar mais critérios, até um máximo de três. Clique em **Remover** para remover critérios.

**Passo 7** Clique em **OK** para criar o Grupo de Directórios Pessoais.



**Nota** Os seguintes pontos:

- Se criar um directório utilizando o campo **Número** para filtrar, o valor que introduzir será comparado com *todos* os campos de número indexados (por exemplo, Extensão principal, Empresa 1, Empresa 2 e Telemóvel) e todos os contactos que correspondam aos critérios serão apresentados. Com o directório a apresentar apenas o número de Extensão principal ou o número substituto (definido em **Separador Preferências > Prioridade dos Números de Contactos Internos e Gerais**), poderá parecer que o seu Grupo de Directórios Pessoais tem resultados inconsistentes. Isso indica que o contacto tem outro campo numerado que corresponde aos critérios.

Por exemplo, se um contacto tiver o número principal **22222** e um Número de empresa 1 **1111**, todo o directório apresenta **22222**. Se Empresa 1 for um campo indexado, quando criar um Grupo de Directórios Pessoais com **Número é igual a 2222** ou **Número é igual a 1111**, o contacto será apresentado com o número **22222**.

- Depois de partilhar o Grupo de Directórios Pessoais, não poderá mudar os critérios utilizados para o criar.

## Ver detalhes do Grupo de Directórios Pessoais

Para ver os detalhes de um Grupo de Directórios Pessoais, como o proprietário e o filtro, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Seleccione o Grupo de Directórios Pessoais.

**Passo 2** Execute um dos seguintes passos:

- Prima **Shift-F4**
- Clique com o botão direito do rato e seleccione **Grupo de Directórios Pessoais > Detalhes**

É apresentada a caixa de diálogo **Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais**. Clique em **Cancelar** para a fechar.

---

## Modificar Grupo de Directórios Pessoais

Apenas o proprietário de um Grupo de Directórios Pessoais pode modificar os critérios utilizados para o criar. Se tiver partilhado um Grupo de Directórios Pessoais, não o poderá modificar.

Para modificar um Grupo de Directórios Pessoais, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Veja os detalhes do Grupo de Directórios Pessoais.

**Passo 2** Na caixa de diálogo **Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais**, mude os critérios conforme necessário e, em seguida, clique em **OK**.

---

## Eliminar Grupos de Directórios Pessoais

Apenas o proprietário de um Grupo de Directórios Pessoais o pode eliminar. Se eliminar um Grupo de Directórios Pessoais, este deixará de existir no sistema. Se tentar eliminar um Grupo de Directórios Pessoais ao qual tenha adicionado contactos manualmente, terá a opção de os mover para o directório completo em vez de os eliminar.

Para eliminar um Grupo de Directórios Pessoais, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Seleccione o Grupo de Directórios Pessoais.

**Passo 2** Execute um dos seguintes passos:

- Prima **Ctrl-F4**.
- Clique com o botão direito do rato e seleccione **Grupo de Directórios Pessoais > Eliminar**.

É apresentada a caixa de diálogo **Eliminar Grupo de Directórios Pessoais**. Os contactos do Grupo de Directórios Pessoais são listados; os que têm números alternativos estão no topo da lista.

A caixa de diálogo pede que confirme que pretende eliminar o Grupo de Directórios Pessoais. Se o grupo estiver partilhado, a caixa de diálogo também terá um aviso para o facto de o grupo estar partilhado com outros utilizadores e que será retirado dos respectivos ecrãs se continuar.

**Passo 3** Se o seu Grupo de Directórios Pessoais não tiver contactos adicionados manualmente, continue em [Passo 5](#).

Se tiver adicionado manualmente ao Grupo de Directórios Pessoais contactos *que não existem em qualquer outro Grupo de Directórios Pessoais*, será avisado desse facto e terá a opção de os mover para o directório completo antes de eliminar o Grupo de Directórios Pessoais.

**Passo 4** Para eliminar o Grupo de Directórios Pessoais e todos os contactos do mesmo, seleccione **Eliminar contactos**.

Para mover contactos para o Directório completo antes de eliminar o Grupo de Directórios Pessoais:

a. Seleccione **Mover contactos para o directório completo**.

São listados os contactos adicionados manualmente. Por predefinição, são todos seleccionados para mover para o Directório completo.

b. Seleccione cada contacto que pretende mover para o Directório completo; anule a selecção (desmarque) os que não pretende mover.

**Nota**

---

Se desmarcar *todos* os contactos, deverá seleccionar alguns contactos para mover ou seleccionar **Eliminar contactos** antes de continuar.

---

**Passo 5** Clique em **Sim**.

- Se *não* tiver adicionado contactos manualmente ao Grupo de Directórios Pessoais, este será eliminado.
- Se *não tiver optado por mover todos os contactos adicionados manualmente* para o Directório completo, os contactos e o Grupo de Directórios Pessoais serão eliminados.
- Se *tiver optado por mover todos os contactos adicionados manualmente* para o Directório completo, os contactos serão movidos e o Grupo de Directórios Pessoais será eliminado.

Todos os utilizadores que partilhem o Grupo de Directórios Pessoais podem ver uma mensagem a indicar que foi eliminado; se algum estiver a ver o Grupo de Directórios Pessoais, este desaparece da consola.

---

**Nota**

---

Também pode eliminar um Grupo de Directórios Pessoais a partir da caixa de diálogo **Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais** apresentada quando modifica um grupo; clique em **Eliminar** e, em seguida, siga o procedimento anterior a partir de [Passo 3](#).

---

## Adicionar Contactos a Directórios

Pode criar novos contactos em qualquer um dos directórios apresentados: completo ou pessoal. Os contactos adicionados ao directório completo estão disponíveis para todos os operadores. Os contactos adicionados a um Grupo de Directórios Pessoais só estão disponíveis para o proprietário (criador) do grupo e outros operadores com os quais o grupo tenha sido partilhado. O proprietário de um Grupo de Directórios Pessoais e todos os utilizadores que partilhem esse grupo podem adicionar, eliminar e editar contactos do mesmo; essas alterações são visíveis para todos os utilizadores que partilhem o Grupo de Directórios Pessoais.

Pode seleccionar um contacto no Directório completo e arrastá-lo para um separador de Grupo de Directórios Pessoais criado anteriormente, independentemente de corresponder ou não aos critérios definidos para esse grupo. Contactos adicionados a Grupos de Directórios Pessoais não podem ser arrastados para o directório completo.

**Nota**

Se o utilizador tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console flexível, deverá ter sessão iniciada no servidor do Publicador para poder adicionar, eliminar ou alterar contactos.

Para criar um contacto no directório, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Seleccione o painel de directório necessário, premindo a combinação **Alt-<número>** relevante ou clicando no separador.

**Passo 2** Execute um dos seguintes passos, conforme apropriado:

- Se estiver com uma chamada activa, prima **F12**.
- Se não estiver com uma chamada activa, prima **Ctrl-T** ou clique com o botão direito do rato no painel do directório e seleccione **Adicionar contacto**.

É apresentada a janela **Detalhes de contacto**.

**Passo 3** Introduza os detalhes de contacto, incluindo o **Tipo de contacto: contacto interno** (predefinição) ou **contacto externo**. Contactos externos não têm detalhes de extensão. Se a chamada estava activa, o número de contacto é automaticamente introduzido no separador **Número de contacto**. Se o chamador for um número interno, este será introduzido como número de **Extensão principal**; se o chamador for um número externo, este será introduzido como número **Empresa 1**. Introduza outros Número de contacto relevantes, como o número de Casa e Telemóvel do contacto.

**Nota**

Não pode alterar o Tipo de contacto depois de ter criado o contacto.

**Passo 4** Clique em **OK** para guardar o contacto no directório seleccionado.

Se estava a utilizar um Grupo de Directórios Pessoais, apenas você e outros operadores com os quais esteja a partilhar o Grupo de Directórios Pessoais poderão utilizar o contacto. Para mais informações sobre como partilhar Grupos de Directórios Pessoais, consulte [Grupos de Directórios Pessoais, página 2-10](#).

## Eliminar contactos de directórios

Pode remover contactos adicionados manualmente de qualquer directório. Não pode eliminar contactos fornecidos pelo Cisco Unified Communications Manager.



**Nota**

Eliminar um contacto de um directório remove o contacto permanentemente do sistema.

Para eliminar um contacto, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Seleccione o contacto e prima **Ctrl-D** ou clique com o botão direito do rato e seleccione **Eliminar contacto**.

É apresentada uma janela de confirmação.

**Passo 2** Clique em **Sim** para eliminar o contacto do directório.

## Barra de ferramentas de controle de chamadas

A barra de ferramentas Controlo de chamadas está situada entre as áreas de Chamadas em fila de espera e de Chamadas activas. Mostra ícones para todas as operações de controlo de chamadas disponíveis num determinado momento. A [Figura 1-7](#) mostra um exemplo da barra de ferramentas Controlo de chamadas com vários itens disponíveis e outros indisponíveis.

**Figura 1-7 Barra de ferramentas de controle de chamadas**



A [Tabela 1-10](#) descreve os ícones da barra de ferramentas Controlo de chamadas.

**Tabela 1-10 Ícones da barra de ferramentas de controle de chamadas**

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Atender chamada		Clique aqui para atender uma chamada (mas não uma chamada em fila de espera).
Silenciar chamada		Clique aqui para silenciar uma chamada. Este controlo coloca a chamada em espera localmente (no auscultador) e o chamador irá ouvir uma música em espera.
Eliminar chamada		Clique aqui para eliminar uma chamada activa.
Transferir chamada		Clique para concluir uma transferência com consulta pendente.
Obter chamada		Clique aqui para obter uma chamada mantida em espera.
Alternar chamada		Clique para alternar entre uma chamada <i>Activa</i> e chamadas <i>Mantidas em espera</i> .

**Tabela 1-10 Ícones da barra de ferramentas de controle de chamadas**

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Restabelecer		Clique para voltar a efectuar uma acção executada anteriormente numa chamada.
Manter em espera com notas		Clique aqui para anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera.  <b>Nota</b> As notas são para sua utilização e não são enviadas com a chamada.
Manter em espera		Clique aqui para colocar uma chamada específica directamente em espera.
Propriedades do contacto		Clique aqui para ver os detalhes de contacto do chamador.
Iniciar conferência		Clique aqui para consultar e iniciar uma conferência com outro utilizador.
Conferência		Clique aqui para colocar os vários participantes em conferência.
Reter		Clique aqui para transferir uma chamada para uma extensão ocupada.
Parquear chamadas		Clique aqui para colocar a chamada num dispositivo de estacionamento de chamadas.

Pode clicar com o botão direito do rato na área Chamadas activas e escolher uma opção de menu para realizar estas operações. Também pode aceder a estas opções utilizando o teclado (consulte o [Capítulo 1, “Utilizar o teclado”](#)).

## Chamada em curso (F5)

A área Chamada em curso apresenta:

- Chamadas colocadas em espera, que serão devolvidas após o tempo limite
- Chamadas devolvidas após o tempo limite sem resposta por estarem:
  - Parqueadas
  - Transferidas para uma extensão

Os temporizadores de devoluções são configurados através do Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Pode obter ou restabelecer uma chamada da área Chamada em curso das seguintes formas:

- Utilizar o rato para seleccionar no directório e clicar numa das ferramentas descritas em [Barra de ferramentas de controle de chamadas, página 1-19](#).
- Clicar com o botão direito do rato e escolher uma opção de menu.
- Utilizar os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado, página 1-1](#).

Os campos na área Chamada em curso estão descritos abaixo.

Nome do controlo	Descrição
Chamada em curso	O número do chamador.
Tempo	É o tempo de espera decorrido para o chamador.
Extensão	Extensão para a qual a chamada foi transferida.
Status	Indica se a chamada foi colocada em espera ou se a chamada foi devolvida após o limite de tempo.
Etiqueta 	O indicador de etiqueta é apresentado para informar que existem notas anexadas à chamada.

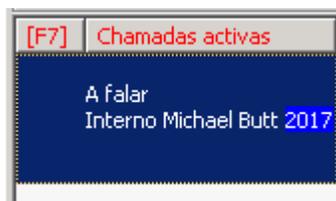
## Chamadas activas (F7)

A área Chamadas activas apresenta chamadas que estão a ser processadas. Pode ver informações de chamadas, como, por exemplo:

- Nome da fila de espera
- Estado actual da chamada, ou seja, Mantida em espera, Chamada em curso, A falar ou Ocupado

A [Figura 1-8](#) mostra um exemplo da área Chamadas activas.

**Figura 1-8** Área Chamadas activas



### Nota

Se uma fila de espera tiver sido configurada para Entrega obrigatória em Cisco Unified Attendant Console Administration, não precisa de premir **Mais** para atender a chamada. A chamada é apresentada automaticamente na área Chamadas activas F7 e o chamador mantém-se em circuito.

A [Tabela 1-11](#) descreve as teclas que podem ser utilizadas na área Chamadas activas.

**Tabela 1-11 Teclas utilizadas para processar chamadas na área Chamadas activas**

Tecla	Função
Seta para cima	Mover para cima na lista das chamadas.
Seta para baixo	Mover para baixo na lista das chamadas.
Enter	Atender chamada recebida/Eliminar chamada ligada/Concluir transferência com consulta.
Page down	Manter/obter a chamada em espera.
Insert	Chamada retida.
Ctrl-F5	Apresentar As minhas chamadas retidas
Mais (+)	Atender a chamada com a prioridade mais alta seguinte. Não é necessário se uma fila de espera tiver sido configurada com a opção Entrega obrigatória. O chamador ficará de imediato ligado.
Menos (-)	Cancelar a transferência com consulta.
End	Iniciar e juntar todos os participantes em Conferência.
Delete	Restabelecer uma chamada.
F2	Apresentar Números alternativos, Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) e Estado de presença.
Ctrl-F2	Apresentar a Procura lateral (separador Procura cruzada) nos directórios. Isto exige a activação em Preferências.
F12	Detalhes de contacto/Adicionar um contacto.
Home	Parquear uma chamada atendida num dispositivo.
Ctrl-M	Enviar uma mensagem de e-mail para um utilizador de extensão que não esteja a atender uma chamada.
Ctrl-Q	Silenciar uma chamada quando estão a ser realizadas determinadas acções. Esta configuração é feita nas preferências e as acções incluem <i>A efectuar uma procura</i> , <i>Premir teclas numéricas para marcar números</i> ou <i>Mudar ou seleccionar ecrãs de directório</i> .

Também pode aceder a estas opções, clicando com o botão direito do rato numa chamada na área **Chamadas activas** e utilizando o menu.

## Chamadas parqueadas

A área Chamadas parqueadas apresenta uma lista de dispositivos de estacionamento de chamadas (dispositivos virtuais em que as chamadas podem ser retidas temporariamente e atendidas por qualquer outra extensão do centro de chamadas).

Pode ocultar ou apresentar a áreas Chamadas parqueadas, seleccionando **Ver > Estacionamento de chamadas**. Por predefinição vê todos os dispositivos.

[Tabela 1-12](#) descreve os controlos que pode utilizar para controlar a área Chamadas parqueadas.

**Tabela 1-12 Controlos das chamadas parqueadas**

Controlo	Função
	Mostra todos os dispositivos de estacionamento de chamadas.
	Mostra todos os dispositivos de estacionamento de chamadas disponíveis. Os dispositivos não utilizados são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostrar apenas os dispositivos de estacionamento de chamadas onde parqueou as chamadas. Os dispositivos com chamadas parqueadas pelo operador são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostra apenas os dispositivos de estacionamento de chamadas onde outros operadores parquearam as respectivas chamadas. Os dispositivos com chamadas parqueadas por outros são apresentados na lista com este símbolo.

São apresentados os campos que se seguem:

- **Última chamada parqueada em:** O número onde parqueou a última chamada.
- **Parqueada para** Quando uma chamada é revertida a partir de uma extensão ocupada e essa chamada é parqueada, este campo apresenta o nome do contacto que não pôde atender a chamada.

Um dispositivo de estacionamento de chamadas com o ícone  **Fora de serviço** indica que este está fora de serviço e não pode ser utilizado para parquear chamadas.

Pode parquear ou obter chamadas da seguinte forma:

- Utilizar o rato, seleccionar um dispositivo de estacionamento de chamadas e clicar em qualquer ferramenta em [Barra de ferramentas de controle de chamadas, página 1-19](#).
- Clicar com o botão direito do rato num dispositivo e escolher uma opção de menu.
- Utilizar os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado, página 1-1](#).

## Marcação rápida (F6)

A área Marcação rápida contém uma lista dos números marcados com maior frequência, permitindo a sua marcação rápida.

A [Figura 1-9](#) apresenta um exemplo de um nome na área Marcação rápida.

**Figura 1-9** Área Marcação rápida

Speed Dial			
[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Pode efectuar operações de controlo de chamadas da seguinte forma:

- Utilizar o rato, seleccionar um contacto e, em seguida, clicar em qualquer ferramenta [Barra de ferramentas de controle de chamadas, página 1-19](#).
- Utilizar os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado, página 1-1](#).



### Nota

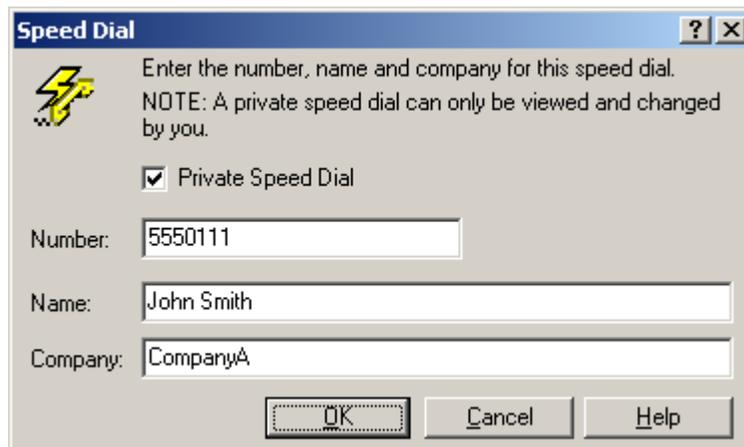
Se o utilizador tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console flexível, tem de ter uma sessão iniciada no servidor do Publicador para poder adicionar, eliminar ou alterar números de marcação rápida.

## Adicionar uma entrada à área Marcação rápida

Para adicionar um número à área Marcação rápida, execute os seguintes passos:

- Passo 1** Clique com o botão direito do rato a área Marcação rápida e seleccione **Adicionar marcação rápida**.
- Passo 2** Introduza o **Número**, **Nome** e o nome da **Empresa** do contacto. A [Figura 1-10](#) apresenta a caixa de diálogo Marcação rápida.

**Figura 1-10** Caixa de diálogo Marcação rápida



A [Tabela 1-13](#) descreve os campos da caixa de diálogo Marcação rápida (mostrada na [Figura 1-10](#)).

**Tabela 1-13** Campos da caixa de diálogo Marcação rápida

Campo	Exemplo	Descrição
Marcação rápida privada		Os números de marcação rápida privada só podem ser editados e vistos por si. Outros utilizadores que iniciem sessão na aplicação não conseguirão ver os números nos quais marcou esta caixa de selecção. Se a caixa de selecção não estiver marcada, os números estarão visíveis para TODOS os outros utilizadores.
Número	5550111	Número de contacto a ser guardado como número de marcação rápida.
Nome	João Silva	Nome do contacto.
Empresa	EmpresaA	Introduza a empresa onde trabalha o seu contacto.

**Passo 3** Clique em **OK**.



**Nota** Pode simplesmente arrastar e largar um contacto da área dos directórios para a área **Marcação rápida**.

## Eliminar uma entrada da área Marcação rápida

Para eliminar uma entrada da área Marcação rápida, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende apagar.

**Passo 2** Clique com o botão direito do rato e escolha **Apagar marcação rápida**.

**Passo 3** Clique **Sim** na mensagem de confirmação.

## Actualizar uma entrada na área Marcação rápida

Para actualizar uma entrada na área Marcação rápida, execute os seguintes passos:

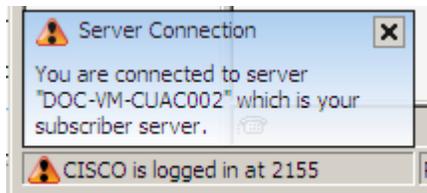
- 
- Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende actualizar.
- Passo 2** Clique com o botão direito do rato e escolha **Editar marcação rápida**.
- Passo 3** Altere o **Nome**, o **Número** e a **Empresa** conforme necessário.
- Passo 4** Clique em **OK**.
- 

## Barra de estado

A barra de estado é uma área de informações na parte inferior da janela Cisco Unified Attendant Console; está dividida em secções, mostrando cada uma delas informações sobre o estado actual de um aspecto da aplicação. Da esquerda para a direita, as secções mostram:

- Ligação do servidor.
- Estado da aplicação. Por exemplo, **Preparado**.
- Ligação da base de dados.

Se colocar o cursor sobre a secção Ligação de servidor, é apresentada uma mensagem quando o operador perde a ligação ao servidor ou quando está ligado ao servidor do Subscritor. Por exemplo:



Do mesmo modo, se colocar o cursor sobre a secção Ligação da Base de Dados, é apresentada uma mensagem quando o operador está ligado à base de dados do Subscritor.

Em qualquer dos casos, clique na cruz ou aguarde 10 segundos para fechar a mensagem.

Depois de ter visto estas mensagens, e enquanto a situação persistir, o ícone do ponto de interrogação permanece apresentado na secção relevante da barra de estado.

# Actividades frequentes

Esta secção descreve as seguintes acções que serão realizadas frequentemente com a Cisco Unified Attendant Console:

- [Marcar um número](#)
- [Encontrar contactos nos directórios](#)
- [Procura lateral \(Ctrl-F2\), página 1-29](#)

## Marcar um número

Em vez de seleccionar um contacto nos directórios e depois efectuar uma chamada, o utilizador pode marcar um número utilizando o teclado. À medida que vai introduzindo os dígitos, estes vão aparecendo na **caixa de Chamada em curso** na área **Chamadas activas**. A [Tabela 1-14](#) apresenta uma lista de teclas disponíveis que podem ser utilizadas para editar um número marcado.

Podem ser utilizadas as seguintes teclas:

**Tabela 1-14** Lista as teclas utilizadas para editar o número marcado

Tecla	Função
Retrocesso	Elimina dígitos quando está a ser escrito um número de contacto.
Barra de espaços	Apaga o número durante o processo de marcação de uma chamada.
Enter	Marca o número introduzido.

## Encontrar contactos nos directórios

O motor de procura da Cisco Unified Attendant Console permite-lhe procurar nos directórios uma pessoa específica através de critérios configurados. Isto é útil se a consola tiver um funcionamento muito intenso.

Para localizar uma pessoa ou um número, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Selecciona o directório no qual se encontra o contacto pretendido. Poderá ser o Directório completo ou um Grupo de directórios pessoais. Para navegar entre Directórios pessoais, pode seleccionar o cabeçalho do separador. Também pode utilizar **Ctrl-Tecla de tabulação** e **Ctrl-SHIFT-Tecla de tabulação** para seleccionar o directório seguinte ou anterior. Em alternativa, pode navegar directamente para qualquer um dos primeiros dez separadores premindo **Alt-<número>**, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10.
- Passo 2** Quando o separador de Directório estiver seleccionado o cursor irá, por predefinição, para a primeira caixa de procura. Além disso, quando começar a escrever, o cursor irá automaticamente para a primeira caixa de procura.
- Passo 3** Pode seleccionar qualquer critério de procura. Pode basear a procura em qualquer dos seguintes critérios:
- Sobrenome
  - Nome próprio
  - Departament
  - Número

**Passo 4** Prima a tecla de **Tabulação** para alternar entre campos de procura ou aponte e clique com o rato na caixa de procura relevante.

**Passo 5** Introduza uma palavra-chave.



**Nota**

Com a Procura E activada, através de **Opções > Preferências > Filtrar procura** e seleccionando **Quero usar a procura E** ou **Opções > Filtrar procura** e seleccione **Utilizar procura E**, é possível escrever palavras-chave em dois locais. Exemplo com *João* como **Nome próprio** e *Silva* no campo **Sobrenome**. Os resultados apresentam todos os registos que correspondem aos critérios introduzidos em AMBOS os campos e eliminam registos que apenas correspondam a um dos critérios.

**Passo 6** Prima **Enter**.

O directório seleccionado vai filtrar todos os contactos que não correspondem à palavra-chave que foi introduzida. Por exemplo:

Directório Completo		Op1 PDG		
Sobrenome	Nome proprio	Departamento	Título do cargo	Local
	a			
Número	Sobrenome	Nome proprio	Departamento	Título do
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

**Passo 7** Depois de a pessoa pretendida ter sido localizada, faça duplo clique ou prima a tecla **Enter** duas vezes para chamar o contacto.

Depois de terminada a chamada, o resultado da procura no directório é apagado, sendo novamente apresentado o directório completo. Pode configurar a Cisco Unified Attendant Console de forma a que os resultados da procura continuem a ser apresentados durante eventos de controlo de chamadas, como chamada atendida e chamada terminada. Para mais informações, consulte o [Procura filtrada, página 2-15](#).

## Procura lateral (Ctrl-F2)

A Procura lateral facultava uma função de filtro que permite procurar critérios específicos, tais como Departamento, Nome próprio ou Sobrenome. Esta função pode ser utilizada em qualquer dos directórios de contactos.

Para utilizar a função de Procura lateral, seleccione um contacto do directório utilizando o rato ou o teclado. Em seguida, inicie uma procura lateral premindo Ctrl-F2, o que apresenta um ecrã de procura expandido que mostra todos os contactos que correspondam à área Procura lateral.

A altura da janela de procura expandida pode ser redimensionada e a janela pode ser movida. Depois de ter redimensionado a janela, a Cisco Unified Attendant Console memoriza o novo tamanho e a posição da janela.

Pode fechar a janela de procura expandida em qualquer altura, premindo a tecla ESC (Escape) ou clicando no ícone (x) para fechar a janela.

Quando o utilizador inicia uma Procura lateral, tem de terminar a selecção ou fechar a janela expandida antes de continuar a utilizar outras funções da Cisco Unified Attendant Console.

Para definir o campo Procura lateral preferida, especifique os critérios no separador **Procura filtrada** em **Opções > Preferências**. Se seleccionar Nenhum desactiva a função.





## Personalizar Cisco Unified Attendant Console

A Cisco Unified Attendant Console permite personalizar tanto o aspecto visual como a funcionalidade da aplicação.

Para aceder às definições da consola, escolha **Opções > Preferências** no menu principal; isso abrirá a janela **Preferências**.



**Nota**

Pode mudar as preferências de utilizador *apenas* quando estiver ligado ao Servidor do publicador. Não pode mudá-las quando estiver ligado ao Servidor do subscritor.

Os separadores da janela **Preferências** são explicados abaixo.

### Geral

As definições que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Apresentar aplicação quando**

A Cisco Unified Attendant Console fornece-lhe opções para apresentar a aplicação quando:

- **As chamadas em fila de espera aguardam atendimento**
- **O meu dispositivo local toca** (se for este o dispositivo com o qual iniciou sessão)
- **Minimizar quando não estiver a ser utilizado**

Se for seleccionada um das duas primeiras opções, ou as duas, a aplicação é apresentada no ambiente de trabalho, caso tenha sido minimizada. A terceira opção serve para minimizar a aplicação quando não houver chamadas activas nem em fila de espera.

- **Prioridade dos números de contactos internos**

Esta lista mostra a ordem pela qual o tipo de número de um contacto interno é escolhido para preencher o campo Número. Se o contacto não tiver um número do tipo na parte superior na lista, será utilizado o número seguinte e assim sucessivamente.

Pode reordenar a lista, seleccionando o tipo de número e depois movendo-o com a seta para cima e a seta para baixo.

- **Prioridade dos Números de Contactos Externos**

Esta lista mostra a ordem pela qual o tipo de número de um contacto externo é escolhido para preencher o campo Número. Se o contacto não tiver um número do tipo na parte superior na lista, será utilizado o número seguinte e assim sucessivamente.

Pode reordenar a lista, seleccionando o tipo de número e depois movendo-o com a seta para cima e a seta para baixo.

**Nota**

Se criar um directório utilizando o campo **Número** para filtrar, o valor que introduzir será comparado com *todos* os campos de número indexados (por exemplo, Extensão principal, Empresa 1, Empresa 2 e Telemóvel) e todos os contactos que correspondam aos critérios serão apresentados. Com o directório a apresentar apenas o número de Extensão principal ou o número substituto (definido em **Separador Preferências > Prioridade dos Números de Contactos Internos e Gerais**), poderá parecer que o seu Grupo de Directórios Pessoais tem resultados inconsistentes. Isso indica que o contacto tem outro campo numerado que corresponde aos critérios.

Por exemplo, se um contacto tiver o número principal **22222** e um Número de empresa 1 **1111**, todo o directório apresenta **22222**. Se Empresa 1 for um campo indexado, quando criar um Grupo de Directórios Pessoais com **Número é igual a 2222** ou **Número é igual a 1111**, o contacto será apresentado com o número **22222**.

Figura 2-1 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Geral.

**Figura 2-1 Separador Geral da Secção Preferências**

# Apresentar

O separador **Apresentar** permite-lhe definir o seguinte:

- **Ordem das filas de espera** – se não quiser as filas ordenadas pela ordem em que foram criadas, marque **Ordenar as filas de espera alfabeticamente**.
- **Ao ser seleccionada uma secção** – A definição **Alterar a cor das letras** permite alterar as cores das letras das etiquetas apresentadas na Cisco Unified Attendant Console para a área seleccionada. Torna mais fácil ver qual é a área seleccionada durante a operação da consola. Por predefinição o texto torna-se vermelho.
- **Apresentar informações de chamadas**
  - **Mostrar sinalizador de encaminhamento** permite apresentar o nome da fila de espera de cada chamada, bem como os detalhes padrão. Isto é especificado por predefinição.
  - **Mostrar condições de tempo limite** permite apresentar detalhes sobre o motivo pelo qual uma chamada foi devolvida ao operador.
- **Ao efectuar chamadas** – Esta opção controla se o pedido de Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF)/Presença é apresentado ou não. Por predefinição não está seleccionada a opção **Perguntar se o estado de presença está definido**.
- **Ao arrastar e largar** – A opção **Visualizar uma imagem de arrastamento** permite ver no ecrã uma imagem completa da chamada que está a ser arrastada no ecrã.
- **Tamanho da Letra** – Utilize esta opção para alterar o tamanho das letras utilizado na interface da Cisco Unified Attendant Console para ajudar a torná-la mais fácil de utilizar. Selecciona entre **Predefinido**, **Médio**, **Grande** ou **Extra Grande**. Também pode definir este parâmetro a partir do menu principal da aplicação, escolhendo **Opções > Tamanho da Letra**.
- **Resiliência** – Marque **Perguntar ao mudar de servidores** (a predefinição) para que seja feita a pergunta ao utilizador quando os servidores mudam durante uma falha ou recuperação de um servidor.

[Figura 2-2](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador **Apresentar**.

**Figura 2-2** Separador Apresentar da Secção Preferências

Display

Queues order

- Sort queues alphabetically

When a section becomes selected

- Change font Colour

To this colour: ■

Display Call Information

- Show Routing Tag
- Show Timeout Conditions

When making calls

- Prompt if Presence Status is set

When dragging and dropping

- Display a drag image

Font Size

Default

Resilience

- Prompt when switching servers

# Presença

Este separador faculta ao operador a possibilidade de definir as preferências de Informações de presença

- **Apresentação de presença predefinida** – Seleccione entre **Estado de presença Microsoft**, **Estado de presença Cisco** ou **Nenhum**.
- **Activar informações de presença Microsoft** – Para apresentar informações de presença Microsoft (a partir de OCS e Lync), seleccione esta caixa e especifique o campo que irá ser utilizado para obter as informações.

A selecção é efectuada através de uma lista de selecção pendente com as seguintes opções: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de utilizador 1**, **Campo de utilizador 2**, **Campo de utilizador 3** ou **Perfil de utilizador**.

- **Activar informações de presença Cisco** – Para apresentar informações de presença Cisco, seleccione esta caixa e especifique o campo que irá ser utilizado para obter as informações.

A selecção é efectuada através de uma lista de selecção pendente com as seguintes opções: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de utilizador 1**, **Campo de utilizador 2**, **Campo de utilizador 3** ou **Perfil de utilizador**.

Figura 2-3 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Presença.

**Figura 2-3** Separador Presença da Secção Preferências

Presence

Default Presence Display

Microsoft Presence Status

Cisco Presence Status

None

Enable Microsoft Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

Email

Enable Cisco Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

User Profile

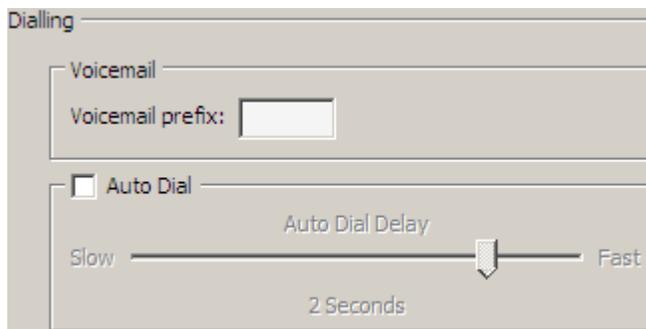
## A marcar

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Prefixo do correio de voz** – Esta opção permite introduzir um prefixo que enviará a chamada directamente para o correio de voz de uma extensão quando clicar com o botão direito do rato num contacto e seleccionar **Transferir para correio de voz**.
- **Marcação automática** – Esta opção permite marcar automaticamente um número interno ou externo após um tempo definido. É possível definir a duração do tempo de Marcação automática. O número pretendido é introduzido na área que fica por baixo de Chamadas activas.

Figura 2-4 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador A marcar.

**Figura 2-4** Separador A marcar da Secção Preferências

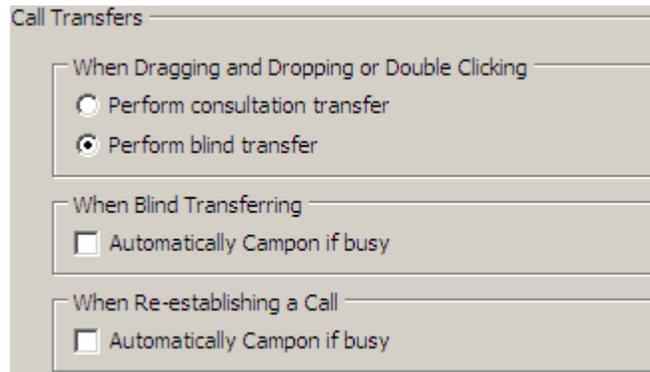


## Transferências de chamadas

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique**  
Esta secção permite-lhe escolher o tipo de transferência que pretende efectuar quando arrasta e larga ou faz duplo clique numa chamada. Pode clicar num botão de opção para escolher uma das seguintes opções:
  - **Efectuar transferência de consulta**
  - **Efectuar transferência oculta** (esta opção está seleccionada por predefinição)
- **Ao efectuar transferência oculta**  
Ao efectuar transferência oculta de uma chamada, pode seleccionar **Retenção automática se linha estiver ocupada**. Esta acção coloca a chamada automaticamente em fila de espera na extensão até ficar disponível e aumenta a velocidade do processamento das chamadas.
- **Ao restabelecer uma chamada**  
Ao restabelecer uma chamada, pode seleccionar **Retenção automática se linha estiver ocupada**. Esta acção coloca a chamada automaticamente em fila de espera na extensão até ficar disponível e aumenta a velocidade do processamento das chamadas.

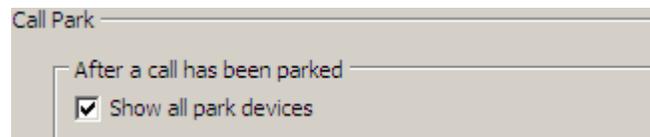
Figura 2-5 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Transferências de chamadas.

**Figura 2-5** Separador Transferência de Chamadas da Secção Preferências

## Parqueamento de chamadas

Este separador disponibiliza uma caixa de selecção. Se seleccionar a caixa de selecção, depois de uma chamada ter sido parqueada, todos os dispositivos de parque são apresentados na área do Parqueamento de chamadas.

Figura 2-6 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Parqueamento de chamadas

**Figura 2-6** Separador Parqueamento de chamadas da Secção Preferências

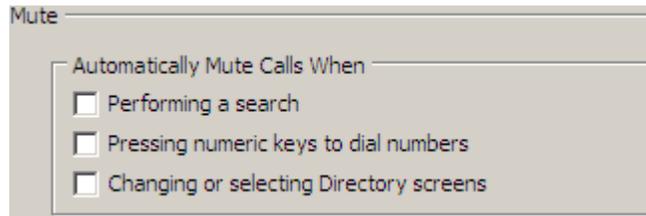
## Silenciar

Esta secção permite ao utilizador activar o silenciamento automático de chamadas. O utilizador pode seleccionar qualquer uma das seguintes opções:

- **A efectuar uma procura** – A selecção desta caixa de selecção silencia automaticamente uma chamada quando o operador faz clique em qualquer um dos campos de procura.
- **Premir teclas numéricas para marcar números** – A selecção desta caixa de selecção silencia automaticamente uma chamada quando o operador marca um número.
- **Mudar ou seleccionar ecrãs de Directório** – Se o utilizador seleccionar esta caixa de selecção, a chamada é silenciada automaticamente se o operador clicar nos directórios.

Quando uma destas opções é seleccionada, a chamada é mantida em espera localmente (no auscultador) e o chamador irá ouvir uma música em espera.

Figura 2-7 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Silenciar.

**Figura 2-7** Separador Silenciar da Secção Preferências

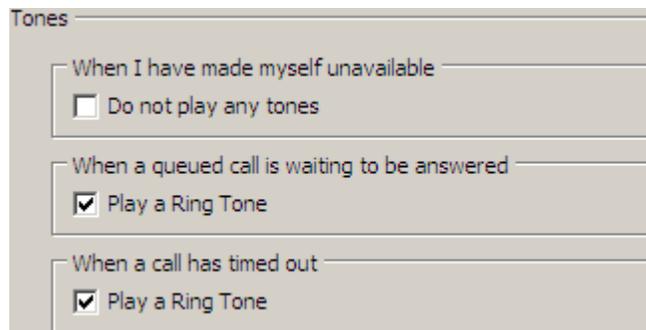
## Tons

Esta secção permite activar ou desactivar Tons, dependendo da ocorrência de eventos específicos. Os Tons são então emitidos pela Attendant Console quando os eventos ocorrem.

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Ao definir-me como indisponível** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Não reproduzir quaisquer tons**. Seleccione essa opção para impedir que a aplicação toque um tom enquanto estiver temporariamente ausente da Console Attendant.
- **Ao aguardar atendimento uma chamada em fila de espera** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Reproduzir um tom de toque**. Seleccione esta opção para tocar um tom enquanto uma chamada estiver a aguardar na Fila de espera.
- **Ao ser excedido o tempo limite de uma chamada** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Reproduzir um tom de toque**. Seleccione esta opção para tocar um tom quando uma chamada regressa da Área de Chamada em Curso ou da Área de Parqueamento de Chamadas.

Figura 2-8 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Tons.

**Figura 2-8** Separador Tons da Secção Preferências

# Directório

O separador Directório permite configurar e influenciar o modo como as informações de contacto são apresentadas na área de Directório da Cisco Unified Attendant Console. Tem as seguintes secções:

- **Grupos de Directórios** - É o local em que pode influenciar o modo como um directório específico será apresentado. Poderá ser efectuado colectivamente, seleccionando a caixa junto a **Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições** e seleccionando um directório a partir do qual todos os outros adoptam os respectivos parâmetros. Se estiverem visíveis vários directórios, mudar a posição ou a largura de uma coluna de um directório muda os outros directórios da mesma forma.

Em alternativa, se **Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições** não estiver seleccionada, pode seleccionar um directório na tabela e, em seguida, configurar o directório seleccionado de forma independente em relação aos outros.

A partir desta lista também pode alterar a ordem pela qual os directórios serão apresentados. Para tal seleccione um Directório e utilizando as teclas para cima e para baixo mova-o na lista.

**Nota**

---

A criação ou edição do conteúdo do directório é efectuada efectivamente na área de Directório da Cisco Unified Attendant Console.

---

- **Ordem de apresentação predefinida** – Os dados neste campo de registo de contactos são utilizados para ordenar os contactos quando são apresentados no directório. Seleccione de **Departamento, Nome próprio, Título do cargo, Sobrenome** (predefinição), **Localização, Número e Campo de utilizador 1**.

**Nota**

---

Se mudar a **Ordem de apresentação predefinida**, as alterações só aparecerão no ecrã depois de terminar a sessão da Cisco Unified Attendant Console e voltar a iniciar sessão.

---

- **Mostrar informação seguinte** – Seleccione os campos de dados de contacto para apresentar no directório. A ordem pela qual os campos são listados é a mesma pela qual são apresentados. Para mudar a ordem de apresentação, seleccione cada campo relevante e, em seguida, utilize as teclas de seta para cima e para baixo para mudar a posição na lista.
- **Procura baseada em** – Seleccione quantos e que campos de procura serão utilizados para procurar um registo no Directório interno. Utilize **Apresentar este número de campos de procura no ecrã** para apresentar até seis campos.

[Figura 2-9](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Directório interno.

Figura 2-9 Separador Directório da Secção Preferências

Directório

Grupos de Directórios

Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições

Directório Completo  
Op1 PDG

Ordem de apresentação predefinida

Sobrenome

Mostrar informação seguinte

Ícone de Presença Pré-definida  
 Ícone de Estado do Telefone  
 Ícone de Notas  
 Ícone de Alternativas  
 Número  
 Sobrenome  
 Nome proprio  
 Departamento  
 Título do cargo  
 Campo de utilizador 1

Procura baseada em

Apresentar este número de campos de procura no ecrã: 6

Procura 1: Sobrenome

Procura 2: Nome proprio

Procura 3: Departamento

Procura 4: Título do cargo

Procura 5: Localização

Procura 6: Número

## Grupos de Directórios Pessoais

O separador Grupos de Directórios Pessoais permite partilhar Grupos de Directórios Pessoais com outros operadores da comunidade. Para mais informações sobre Grupos de Directórios Pessoais, consulte [Grupos de Directórios Pessoais \(F4\), página 1-14](#).

O separador Grupos de Directórios Pessoais só está disponível quando se verifica o seguinte:

- O utilizador criou, pelo menos, um Grupo de Directórios Pessoais.
- Se tiver uma instalação do Cisco Unified Attendant Console flexível, tem de ter uma sessão iniciada no Servidor do Publicador. O separador não é visível com sessão iniciada no servidor do Subscritor.
- Existe, pelo menos, outro operador da mesma comunidade com quem partilhar o Grupo de Directórios Pessoais.

**Figura 2-10** Separador Grupo de Directórios Pessoais da Secção Preferências

Grupos de directórios pessoais

Partilhar

**Todos os utilizadores com acesso ao Grupo de Directórios Pessoais partilhado podem editar ou eliminar manualmente contactos adicionados ou adicionar novos.**

Seleccione o Grupo de Directórios Pessoais que pretende partilhar:

Op1 PDG

Seleccione os utilizadores com os quais pretende partilhar o Grupo de Directórios Pessoais anterior.

Anular a selecção de um utilizador removerá o Grupo de Directórios Pessoais do respectivo ecrã.

Seleccionar tudo       Anular selecção de tudo

OP2

O separador apresenta listas de:

- Grupos de Directórios Pessoais que podem ser partilhados
- Operadores com quem os Grupos de Directórios Pessoais podem ser partilhados

Para partilhar um Grupo de Directórios Pessoais, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Seleccione-o na lista de cima.

**Passo 2** Na lista de baixo, seleccione as caixas de verificação que correspondem aos utilizadores com os quais o pretende partilhar. Se necessário, utilize os controlos para seleccionar ou anular a selecção (desmarcar) as caixas de verificação de todos os utilizadores.



**Nota**

Para deixar de partilhar um Grupo de Directórios Pessoais com um utilizador, desmarque a caixa de verificação junto ao respectivo nome.

**Passo 3** Clique em **OK** ou **Aplicar** (clique em **OK** fecha o separador).

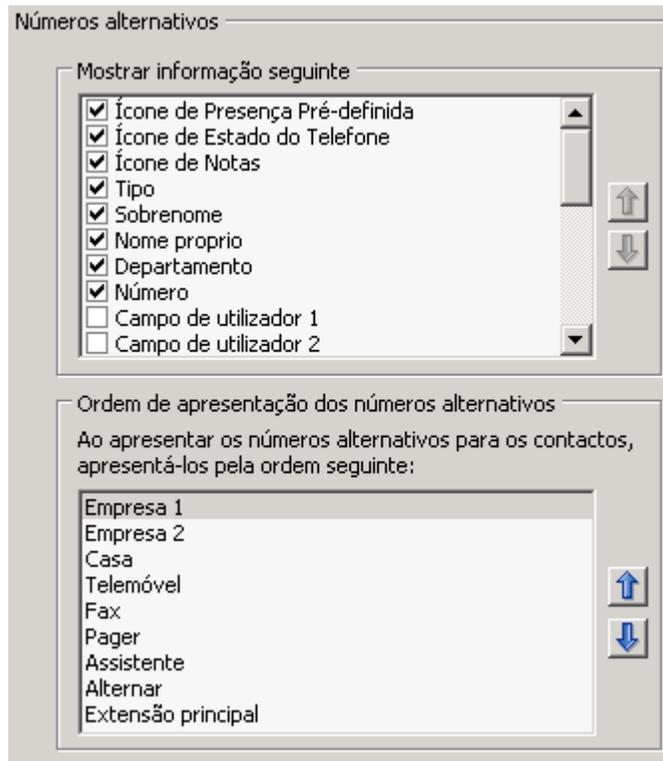
Aparece uma mensagem em todas as outras consolas activas a indicar aos respectivos participantes quando um Grupo de Directórios Pessoais foi partilhado ou quando a partilha terminou.

---

## Números alternativos

Utilize o separador Números alternativos para definir como apresentar quaisquer números alternativos que um contacto possa ter. O separador é apresentado em [Figura 2-11](#).

**Figura 2-11** Separador Números alternativos da Secção Preferências



A definição **Mostrar informação seguinte** permite especificar as informações apresentadas para um contacto. Clique nas caixas de verificação para seleccionar as informações. Utilize as setas para cima/para baixo para especificar a ordem de apresentação das informações.

**Ordem de apresentação dos números alternativos** – utilize as setas para cima/para baixo para especificar a ordem de apresentação das informações. Defina esta opção com a mesma ordem utilizada na área do Directório.

# Cabeçalhos dos campos

Pode alterar o texto dos **Cabeçalhos dos campos** mostrados na aplicação, introduzindo simplesmente o novo **Texto de apresentação** em substituição do **Texto predefinido**.

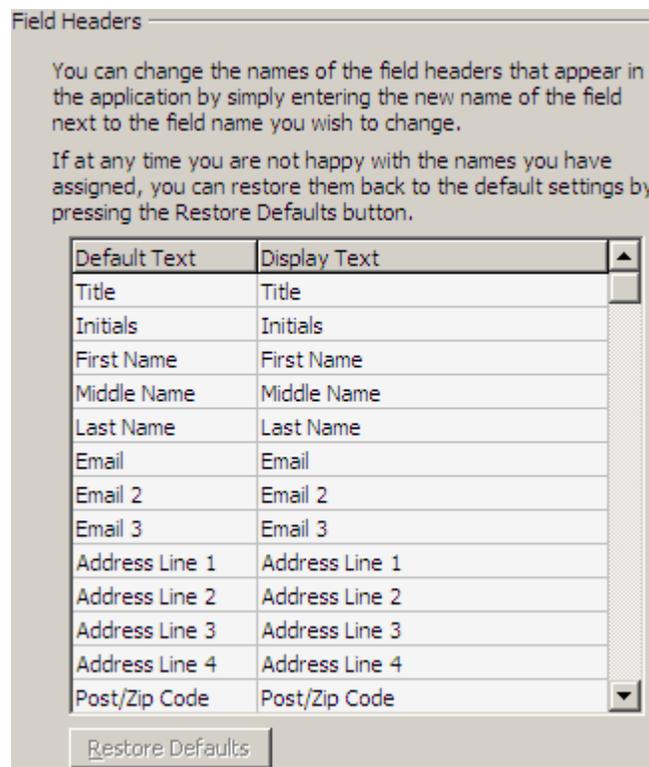
Para alterar o **Texto de apresentação** dos **Cabeçalhos dos campos**, execute os passos seguintes:

- 
- Passo 1** Seleccione o texto na coluna **Texto de apresentação**. Inicialmente, é igual ao **Texto predefinido**.
  - Passo 2** Introduza o novo **Texto de apresentação**.
  - Passo 3** Clique em **OK**.
- 

Para restaurar o texto predefinido, clique no botão **Restaurar predefinições**.

[Figura 2-12](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Cabeçalhos dos campos.

**Figura 2-12** Separador Cabeçalhos dos Campos da Secção Preferências



# Ordenamento secundário



## Nota

Este separador só é activado depois terminar a sessão de Cisco Unified Attendant Console. não pode mudar os parâmetros de ordenamento secundário com sessão iniciada.

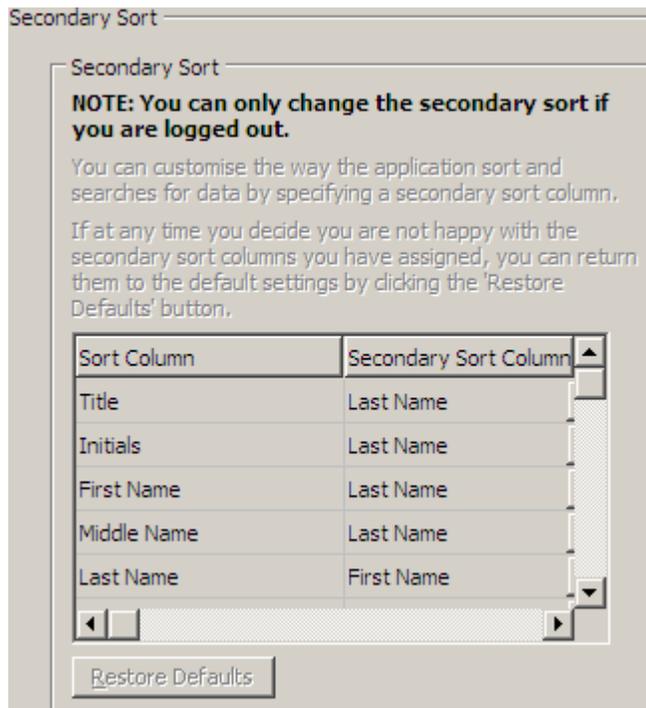
Pode personalizar a forma como a Cisco Unified Attendant Console ordena e procura dados, especificando uma **Coluna de ordenamento secundário** (por predefinição a especificação é **Nome próprio**). Pode restaurar as predefinições, se necessário. O botão **Restaurar predefinições** é activado quando um valor da **Coluna de ordenamento secundário** é alterado.

Para alterar os valores da Coluna de ordenamento secundário, execute os passos seguintes:

- Passo 1** Clique num valor na **Coluna de ordenamento secundário**.
- Passo 2** É apresentado um menu pendente, com diferentes valores relacionados com os valores que se encontram na Coluna de ordenamento.
- Passo 3** Escolha um valor para substituir o valor anterior.
- Passo 4** Para alterar mais do que um valor, repita as instruções 1-3.
- Passo 5** Clique em **OK**.

Figura 2-13 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Ordenamento secundário.

**Figura 2-13** Exemplo do separador Ordenamento secundário da Secção Preferências



# Procura filtrada

Ao efectuar procuras em qualquer um dos campos de procura nos directórios, pode especificar a forma como pretende que a procura seja efectuada no ecrã. Este separador permite definir essas preferências, seleccionando as seguintes opções:

- **Durante o controlo de chamadas**

Selecione **Reter procura no directório existente** para manter os resultados da procura durante eventos de controlo de chamadas. Se não seleccionar esta opção, os eventos de controlo de chamadas (como chamada atendida, nova chamada directamente para extensão do operador e chamada terminada) apagam os resultados da procura e voltam a apresentar o directório completo. Quando seleccionar esta opção, terá de pressionar Shift + F3 para eliminar os resultados da procura.

- **Procura E**

Isso permite à Attendant Console seleccionar dois critérios em simultâneo e procurar entradas que correspondam a ambos. Exemplo com *João* como **Nome próprio** e *Silva* no campo **Sobrenome**. Os resultados apresentam todos os registos que correspondem aos critérios introduzidos em AMBOS os campos e eliminam registos que apenas correspondam a um dos critérios.

Selecione a caixa **Quero usar a procura E** para activar esta função.

**Nota**

Esta funcionalidade também pode ser activada a partir do menu **Opção, Filtrar procura** e seleccionando **Utilizar procura E**

- **Ao efectuar uma procura com filtro**

- **Prima Enter para efectuar a procura** – Se seleccionar esta opção depois de ter introduzido informações em qualquer um dos campos de procura, é realizada uma procura sempre que premir a tecla **Enter**.
- **Procurar após cada pressão de tecla** – Esta opção actualiza os resultados da procura sempre que premir uma tecla para introduzir um valor de procura no campo. Esta é a predefinição. Esta opção está desactivada se seleccionar **Quero usar a procura E**.
- **Procura após retardamento** – Se esta opção estiver seleccionada e forem introduzidas informações no campo de procura, o resultado da procura é apresentado com um retardamento em segundos especificado no cursor de deslizamento **Retardamento da procura**.

- **Procura lateral**

A função de Procura lateral permite ao utilizador procurar um contacto alternativo, premindo Ctrl-F2. Selecione entre **Nenhum**, **Nome próprio**, **Sobrenome**, **Campo de utilizador 1**, **Título do cargo**, **Localização**, **Departamento** ou **Número**. Se seleccionar **Nenhum** desactiva a Procura lateral.

[Figura 2-14](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Procura filtrada.

**Figura 2-14** Separador Procura filtrada da Secção Preferências

Procura filtrada

Durante o controlo de chamadas

Reter procura no directório existente

Procura E

Se utilizar a procura E, ser-lhe-á possível procurar em vários campos ao mesmo tempo. Assim, por exemplo, pode querer fazer a procura com base no Nome E no Apelido.

Quero usar a procura E

Ao efectuar uma procura com filtro

Prima Enter para efectuar a procura

Procurar após cada pressão de tecla

Procura após retardamento

Retardamento da procura

1 5

Segundos

2 Segundos

Procura lateral

Ao pressionar a tecla Ctrl+F2, efectuar uma Procura Lateral utilizando a seguinte coluna:

Nenhum

## Registo

Este separador permite ao utilizador activar e desactivar o registo. Utilize as caixas de selecção para controlar os seguintes registos:

- **Base de dados:** Para activar o registo das actividades da base de dados na aplicação da consola.
- **Comunicação do servidor:** Para activar o registo das actividades de comunicação do servidor na aplicação da consola.

Aparece o nome de ficheiro e o caminho do registo.

[Figura 2-15](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Registo.

**Figura 2-15** Separador Registo da Secção Preferências

Logging

Logging Information

Database

Server Communication

Log path and filename:

C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

# Avançado

O separador Avançado controla que tipo de chamadas *transferidas directamente* (de acordo com o seu destino) são devolvidas ao operador se não atendidas.

**Nota**

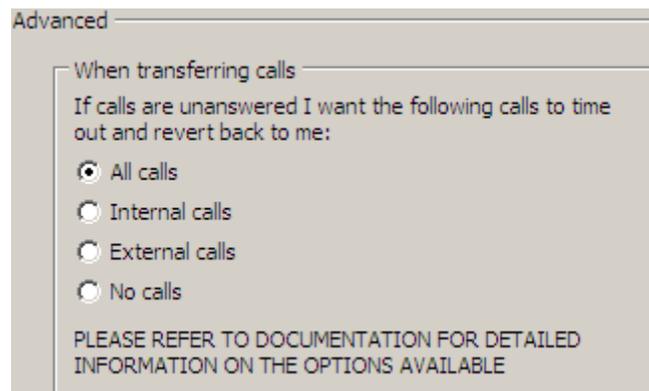
Se utilizar transferências directas perde a função de rechamada e as únicas chamadas que o sistema poderá rechamar internamente são as efectuadas para dispositivos monitorizados pelo Cisco Unified Attendant Console Server.

As transferências directas permitem ao destinatário ver a CLI (Caller Line Identification – o número do chamador) de origem. No entanto, a utilização de transferências directas restringe a capacidade da consola devolver ao operador chamadas transferidas, se não forem atendidas.

Por predefinição, as transferências ocultas redirigem as chamadas do auscultador do operador para a fila de espera de serviço (porta CTI) e a chamada é então ligada ao destinatário. Pelo contrário, as transferências directas ignoram a fila de espera de serviço e enviam a chamada directamente para o destinatário. O chamador não é colocado em espera (assim ouve um toque em vez de música) e a CLI originadora é apresentada ao destinatário, em vez dos detalhes da fila de espera de serviço.

[Figura 2-16](#) apresenta as definições que podem ser configuradas a partir do separador Avançado.

**Figura 2-16** Separador Avançado da Secção Preferências







## Utilizar a Cisco Unified Attendant Console

---

Esta secção descreve como utilizar a Cisco Unified Attendant Console para fazer o seguinte:

- [Atender chamadas, página 3-2](#)
- [Transferir chamadas, página 3-7](#)
- [Efectuar chamadas, página 3-11](#)
- [Colocar chamadas em espera, página 3-12](#)
- [Obter chamadas mantidas em espera, página 3-13](#)
- [Silenciar chamadas, página 3-14](#)
- [Parqueamento de chamadas, página 3-14](#)
- [Obter chamadas parqueadas, página 3-15](#)
- [Chamadas em conferência, página 3-15](#)
- [Restabelecer chamadas, página 3-16](#)
- [Alternar chamadas, página 3-16](#)
- [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#)
- [Fornecer FACs e CMCs, página 3-18](#)
- [Eliminar chamadas, página 3-19](#)
- [Utilizar o modo de emergência, página 3-19](#)
- [Enviar e-mails, página 3-20](#)
- [Ver o estado da chamada, página 3-21](#)
- [Ver e utilizar detalhes de contacto, página 3-22](#)
- [Ver o estado Cisco Unified Presence, página 3-26](#)
- [Ver o estado de presença Microsoft, página 3-27](#)

# Atender chamadas

A Cisco Unified Attendant Console atende dois tipos de chamadas:

- **Chamadas internas** – que são recebidas de uma extensão local
- **Chamadas externas** – que são recebidas de um número externo

As chamadas que estão a ser atendidas, aparecem na **área Chamadas activas (F7)**. A [Figura 1-8 na página 1-21](#) mostra um exemplo de uma chamada na área Chamadas activas.

As chamadas que entram no sistema são priorizadas e colocadas na fila de espera na área de Chamadas em fila de espera (**F8**). Podem ser atendidas utilizando os três métodos seguintes:

- **Atender seguinte** – Atender a chamada seguinte da fila.
- **Seleção preferencial** – Seleccionar uma chamada específica da fila para atender.
- **Entrega obrigatória** - As filas podem ser configuradas com a opção Entrega obrigatória, o que significa que as chamadas serão distribuídas pela Attendant há mais tempo em inactividade.

## Atender seguinte

O sistema atribui prioridades às chamadas recebidas, que são depois apresentadas na área Chamadas em fila de espera (**F8**) por ordem descendente de prioridade.

Utilize Atender seguinte para atender chamadas em fila de espera pela ordem de prioridade definida pelo sistema.

Para atender a chamada seguinte utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Prima F8 para seleccionar a área Chamadas em fila de espera.

**Passo 2** Prima a tecla **Mais (+)**

Recebe no auscultador a próxima chamada com prioridade mais elevada.

---

Para atender a chamada seguinte utilizando o rato, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Clique com o botão direito do rato na área Chamadas em fila de espera.

**Passo 2** Seleccione **Atender seguinte** no menu.

Independentemente da chamada em que clicou com o botão direito do rato, receberá no auscultador a próxima chamada com prioridade mais elevada.

---

## Seleccção preferencial

Se pretender, pode fazer uma Seleccção preferencial das chamadas recebidas que estão a ser apresentadas numa fila de espera específica, conforme necessário.

Para atender uma chamada, o utilizador tem de seleccionar uma fila de espera e, em seguida, seleccionar a chamada que pretende atender.

Para seleccionar uma fila de espera utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Prima **F9** para seleccionar a área **Filas de espera**.
  - Passo 2** Utilize as teclas de seta para cima e para baixo para seleccionar a fila de espera pretendida.
  - Passo 3** A área **F8** apresentará as chamadas em espera na fila de espera seleccionada.



**Nota** Para regressar à visualização de todas as chamadas de todas as filas de espera, seleccione o ícone **Todas as filas de espera** no campo **F9**.

---

Se estiver a utilizar um rato, basta clicar numa fila de espera na área **Filas de espera (F9)**. Depois de seleccionar a fila de espera, está pronto para atender chamadas em espera.

Para atender chamadas de filas seleccionadas utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione a área Chamadas em fila de espera premindo a tecla **F8**.
  - Passo 2** Utilizando as teclas de seta para cima e para baixo, seleccione a chamada que pretende atender.
  - Passo 3** Prima a tecla **Enter** para ligar a chamada.

Para atender chamadas da fila de espera seleccionada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione a áreas **Todas as filas de espera**.
  - Passo 2** Clique na chamada relevante.
  - Passo 3** Clique no botão  **Atender chamada** na barra de ferramentas de controlo de chamadas.

Uma chamada pessoal que vá directa à sua extensão será apresentada na área Chamadas activas e tocará no seu auscultador. Pode atender levantando o auscultador ou clicando no botão  **Atender chamada**.



**Nota** Para atender, basta arrastar e largar uma chamada do campo **Área das chamadas em fila de espera (F8)** para a área **Chamadas activas**.

---

## Entrega obrigatória

É possível designar uma fila de espera específica a atender de imediato pela Attendant seguinte disponível. As chamadas nesta fila de espera são configuradas para serem apresentadas na Attendant há mais tempo em inactividade ou numa circular, ou seja, uma partilha de funcionamento entre as Attendants com sessão iniciada e capacidade de atendimento da fila de espera. Não é necessário premir a tecla Atender seguinte (Mais), uma vez que a chamada será encaminhada directamente para a área Chamadas activas e tocará no auscultador. Pode atender levantando o auscultador ou clicando no botão  **Atender chamada**.

Os operadores podem terminar a sessão quando receberem uma chamada de entrega obrigatória no respectivo auscultador.

## Reencaminhamento de chamadas de directório

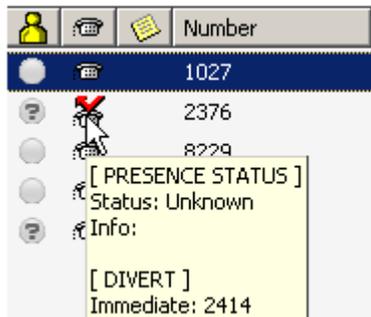
Se um contacto tiver o Reencaminhamento de chamadas definido no respectivo dispositivo, será apresentado o ícone correspondente na área de Directório.



### Nota

Numa instância em que um contacto tenha várias linhas, o ícone de Reencaminhamento de chamadas só será apresentado se estiver configurado na linha principal.

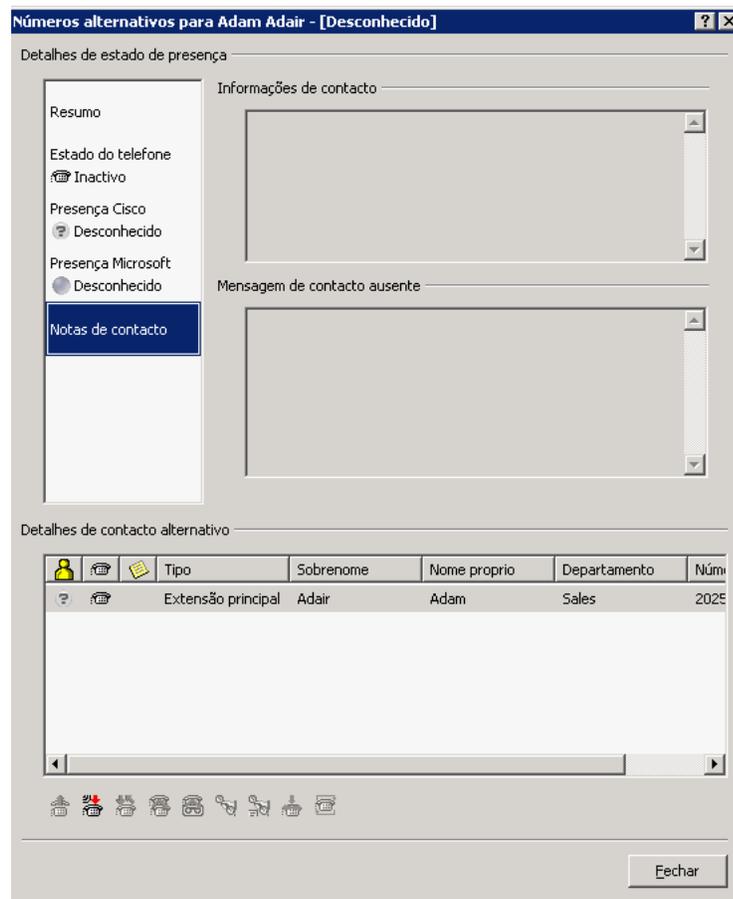
Ao colocar o rato sobre o contacto será apresentada uma descrição com detalhes adicionais, como, por exemplo, o número de direcção do Reencaminhamento de chamadas. Por exemplo:



Para ver linhas secundárias, preme F2, sendo apresentada a janela Estado de presença.

## Números alternativos e Estado de presença

Para apresentar os Números alternativos e o Estado de presença de um contacto, seleccione o contacto e prima **F2**. É apresentada a janela **Números alternativos do <contacto> - [<presença>]**. Por exemplo:



A janela Números alternativos também é apresentada se transferir uma chamada para uma extensão com um estado de presença atribuído.

Clique nos controlos à esquerda da janela para apresentar um painel com informações relevantes. Todos os painéis contêm o seguinte:

- Detalhes de contacto alternativo—esta opção lista todos os números alternativos do contacto. Se o número estiver guardado no directório, é apresentado o nome completo do contacto em vez do número.
- Controlos de chamada—utilize para controlar uma chamada para um número alternativo; por exemplo, para a colocar em espera. Para mais informações, consulte o [Controlar chamadas, página 3-6](#).

O conteúdo específico de cada painel está listado abaixo:

**Tabela 3-1 Painéis de Números Alternativos**

Painel	Apresenta
Resumo	Estado do telefone do contacto, Presença Cisco e Presença Microsoft.
Estado do telefone	Estado do telefone do contacto, incluindo o estado de quaisquer linhas múltiplas ligadas ao telefone.
Presença Cisco	Presença Cisco. Se a Presença Cisco não estiver configurada, será apresentado o estado Desconhecido.
Presença Microsoft	Presença Microsoft e Notas. Se a Presença Microsoft não estiver configurada, será apresentado o estado Desconhecido.

Os ícones de Estado do telefone são apresentados na [Tabela 3-2](#).

**Tabela 3-2 Ícones de Estado do Telefone**

Ícone	Descrição
	No descanso
	Fora do descanso
	Indisponível
	A tocar
	A ser efectuada
	A ser efectuada para extensão ocupada
	Ligada
	Chamada em espera
	Chamada reencaminhada
	Notas

## Controlar chamadas

Para controlar uma chamada, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Seleccione um contacto em Detalhes de contacto alternativo.

**Passo 2** Clique no ícone pretendido de controlo de chamadas:

- Atender chamada
- Chamador
- Consultar
- Transferência oculta
- Transferir para correio de voz
- Manter em espera
- Manter em espera com notas

- Iniciar conferência
- Parquear chamadas

Como alternativa, clique em **Fechar** para cancelar.

A [Tabela 3-3](#) lista os atalhos de teclado que pode utilizar:

**Tabela 3-3 Teclas para controlar uma chamada**

Tecla	Descrição
Enter	É efectuada uma transferência com consulta da chamada para o número alternativo seleccionado.
Enter + Enter (premir Enter duas vezes)	É efectuada uma transferência oculta da chamada para o número alternativo seleccionado.
Ctrl-P	Abre-se a caixa de diálogo Parquear e Paging para a chamada para o contacto alternativo seleccionado. Isto só se aplica se a função de paging estiver a ser executada, o contacto seleccionado for interno e o paging for suportado pelo telefone alternativo seleccionado.

## Transferir chamadas

Depois de atender a chamada, pode transferi-la para qualquer dispositivo, contacto ou número externo solicitado. A transferência pode ser feita de forma oculta ou com consulta (anunciada). As chamadas podem ser transferidas para qualquer destino disponível, tanto interno como externo.

A transferência de uma chamada é um procedimento simples, em que se utiliza o rato ou o teclado, e pode ser concluída quer introduzindo o número de extensão pretendido (caso seja conhecido), quer procurando nos directórios o contacto correcto.

Uma transferência oculta é uma chamada que é transferida sem consultar o destinatário.

## Transferência oculta para um número conhecido

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um número conhecido utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Escreva o número de destino (interno ou externo). O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
  - Passo 3** Prima **Enter** duas vezes rapidamente para transferir a chamada.
- 

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um número conhecido utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou selecione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Utilizando o teclado, escreva o número de destino (interno ou externo). O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
  - Passo 3** Prima **Enter**. A transferência é iniciada.
  - Passo 4** Prima novamente  **Transferir** para transferir a chamada.
- 

## Transferência oculta para um directório de contacto

Se o número da extensão do destinatário pretendido não for conhecido, pode facilmente procurá-lo no directório, até encontrar o contacto correcto. Os directórios permitem que as procuras sejam efectuadas utilizando campos de procura que aparecem na parte superior da área de Directório.

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou selecione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Se estiver à procura de um contacto utilizando o primeiro campo de procura apresentado, basta-lhe começar a escrever. Em alternativa, pode premir-se F3 para levar o cursor para o primeiro campo de procura apresentado. O cursor é colocado automaticamente no primeiro campo de procura. Se precisar de utilizar um campo de procura que não seja o primeiro a ser apresentado no ecrã, utilize a tecla de **tabulação** para encontrar o campo onde pretende escrever.
  - Passo 3** À medida que escreve, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos encontrados (dependendo da configuração de Procura filtrada; para mais informações, consulte [Procura filtrada, página 2-15](#)). Continue a escrever até encontrar o contacto pretendido, ou utilize a seta para cima ou para baixo para realçar o contacto.
  - Passo 4** Faça duplo clique na tecla **Enter** para transferir a chamada.
- 

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou selecione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Clique no campo de procura necessário na área Directório. Em alternativa, pode premir F3 para levar o cursor para o primeiro campo de procura no directório apresentado.
  - Passo 3** Comece a escrever; à medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados. Continue a escrever até o contacto pretendido ficar visível e utilize o rato para seleccionar o contacto pretendido.
  - Passo 4** Faça duplo clique no contacto para iniciar a transferência.
  - Passo 5** Prima  **Transferir** para transferir a chamada.
- Ou

- 
- Passo 1** Aponte com o rato para a chamada relevante na área **Chamadas activas**.
- Passo 2** Prima o botão esquerdo do rato.
- Passo 3** Mantendo o botão do rato premido, arraste a chamada para o destino relevante na área de **Directório** e, em seguida, solte o botão do rato.



**Nota** Numa instância em que o contacto esteja num Grupo de Directórios Pessoais específico, pode abrir o directório colocando o rato sobre o separador Grupo de Directórios Pessoais para o abrir antes de seleccionar o contacto.

Ou

- 
- Passo 1** Selecciona os detalhes da chamada que são apresentados na área **Chamadas activas**.
- Passo 2** Aponte o rato para o destino relevante nas áreas **Directório** ou **Marcação rápida** e clique com o botão direito do rato para revelar um menu de contexto.
- Passo 3** No menu de contexto, escolha **Chamada**.
- Passo 4** Certifique-se de que a chamada iniciada está seleccionada na área **Chamadas activas**.
- Passo 5** Clique no botão **Concluir transferência**.

Se uma chamada transferida não for atendida num determinado período de tempo, a chamada é *revertida* para a área Chamadas activas. Estas chamadas poderão então ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** explicados em [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#).

## Iniciar uma transferência com consulta

Neste caso, o destino da transferência é consultado antes de a transferência propriamente dita ter lugar.

### Consultar transferência para um número conhecido

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um número conhecido utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou selecione a chamada na área **Chamadas activas**.
- Passo 2** Escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
- Passo 3** Prima a tecla **Enter** para fazer a chamada de consulta.
- Passo 4** Depois de consultar o destino, prima a tecla **Enter** para concluir a transferência.
-

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um número conhecido utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Utilizando o teclado, escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
  - Passo 3** Prima a tecla **Enter**. A transferência é iniciada.
  - Passo 4** Prima novamente  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.
- 

## Consulta de transferência para um directório de contacto

Se o número da extensão do destinatário pretendido não for conhecido, pode facilmente procurá-lo no directório, até encontrar o contacto correcto. Os directórios permitem que as procuras sejam efectuadas utilizando campos de procura que aparecem na parte superior da área de Directório.

Para efectuar a transferência com consulta de uma chamada para um contacto do directório utilizando o teclado:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Seleccione o Directório no qual o contacto aparece. Para tal pode premir a tecla Alt e o número do separador. *Exemplo: Alt e 3 permite abrir o 3º separador, Alt e 5 permite abrir o 5º separador.*
  - Passo 3** Se estiver à procura de um contacto utilizando o primeiro campo de procura apresentado, basta-lhe começar a escrever. O cursor é colocado automaticamente no primeiro campo de procura. Em alternativa, pode premir F3 para mover o cursor para o primeiro campo de procura. Se precisar de utilizar um campo de procura que não seja o primeiro a ser apresentado no ecrã, utilize a tecla de **tabulação** para encontrar o campo onde pretende escrever.
  - Passo 4** À medida que escreve, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos encontrados (dependendo da configuração de **Procura filtrada**; para mais informações, consulte [Procura filtrada, página 2-15](#)). Continue a escrever até encontrar o contacto pretendido, ou utilize a seta para cima ou para baixo para realçar o contacto.
  - Passo 5** Prima a tecla **Enter** para iniciar a chamada de consulta.
  - Passo 6** Após a consulta, prima a tecla **Enter** novamente para concluir a transferência.
- 

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Clique no campo de procura necessário no Directório necessário. Caso tenham sido criados Directórios pessoais, clique no separador Directório correspondente.
  - Passo 3** Comece a escrever e, à medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados (dependendo da configuração da Procura filtrada; consulte [Procura filtrada, página 2-15](#)). Continue a escrever até o contacto pretendido ficar visível e utilize o rato para seleccionar o contacto pretendido.

**Passo 4** Faça duplo clique no contacto para iniciar a transferência.

**Passo 5** Prima  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.

Ou

---

**Passo 1** Aponte com o rato para a chamada relevante na área **Chamadas activas**.

**Passo 2** Prima o botão esquerdo do rato.

**Passo 3** Mantendo o botão do rato premido, arraste a chamada para o destino relevante no Directório necessário colocando o rato sobre o separador Directório e, em seguida, seleccionando o contacto antes de soltar o botão do rato. Desta forma, a chamada de consulta fica configurada.

**Passo 4** Prima  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.

Ou

---

**Passo 1** Selecciona os detalhes da chamada que são apresentados na área **Chamadas activas**.

**Passo 2** Aponte o rato para o destino relevante nas áreas **Directório** ou **Marcação rápida** necessários e clique com o botão direito do rato para revelar um menu de contexto.

**Passo 3** No menu de contexto, escolha **Chamada**.

**Passo 4** Certifique-se de que a chamada iniciada está seleccionada na área **Chamadas activas**.

**Passo 5** Clique no botão **Concluir transferência**.

---

Embora em alguns destes procedimento tenha sido efectuada uma consulta, se, por algum motivo, a chamada transferida não estiver ligada durante um determinado período de tempo, a chamada é revertida para a área de Chamadas activas. Estas chamadas poderão então ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** explicados em [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#).

## Efectuar chamadas

A Cisco Unified Attendant Console permite marcar e efectuar chamadas. As chamadas podem ser efectuadas directamente para um contacto, ou podem ser efectuadas utilizando diferentes controlos de chamadas como, por exemplo, o parqueamento e a transferência de chamadas, e as chamadas em conferência. Estes controlos de chamada são explicados em detalhe; consulte [Anexo 1, “Ícones da barra de ferramentas de controle de chamadas”](#). Podem ser efectuados dois tipos de chamada:

- **Chamadas internas** – São as chamadas efectuadas para os números existentes dentro de um sistema. Por exemplo, num centro de chamadas, as chamadas efectuadas para os números que fazem parte do centro de chamadas denominam-se chamadas internas.
- **Chamadas externas** – São as chamadas efectuadas para os números exteriores ao sistema. Por exemplo, um operador de um centro de chamadas pode efectuar uma chamada para um cliente, para fins de marketing.

## Efectuar chamadas internas

Para efectuar uma chamada para uma extensão local, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Introduza o número pretendido. Seja qual for a área da consola seleccionada, à medida que for escrevendo, os dígitos vão aparecendo na **Caixa de marcação**, na área de **Chamadas activas**.
- Passo 2** Prima **Ligar/Eliminar** com o rato ou a tecla **Enter** utilizando o teclado.
- 

É iniciada uma chamada para o contacto seleccionado, sendo os respectivos detalhes apresentados na área de **Chamadas activas**.

## Efectuar chamadas externas

Para efectuar uma chamada externa utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Marque o número do código de acesso e, em seguida, o número externo. (A não ser que a Cisco Unified Attendant Console tenha sido configurada para adicionar o número de acesso. Isto é efectuado na Cisco Unified Attendant Console).
- Passo 2** Prima a tecla **Enter** para iniciar a marcação.
- 

Não é necessário colocar o cursor na Caixa de marcação, quando começar a escrever os valores numéricos, porque começa automaticamente a escrever dentro da caixa.

Para efectuar uma chamada externa utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seccione **Directório** necessário utilizando o rato.
- Passo 2** Faça duplo clique no número que pretende marcar.
- 

## Colocar chamadas em espera

Durante o atendimento de uma chamada, a Cisco Unified Attendant Console pode colocar a chamada activa em espera para atender outras chamadas recebidas. A chamada é mantida numa **Fila de espera de serviço** durante o período de tempo definido para **Tempo de rechamada em espera** na aplicação Cisco Unified Attendant Admin. Depois de decorrido o **Tempo de rechamada em espera**, o estado da chamada passa de **Mantida em espera** para **Tempo limite de manutenção em espera**. Estas chamadas podem ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** explicados em [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#). Uma chamada pode ser revertida independentemente de o Tempo limite ter sido alcançado ou não. A [Figura 3-1](#) mostra um exemplo de uma chamada em espera na área Chamada em curso.

**Figura 3-1 Chamada em espera na área de Chamada em curso**

Chamadas em curso					
[F5]	Chamada para	Tempo de esp...	Chamada de	Estado	
		0:05	Externo 000001	Mantida e...	

A chamada é apresentada na área de **Chamada em curso** e pode ser movida para a área de **Chamadas activas** em qualquer altura.

Para manter uma chamada em espera através do teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Prima **F7** para seleccionar a área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Selecciona uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
  - Passo 3** Prima a tecla (**Page down**) para manter a chamada seleccionada em espera.
- 

Para manter uma chamada em espera utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Selecciona uma chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Clique no botão  **Manter em espera**.
- 

## Obter chamadas mantidas em espera

As chamadas colocadas em espera podem ser obtidas na área de **Chamada em curso** e movidas para a área de **Chamadas activas**. As chamadas revertidas de Em espera, Parquear e Transferir também podem ser visualizadas na área de **Chamada em curso**.

Para obter uma chamada em espera utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Prima **F5** para seleccionar a área **Chamada em curso**.
  - Passo 2** Selecciona uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
  - Passo 3** Prima a tecla (**Page down**) para obter a chamada colocada em espera.
- 

Para obter uma chamada em espera utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Clique na chamada mantida em espera na área de **Chamada em curso**.
  - Passo 2** Clique no botão  **Obter**.

## Silenciar chamadas

A Cisco Unified Attendant Console permite silenciar uma chamada quando estão a ser executadas determinadas acções. Existem dois tipos de silenciamento, o primeiro é automático e é definido através do separador **Opções > Preferências > Silenciar**. Se esta opção tiver sido activada, pode incluir acções efectuadas pelo utilizador tais como, a realização de uma procura, a marcação de um número ou a alteração ou selecção de ecrãs de directório.

O segundo tipo de silenciamento de uma chamada é manual e activado quer premindo o botão Silenciar (  ) ou premindo as teclas Ctrl-Q. A mesma combinação de teclas também anulará o silenciamento de uma chamada. Em alternativa, pode clicar com o botão direito do rato na chamada activa e seleccionar **Silenciar** no menu.

## Parqueamento de chamadas

A Cisco Unified Attendant Console permite-lhe parquear chamadas num dispositivo de parqueamento de chamadas. Uma chamada parqueada pode ser recuperada de qualquer telefone no Cisco Unified Communications Manager, bastando marcar o número da extensão onde a chamada se encontra parqueada. Pode parquear uma chamada num dispositivo de parque específico ou deixar que seja o sistema a seleccionar o dispositivo por si. Pode ver os dispositivos de parqueamento disponíveis na área de **Parqueamento de chamadas**.

Para parquear uma chamada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Prima **F7** para seleccionar a área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Seleccione uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
  - Passo 3** Prima a tecla **Home** para parquear a chamada num dos dispositivos de parqueamento de chamadas disponíveis.
- 

Para parquear uma chamada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione uma chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Clique no botão  **Parquear chamada**.
- 

Para parquear uma chamada num dispositivo específico utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione a chamada na área **Chamadas activas**.
  - Passo 2** Arraste a chamada para o dispositivo de parque pretendido e largue a chamada soltando o botão do rato.
- 

Se uma chamada parqueada não for atendida num determinado período de tempo, a chamada é revertida para a área de Chamada em curso. Essas chamadas poderão então ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** explicados em [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#).

## Obter chamadas parqueadas

Para obter uma chamada parqueada utilizando um rato, no Dispositivo de Parqueamento de Chamadas em que a chamada esta parqueada, execute um dos seguintes passos:

- Faça duplo clique no dispositivo
- Arraste e largue a chamada para o painel Chamadas activas (F7)
- Clique com o botão direito do rato no dispositivo e seleccione Obter no menu
- Clique no botão  Obter.

---

Para obter uma chamada parqueada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Marque o número do dispositivo de parque.
- Passo 2** Em alternativa, se a chamada parqueada continuar por atender durante um certo período de tempo (conhecido como **Rechamada de estacionamento de chamadas**), será revertida para a área de **Chamada em curso**, a partir da qual a Cisco Unified Attendant Console pode obter a chamada utilizando os métodos referidos na secção **Obter chamadas mantidas em espera**.
- 

## Chamadas em conferência

Uma chamada em Conferência permite adicionar uma terceira pessoa a uma sessão de chamada.

Enquanto uma chamada está ligada, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um rato, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione a extensão que deve ser adicionada à conferência ou introduza o número.
- Passo 2** Prima o botão  **Iniciar conferência** para dar início à conferência.
- Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e prima o botão  **Conferência**.
- 

Enquanto uma chamada está ligada, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um teclado, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione a extensão que deve ser adicionada à conferência ou introduza o número.
- Passo 2** Prima a tecla **End**.
- Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e prima a tecla **End** para juntar os três participantes.
-

Depois de a conferência estar em curso é realçado um campo adicional na área de **Chamadas activas**. O campo é identificado como **Controlador de conferência** e é utilizado para permitir que o operador saia da chamada depois de todos os participantes entrarem na conversa. A [Figura 1-8 na página 1-21](#) mostra um exemplo de uma chamada em conferência na área de Chamadas activas.

Se algum dos participantes não responder à chamada em conferência, a chamada é revertida. Essas chamadas poderão então ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** explicados em [Controlar chamadas revertidas, página 3-17](#).

**Nota**

Se a terceira pessoa não quiser iniciar a conferência, a Cisco Unified Attendant Console elimina a chamada iniciada. Deste modo, o operador regressa à chamada original.

## Restabelecer chamadas

Esta função permite poupar tempo. O restabelecimento de chamadas significa repetir o processo anterior com um só clique. Pode restabelecer as chamadas a partir das áreas F5 e F7 de forma a anular a acção anterior, como acontece nas seguintes áreas:

- Manter chamada em espera
- Transferir chamada
- Chamada em conferência
- Parquear chamadas

Se, por algum motivo, o processo não for bem sucedido, pode clicar no botão **Restabelecer** para o repetir. Se estiver a utilizar um teclado, prima **Delete** para restabelecer.

## Alternar chamadas

Com duas chamadas activas em curso, uma em espera e outra ligada, pode alternar entre uma e outra.

Quando um contacto é chamado para consulta, a chamada recebida é colocada em espera. Depois de o destino aceitar as respostas, pode clicar com o botão direito do rato na chamada recebida na área de **Chamadas activas** e seleccionar **Alternar**. A chamada recebida que foi mantida em espera durante a consulta ficará activa.

Por outro lado, a chamada efectuada para o contacto externo é mantida em espera. Também pode alternar utilizando a tecla Mais (+).

## Controlar chamadas revertidas

Se uma chamada não puder ser passada para uma extensão, será devolvida à área de Chamada em curso (F5). Isto pode dever-se ao facto de o contacto não ter podido atender a chamada a tempo. A Cisco Unified Attendant Console disponibiliza um conjunto de controlos de chamada configurados especificamente para processar chamadas revertidas sem necessidade de procurar novamente o destinatário.

Depois de a chamada regressar à área das **Chamadas activas** depois de ter sido rechamada a partir da área de **Chamada em curso**, pode ver os **Controlos de chamadas revertidas** bastando para tal clicar com o botão direito do rato na chamada.

Estes controlos de chamadas são semelhantes aos explicados anteriormente. A única diferença é a de que no caso das chamadas revertidas, todos os controlos de chamadas estão contextualizados com o contacto para o qual a chamada foi inicialmente transferida.

Se clicar com o botão direito do rato na chamada obtida e escolher **Iniciar conferência**, o contacto da extensão, da qual a chamada foi revertida, será automaticamente adicionado à conferência. Não precisa de procurar no directório nem de especificar a extensão para esse contacto em particular.

A [Tabela 3-4](#) resume o que pode fazer a uma chamada obtida.

**Tabela 3-4** Controlos de chamadas utilizados em chamadas revertidas

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Eliminar chamada		Clique para eliminar uma chamada atendida.
Consultar		Clique para consultar e transferir a chamada atendida para a extensão a partir da qual a chamada foi inicialmente revertida.
Transferência oculta		Clique para transferir a chamada atendida para a extensão a partir da qual a chamada foi inicialmente revertida.
Restabelecer		Clique para voltar a efectuar uma acção executada anteriormente na chamada revertida.
Manter em espera com notas		Clique aqui para anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera.
Manter em espera		Clique para colocar directamente a chamada revertida em espera para a mesma extensão/contacto a partir do qual a chamada foi revertida, sem tirar notas para o contacto.
Propriedades do contacto		Clique para adicionar ou actualizar detalhes do contacto do qual a chamada foi revertida.
Iniciar conferência		Clique para consultar e iniciar uma conferência com o contacto a partir do qual a chamada foi revertida.
Reater		Clique aqui para transferir uma chamada efectuada para um Operador ocupado.
Parquear chamadas		Clique aqui para colocar a chamada num dispositivo de estacionamento de chamadas.

As operações atrás referidas também podem ser executadas clicando com o botão direito do rato numa chamada na área Chamadas activas e escolhendo uma opção no menu. Também pode aceder a estas opções utilizando o teclado, como descrito em [Utilizar o teclado, página 1-1](#).

## Fornecer FACs e CMCs

Pode ter de fornecer um FAC (“Forced Authorization Code” - Código de autorização obrigatória) e/ou um CCC (Código de Custo de Cliente) para poder realizar uma transferência oculta externa. O administrador configura estes códigos através da aplicação Cisco Unified Attendant Admin. Se isso for necessário durante uma transferência com consulta, é apresentada uma caixa de diálogo no ecrã, onde bastará introduzir o código correcto para que a chamada seja efectuada.

### Código de autorização obrigatória (FAC)

Os Códigos de autorização obrigatória são utilizados para proporcionar segurança no Cisco Unified Communications Manager para marcar **Padrões de encaminhamento**. Normalmente, é utilizado para bloquear chamadas para números externos ou internacionais. Por exemplo, é frequente nos centros de chamadas apenas alguns agentes terem autorização para efectuar transferências com consulta externa para alguns números. Para garantir a segurança, é fornecido a estes chamadores um código de autorização obrigatória. O FAC serve para que, quando se faz uma transferência de chamada externa protegida por um FAC, seja obrigatório introduzir o FAC para a chamada poder continuar. Se for introduzido um FAC incorrecto, ou se não for introduzido nenhum FAC, a chamada falha. A [Figura 3-2](#) apresenta a caixa de diálogo FAC.

**Figura 3-2** Caixa de diálogo FAC



## Código de Custo de Cliente (CCC)

Os Códigos de custo de cliente são utilizados para proporcionar funções adicionais de registo de chamadas no Cisco Unified Communications Manager. São utilizados para registar chamadas para diferentes clientes.

O CCC serve para fazer com que seja obrigatório introduzir o Código CCC para poder continuar com uma chamada externa ou com uma transferência. Os registos de detalhes de chamadas são actualizados com o código CCC, juntamente com as informações da chamada. Podem ser utilizados mais tarde para cobrar chamadas a diferentes centros de custos.

## Eliminar chamadas

Para desligar uma chamada activa quando a consulta chega ao fim, é necessário eliminar a chamada da área de **Chamadas activas**.

Para eliminar uma chamada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Prima **F7** para seleccionar a área **Chamadas activas**.

**Passo 2** Prima **Enter**.

---

Para eliminar uma chamada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** Clique numa chamada relevante na área **Chamadas activas**.

**Passo 2** Clique com o botão direito do rato e seleccione **Eliminar chamada**.

---

## Utilizar o modo de emergência

A Cisco Unified Attendant Console permite definir o Modo de emergência para todas as filas de espera. Quando as filas de espera estão em Modo de emergência, todas as chamadas são redireccionadas automaticamente para outro destino, por exemplo, Serviço nocturno ou Correio de voz. Estes destinos são configurados pela Cisco Unified Attendant Console.

Para colocar uma fila de espera no Modo de emergência utilizando o rato, execute os seguintes passos:

---

**Passo 1** A partir do menu principal, escolha **Opções > Emergência**.

**Passo 2** Mova as **Filas de espera disponíveis** para a lista **Filas de espera de emergência** utilizando o botão  para mover todas as filas de espera ou o botão  para seleccionar Filas de espera da lista.

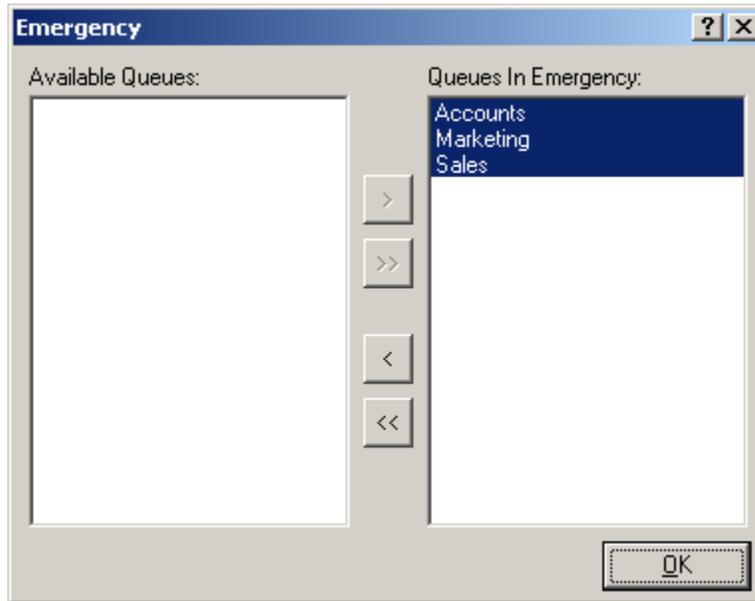
**Passo 3** Na caixa de mensagem Definir modo de emergência, clique em **Sim** para mover todas as filas de espera para o Modo de emergência.

**Passo 4** Prima **OK** para concluir o processo.

---

Também pode utilizar o atalho do teclado para mudar para o Modo de emergência. Seleccione a área de Fila de espera e prima Ctrl-E. É apresentada a janela que se segue. Clique em **OK** para continuar. A [Figura 3-3](#) apresenta um exemplo do ecrã Modo de emergência com uma fila de espera colocada no Modo de emergência.

**Figura 3-3** Filas de espera no Modo de emergência



Para retirar filas de espera do modo de emergência, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Clique com o botão direito do rato numa fila de espera e seleccione **Emergência**.
- Passo 2** Clique em **OK** para concluir o processo.
- 

## Enviar e-mails

Quando se reencaminha uma chamada para uma extensão e ela é devolvida pelo facto de o limite de tempo se ter esgotado, pode optar por enviar um e-mail para a pessoa que não está disponível e fornecer informações importantes acerca da chamada. A tecla de atalho para enviar um e-mail é Ctrl-M. Em alternativa, pode seleccionar um contacto clicando com o botão direito do rato e a partir do submenu **Contacto** está disponível uma opção de envio de e-mail.



### Nota

Tem de existir um endereço de e-mail nos Detalhes de contacto para que a Cisco Unified Attendant Console possa funcionar.

---

# Ver o estado da chamada

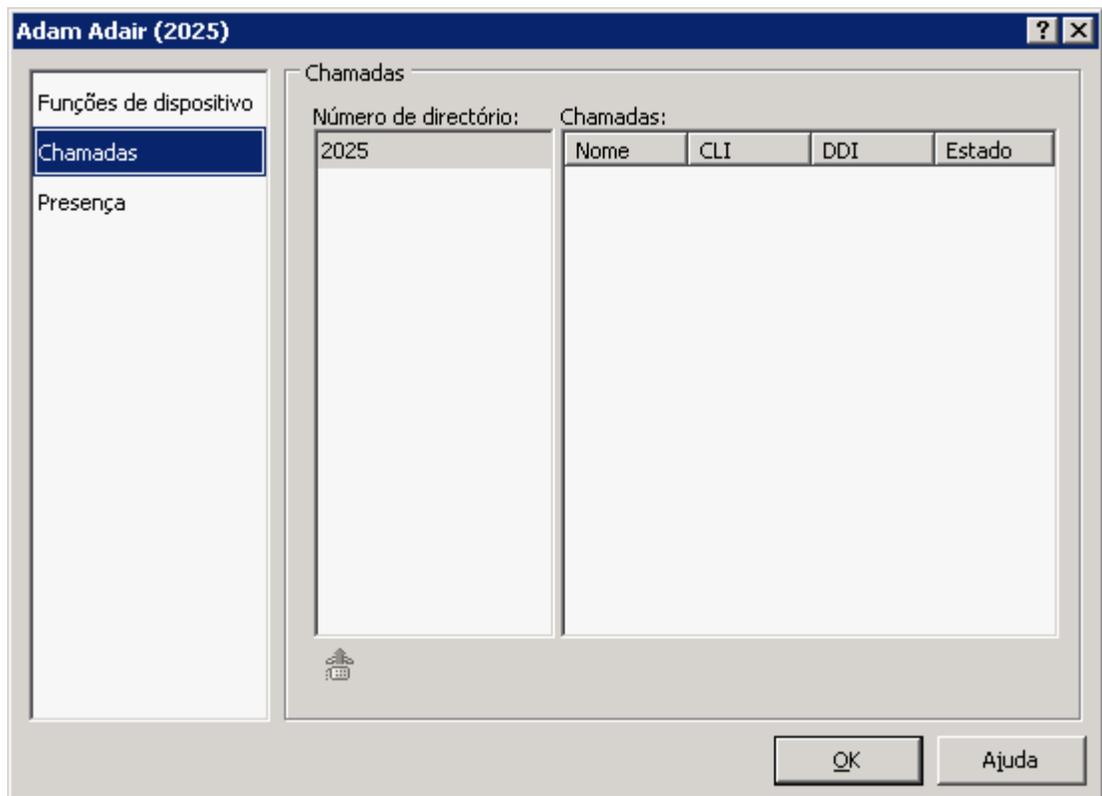
O estado da chamada é o que está a acontecer nesse momento à chamada: toque, mantida em espera, ligação estabelecida ou ocupado.

Pode ver qual é o estado das chamadas de qualquer dispositivo no Directório. A janela Estado permite ver o estado de um contacto antes de transferir uma chamada ou de ligar uma chamada em conferência.

Para ver o estado do dispositivo, execute os seguintes passos:

- Passo 1** No **Directório**, clique com o botão direito do rato num contacto e, em seguida, seleccione **Contacto > Estado > Chamadas**.

É apresentado o Estado da chamada do contacto seleccionado. Por exemplo:



As colunas das chamadas são descritas na [Tabela 3-5](#).

**Tabela 3-5 Campos da janela Estado da chamada**

Campo	Exemplo	Descrição
Nome	João Silva	Nome do contacto
CLI	2000	Foi este o número a partir do qual foi feita a chamada
DDI	1001	Foi este o número para onde foi feita a chamada
Estado	A falar	Estado actual da chamada

Também pode atender qualquer chamada clicando no botão  **Atender**.

## Ver e utilizar detalhes de contacto

Cada contacto do directório tem informações relevantes associadas, algumas das quais apresentadas na área do directório. Para ver mais informações de um contacto específico, seleccione-o e execute um dos seguintes passos:

- Clique em  (Propriedades do contacto).
- Clique com o botão direito do rato e seleccione **Contacto > Detalhes de contacto**.
- Prima **F12**.

É apresentada a janela Detalhes de contacto. Por exemplo:

**Figura 3-4** Janela Detalhes de contacto

Pode editar qualquer uma das informações na janela Detalhes de contacto, excepto campos com etiquetas a cinzento.

## Enviar e-mails para contactos

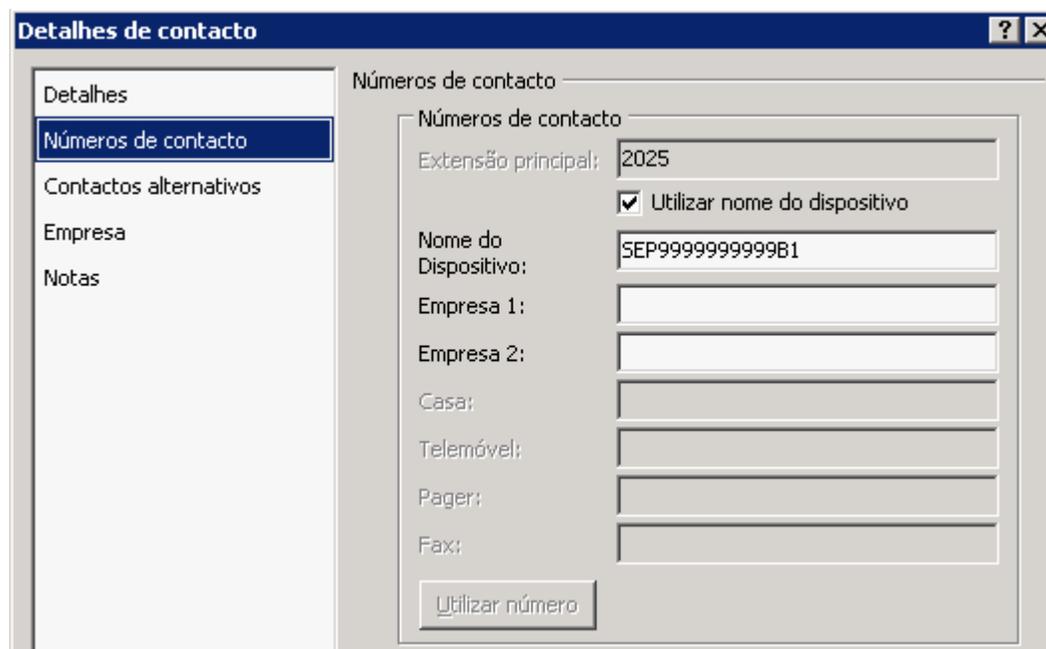
Se o endereço de e-mail da pessoa de contacto for adicionado a **Detalhes de contacto**, a Cisco Unified Attendant Console pode enviar o contacto por e-mail a partir desta janela. Abrirá o cliente de correio configurado na sua máquina. Pode clicar no  para escrever um e-mail.

## Marcar números externos

Clique no separador **Números de contacto** para ver os números de telefone externos do contacto. São apresentados todos os números directos definidos para um contacto.

Selecione um número e clique em **Utilizar número** para marcar esse número.

**Figura 3-5** Separador Números de contacto



**Detalhes de contacto**

Detalhes

**Números de contacto**

Contactos alternativos

Empresa

Notas

Números de contacto

Números de contacto

Extensão principal: 2025

Utilizar nome do dispositivo

Nome do Dispositivo: SEP999999999981

Empresa 1:

Empresa 2:

Casa:

Telemóvel:

Pager:

Fax:

Utilizar número

## Definir números alternativos

Pode definir números alternativos para um contacto:

- Um único **Assistente**.
- Qualquer número de contactos **Alternativos**.

Para adicionar um número alternativo, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Clique no separador **Números alternativos**.
- Passo 2** Em **Assistente** ou **Alternativo**, conforme adequado, clique em **Adicionar**.  
É apresentada a caixa de diálogo **Selecionar**

**Passo 3** Seleccione o contacto e clique em **Adicionar**.

**Passo 4** Em **Detalhes de contacto**, clique em **OK**.

Controlos permitem **Eliminar** Números alternativos ou **Substituir** uns por outros.

## Editar detalhes de contacto

Para editar detalhes de contacto, execute os seguintes passos:

**Passo 1** Seleccione o painel de directório necessário, premindo a combinação Alt-<número> relevante ou clicando no separador.

**Passo 2** Seleccione um contacto.

**Passo 3** Execute um dos seguintes passos:

- Prima **F12**
- Clique com o botão direito do rato e seleccione **Contacto > Detalhes de contacto**.
- Clique em  (Propriedades do contacto)

É apresentada a janela **Detalhes de contacto**.

**Passo 4** Edite as informações do contacto conforme necessário.

**Passo 5** Clique em **OK**.

## Adicionar mensagens de ausência e informações de contacto

Pode adicionar **Mensagens de ausência** e **Informações de contacto gerais** através do separador **Notas**. Mensagens de ausência são breves notas a explicar por que não estão ninguém na extensão ou para não incomodar.

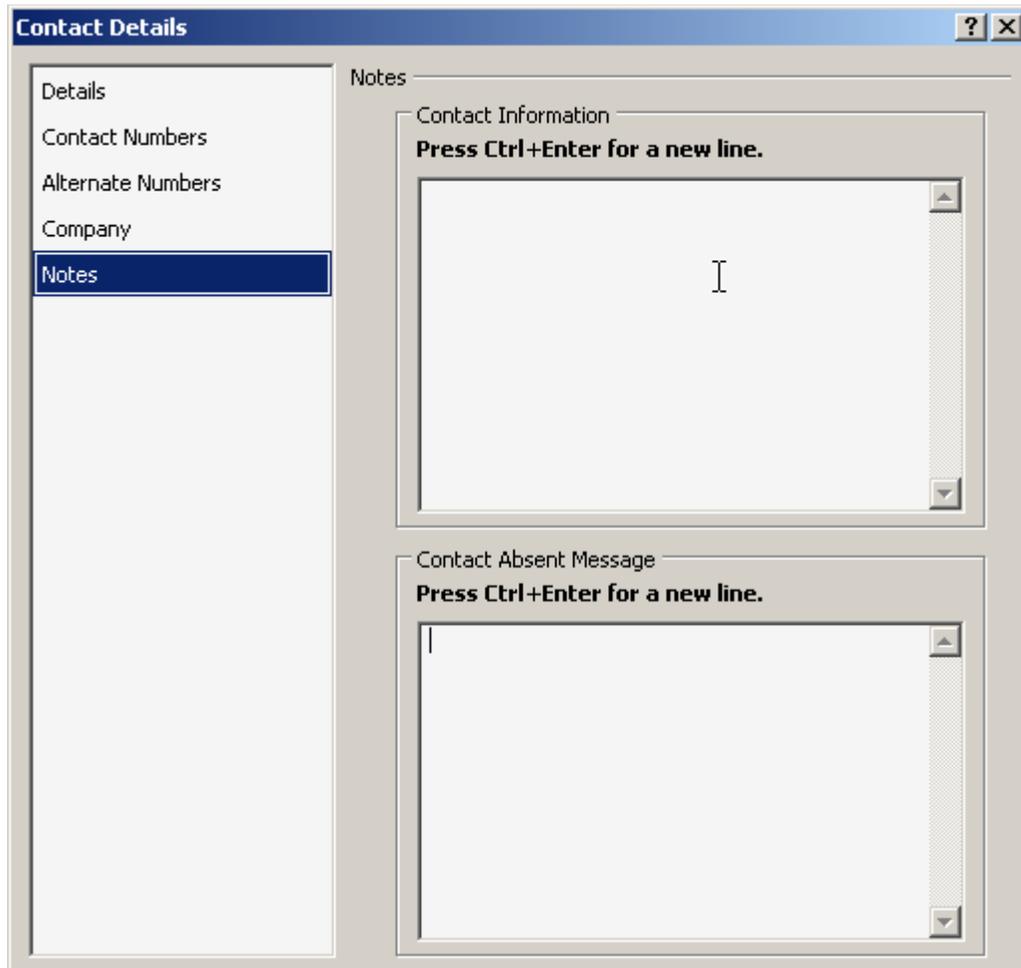
- **Informações de contacto** - Adicione informações adicionais a qualquer um dos contactos existentes nos directórios. Estas informações podem ser visualizadas com o contacto como descrição.
- **Mensagem de ausência** - Adicione uma mensagem de ausência a qualquer um dos dispositivos existentes na área **Directório**.



### Nota

Estas informações são apresentadas com o contacto como descrição.

Figura 3-6 Separador Notas dos Detalhes de contacto



## Ver o estado Cisco Unified Presence

Os assistentes podem ver informações CUP (“Cisco Unified Presence”) de utilizadores de telefone IP na área de directório. Estas informações mostram a disponibilidade do contacto. A [Figura 3-7](#) mostra um exemplo.

**Figura 3-7** Informações CUP



Os ícones de estado de presença estão listados a seguir.

Ícone	Estado	Descrição
	Ausente	Estado de presença Ausente/Volto já.
	Ocupado	Estado de presença Ocupado.
	NÃO INCOMODAR	Estado de presença Não incomodar (DND - “Do Not Disturb”).
	Offline	Estado de presença Offline.
	Online	Estado de presença Online (disponível).
	Desconhecido	Estado de presença Desconhecido.
	Derivado	Estado de presença Ocupado.

Para ver o estado de presença como texto, passe com o cursor do rato sobre o ícone do estado de presença. Qualquer informação adicional introduzida pelo contacto também será apresentada; por exemplo, a data de regresso de férias.

## Ver o estado de presença Microsoft

A Cisco Unified Attendant Console consegue apresentar Informações de presença Microsoft de contactos que tenham sido adicionados à cópia local do Microsoft Office Communicator.

Quando tiver sido definido um estado de contacto, são apresentados os seguintes ícones de estado de presença na área **Directório**.

Ícone	Estado	Descrição
	Ausente	Estado de presença Ausente/Volto já.
	Ocupado	Estado de presença Ocupado.
	Não Incomodar	Estado de presença Não incomodar (estado de alcançabilidade de NÃO INCOMODAR)
	Inactivo	Estado de presença Inactivo. Activado automaticamente pelo Communicator se a conta estiver inactiva durante um determinado período de tempo definido. A predefinição são 5 minutos.
	Ocupado Inactivo	Estado de presença Ocupado inactivo. Activado automaticamente pelo Communicator se o estado da conta tiver passado de Ocupado para inactivo durante um determinado período de tempo definido. A predefinição são 5 minutos.
	Offline	Estado de presença Offline
	Online	Estado de presença Online (estado de alcançabilidade de Disponível)
	Desconhecido	Estado de presença Desconhecido (estado de alcançabilidade de Desconhecido)

Para ver o Estado de presença, execute os seguintes passos:

- 
- Passo 1** Seleccione um contacto num Directório.
  - Passo 2** Coloque o rato sobre um gráfico de estado de presença.
  - Passo 3** Serão apresentados detalhes do estado de presença.
- 

Também pode colocar o rato sobre o ícone do contacto para que seja apresentada uma mensagem de contexto com informações adicionais que possam estar disponíveis sobre o estado (ou seja, no caso de Férias, será apresentada a data de regresso).

■ Ver o estado de presença Microsoft



---

## A

Acessibilidade para utilizadores com deficiência [1-1](#)

Actualizar número de marcação rápida [1-26](#)

Adicionar Marcações rápidas [1-24](#)

A marcar

    Marcação automática [2-6](#)

    Número [1-27](#)

    Prefixo de correio de voz [2-6](#)

Apagar um número de marcação rápida [1-25](#)

Apresentar [2-3](#)

Attendant Console

    Apresentar [2-3](#)

    Cabeçalhos dos campos [2-13](#)

    Directório [2-9](#)

    Geral [2-1](#)

    Grupos de Directórios Pessoais [2-10](#)

    Ordenamento secundário [2-14](#)

    Parqueamento de chamadas [2-7](#)

    Procura filtrada [2-15](#)

    Silenciar [2-7](#)

    Tons [2-8](#)

    Transferências de chamadas [2-6](#)

---

## C

Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) [1-2](#)

Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)

contactos, adicionar [1-18](#)

Controlo de chamadas revertidas [3-17](#)

---

## D

Definições do FAC e do CCC [3-11](#)

Detalhes de contacto (Propriedades do contacto) [3-22](#)

Directório externo [1-14](#)

---

## E

Efectuar chamadas externas [3-12](#)

Efectuar uma chamada interna [3-12](#)

Encontrar contactos [1-27](#)

---

## G

grupos de directórios pessoais

    partilhar [2-10](#)

---

## I

Instalar a Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

Interface

    Barra de ferramentas [1-19](#)

    Barra de menus [1-9](#)

    Chamada em curso [1-20](#)

    Chamadas activas [1-21](#)

    Directório externo [1-14](#)

    Directórios [1-11](#)

    Filas de espera [1-9](#)

    Marcação rápida [1-24](#)

    Parqueamento de chamadas [1-23](#)

    Todas as filas de espera [1-10](#)

Introdução

- Iniciar sessão [1-4](#)
- Interface [1-8](#)
- Tornar indisponível [1-7](#)

- Manter chamada em espera [3-12](#)
- Obter chamada mantida em espera [3-13](#)
- Obter chamada parqueada [3-15](#)
- Parqueamento de chamadas [3-14](#)
- Restabelecer chamada [3-16, 3-22](#)
- Transferir chamada [3-7](#)
- Utilizar o modo de emergência [3-19](#)

---

**N**

- Números alternativos [2-12, 3-23](#)
- Números de contacto [1-12, 1-18, 3-23](#)

---

**O**

- opção Avançado [2-17](#)

---

**R**

- Restabelecer chamadas [3-21](#)
- Restabelecer uma chamada [2-6](#)
- Retenção automática [2-6](#)

---

**T**

- Transferência oculta [2-6](#)
- transferências directas [2-17](#)
- Transferir chamada [3-20](#)
  - Consulta interna [3-9](#)
  - Directas [2-17](#)
  - Ocultas externas [3-7, 3-9](#)

---

**U**

- Utilizar a Attendant Console
  - Alternar chamadas [3-16](#)
  - Atender chamadas [3-2](#)
  - Chamada em conferência [3-15](#)
  - Efectuar chamada [3-11](#)
  - Eliminar chamada [3-19](#)
  - Enviar um e-mail [3-20](#)